



## Fiche outil n°2 : la grille diagnostic

## Mission accueil – objectif principal : Définir ce que l'on va faire ensemble

Spécifications CEDRE	Objectifs qualité poursuivis	Notation	Exemples de situation	Contre-exemples	Outils, méthodes, procédures	Ratios/NQ
<b>a) Faire connaître aux demandeurs d'emploi accueillis son offre d'insertion</b>	Permettre à la personne accueillie de situer l'action de l'organisme et de décider de poursuivre sa démarche avec la SIAE en connaissance de cause	S A M I	Une plaquette de présentation est remise lors du premier contact.	Un document de présentation général destiné aussi bien aux demandeurs d'emploi, qu'aux clients, qu'aux collectivités, qu'au grand public...	Document de présentation spécifique aux demandeurs d'emploi indiquant les priorités, les engagements pratiqués... Outil vidéo de présentation	Ratio entre le nombre de personnes ayant eu un premier rendez-vous (info collective) et le nombre de personnes réorientées. <b>NQ</b> : Le temps passé avec des personnes qui « abandonnent » après quelques jours sans laisser de traces.
<b>- Informer la personne accueillie du délai entre le premier contact et un entretien ou une information collective</b>	Créer une dynamique, ne pas laisser la personne dans une situation d'attente	S A M I	C'est la personne chargée du premier accueil qui tient l'agenda des rendez-vous des conseillers en insertion. Les personnes reçoivent un courrier d'invitation pour la réunion d'information collective. Un courrier de confirmation est envoyé pour confirmer le rendez-vous.	« Repassez un jour de la semaine prochaine, on pourra sans doute vous recevoir ».	Tenue d'un agenda de rendez-vous Planning des chargés d'accueil, des réunions d'information Gestion des 1 <sup>er</sup> rendez-vous dans la fiche de poste du chargé de 1 <sup>er</sup> accueil	Délai moyen entre le premier contact et la première action inférieur à 15 jours. <b>NQ</b> : le temps passé avec des personnes qui reviennent plusieurs fois pour savoir quand on va les recevoir
<b>- Informer les personnes de leur futur statut de salarié et de ses conséquences pratiques sur leur situation</b>	Permettre à la personne accueillie de situer l'action de l'organisme et de décider de poursuivre sa démarche avec la SIAE en connaissance de cause	S A M I	L'accueillant maîtrise les principales situations par rapport aux statuts des personnes qui peuvent se présenter et explique en fonction de chacun les conséquences du salariat dans la SIAE	« Vous tombez bien j'ai juste un client qui vient de m'appeler, je vous expliquerai les contrats et tout cela la prochaine fois. »	Document support Formation des personnels aux évolutions législatives	<b>NQ</b> : Le temps passé avec des personnes qui viennent réclamer des explications sur leur contrat, qui « rouspètent » sur leur salaire. Le temps passé avec les personnes qui se rendent compte après coup que le salariat en SIAE modifie leur statut et abandonnent.
<b>- Assurer un cadre et des conditions d'accueil qui permettent un travail efficient</b>	Procurer un cadre qui permette l'expression des personnes et les valorise	S A M I	L'aménagement des locaux permet des entretiens confidentiels. Le cadre est valorisant pour les personnes accueillies. Un budget est réservé pour l'aménagement et la décoration de l'accueil	La personne est reçue entre le fax, la photocopieuse et les classeurs. Tout le monde entend tout...	Isolement des lieux d'entretiens Budgétisation de l'aménagement de l'accueil	<b>NQ</b> : accentuation d'une image de soi négative. Accentuation des risques d'abandon.

Spécifications CEDRE	Objectifs qualité poursuivis		Exemples de situation	Contre-exemples	Outils, méthodes, procédures	Ratios/NQ
<b>b) Proposer et réaliser avec le demandeur d'emploi une évaluation conjointe de sa situation socioprofessionnelle</b>	Rentrer immédiatement dans une logique d'insertion et établir les bases des actions qui seront conduites ensuite	S A M I	La grille d'entretien commune à l'équipe permet de cerner le rapport à l'emploi de la personne.	Un client demande d'urgence une personne, on envoie la personne présente dans le bureau sans s'interroger. Un client vient avec la personne qu'il veut faire travailler, un contrat est proposé de suite	Une fiche de compte rendu Informatisation du compte rendu	Ratio orientations internes/orientations externes. Le nombre d'entretiens réalisables par semaine. <b>NQ</b> : Echecs dus à une mauvaise appréciation de la situation – évaluation en terme de temps passé
<b>- Disposer d'un outil commun d'évaluation des situations socioprofessionnelles</b>	Faciliter le travail collectif, apporter une réponse collective	S A M I	La grille de l'entretien de bilan a été élaborée collectivement.	Chaque accueillant ou chargé de suivi suit ses propres intuitions, a ses propres critères d'évaluation.	Grille d'entretien élaborée collectivement	<b>NQ</b> : Dysfonctionnement entre les différents services de la SIAE, erreur « aiguillage ». En cas d'absence, impossibilité d'assurer une continuité du suivi ou de l'accompagnement.
<b>c) Evaluer les capacités professionnelles des personnes qui seront salariées.</b>	Valoriser les potentialités du futur salarié, éviter les échecs dans les mises en situation de travail	S A M I	En appui à l'entretien, des M.A.D-test ou des mises en situations de travail salariées permettent de vérifier les compétences. Collaboration avec l'ANPE pour des E.M.T.	« Il y a une urgence, je vous fait le contrat tout de suite ». « De toute façon, c'est une mission facile, je vous envoie... »	Grille d'entretien spécifique permettant le repérage des compétences mobilisables. Etude C.V Questionnaire des situations professionnelles critiques Document explicatif du contrat de travail IAE	Le nombre d'entretiens réalisables par semaine ; Le nombre de missions test par semaine – le nombre de personnes concernées/nombre de personnes accueillies. <b>CNQ</b> : Echec dans les MSTs, retour négatif des clients. Perte de clients
<b>d) Mettre en place une procédure qui oblige un suivi à minima de toute personne salariée en insertion</b>	Eviter que les personnes en insertion ne s'installent dans l'organisme, dynamiser le parcours	S A M I	Réexamen de tous les dossiers tous les semestres. Faire le point des dossiers dans la réunion de régulation qui a lieu trois mois après l'ouverture du dossier	« Cela fait deux ans qu'elle est là, il faudrait qu'on la rencontre... »	Procédure fixant les échéances. Signal d'alerte dans le support informatique.	Ratio entre les durées de « présences » dans l'organisme Moyenne de temps de parcours Ratio entre les heures travaillées par les personnes inscrites depuis + de deux ans et celles de moins de 2 ans <b>NQ</b> : travail d'aide à l'insertion difficilement justifiable. Précarisation du statut des personnes, incidences négatives sur ces droits futurs Risque d'une dérive vers une simple fonction d'employeur

## Mission insertion : « Construire et réaliser le parcours d'insertion »

Spécifications CEDRE	Objectifs qualité poursuivis		Exemples de situation	Contre-exemples	Outils, méthodes, procédures	Ratios/NQ
<b>a) Contractualiser en formalisant des engagements avec les salariés en insertion</b>	Elaborer avec la personne son parcours d'insertion en favorisant l'accès le plus direct à l'emploi souhaité possible	<b>S</b> <b>A</b> <b>M</b> <b>I</b>	Etablissement d'une procédure fixant les points de passage obligés pour arriver à la contractualisation (bilan de la situation, piste d'amélioration, priorisation d'action, etc.)	Signature d'une convention d'engagement dès la première rencontre en mode de prescription « vous êtes dans... »	Grille des étapes de la contractualisation. Fiche de procédure	NQ/Abandon d'une relation d'accompagnement au profit d'une relation de prescription – Investissement moindre du salarié dans son parcours. Ratio : Temps moyens de parcours par engagements
<b>- La contractualisation peut être orale ou écrite</b>		<b>S</b> <b>A</b> <b>M</b> <b>I</b>	La formalisation de la contractualisation précise de manière évaluable les engagements pris par chacun	La formalisation de la contractualisation est figée, c'est un modèle unique quel que soit l'engagement et la personne concernée.	Fiche de procédures	Ratio : heures mobilisées par personnes et par engagement
<b>- L'engagement est formalisé sur un document (fiche, carnet, outil informatique...) comprenant les échéances, les moyens mobilisés et principalement ceux mobilisés par l'organisme d'insertion</b>	Avoir des traces des différentes étapes du parcours de façon à pouvoir suivre les évolutions, les valoriser auprès de la personne. Fixer des échéances, des étapes.	<b>S</b> <b>A</b> <b>M</b> <b>I</b>	Reprise lors des réunions de régulation des engagements en cours.	Les M.A.D (Le service de MAD) ne tiennent pas compte des engagements contractualisés	Outils informatiques de suivi Fiche de suivi	Ratio : % des heures mobilisées sur des parcours précis contractualisés et des heures distribuées sur d'autres critères.
<b>- Ce document est à la disposition du salarié en insertion</b>		<b>S</b> <b>A</b> <b>M</b> <b>I</b>	Chaque salarié en insertion à un livret de parcours qu'il emporte ou qu'il peut consulter. Etablissement du document par lecture conjointe sur l'écran, relecture et demande d'approbation en fin d'entretien	Le document est fait une fois le salarié parti.	Disposition du lieu d'accueil permettant un côté à côté par rapport à un face à face.	Ratio : Nombre de salariés qui « entretiennent » leur livret de suivi.

Spécifications CEDRE	Objectifs qualité poursuivis		Exemples de situation	Contre-exemples	Outils, méthodes, procédures	Ratios/NQ
<b>b) Associer de manière adaptée le client aux objectifs d'insertion poursuivis</b>	Développer les capacités et l'efficacité du processus d'insertion	<b>S</b> <b>A</b> <b>M</b> <b>I</b>	Les engagements sont utilisés pour présenter l'action spécifique de l'organisme et l'action particulière avec le salarié concerné. Le client est sollicité pour participer à une réunion d'information « métier ». Le client remplit une fiche d'évaluation en fin de mission Un courrier est envoyé au client après toute insertion réussie	« On ne va pas surtout dire que l'on fait de l'insertion » Nos salariés sont des « bras cassés »...	Document de présentation de l'organisme spécifiant ses champs d'intervention Fiche de prise de commande Fiche d'évaluation des missions	Ratio : nombre de D.O qui font une évaluation des missions, participe à des actions autres (réunions). NQ : Le temps mis pour « calmer » un client furieux du salarié qu'on lui a envoyé. Le temps « perdu » à trouver en urgence quelqu'un d'autre. Le temps consacré à « remonter » le moral (ou les bretelles) du salarié.
<b>c) Conduire un entretien de bilan à chaque terme des échéances fixées</b>  <i>- L'entretien de bilan fait l'objet d'un compte rendu formalisé.</i> <i>- Ce compte rendu est à la disposition du salarié en insertion.</i>	Finaliser l'étape parcourue, valoriser les évolutions, re-fixer si nécessaire d'autres objectifs, une autre étape – adapter l'intervention aux évolutions	<b>S</b> <b>A</b> <b>M</b> <b>I</b>	Reprise avec le salarié en insertion des objectifs et des moyens mobilisés. Examen des causes de non réalisation.	« On a prévu un entretien, mais de toute façon, nous sommes débordés et pour lui ce n'est pas grave »	Echéancier, agenda des rendez-vous, grille de conduite des entretiens de bilan.	Ratio : Nombre d'entretiens tenus et nombre d'entretiens prévus NQ : Les heures de MSTs qu'on ne peut pas honorer parce qu'on a « personne à mettre dessus » alors que certains salariés végètent dans des MSTs de routine. Dériver vers une logique de réponse aux urgences.

## Spécifications transversales à la mission accueil et mission insertion

Spécifications CEDRE	Objectifs qualité poursuivis		Exemples de situation	Contre-exemples	Outils, méthodes, procédures	Ratios/NQ
<b>a) Instaurer de façon systématique et régulière une « régulation pédagogique », une gestion collective des parcours</b> - Définir un rythme régulier de réunion de régulation. - Formaliser le compte rendu de ces réunions - Assurer un suivi des décisions prises	Produire, mettre en place un processus collectif d'insertion. Développer les compétences collectives, la professionnalisation. Se donner les moyens de prendre du recul, d'analyser les situations, d'apporter une réponse adaptée.	<b>S</b> <b>A</b> <b>M</b> <b>I</b>	Examen collectif des types d'actions mobilisées par engagement. Traçage de parcours type en fonction des engagements (durée, action, conduite à tenir...) Instauration d'une réunion d'orientation tous les huit jours. Chaque midi, 1/2h d'échanges collectif sur les MAD en cours. Examen collectif des dossiers d'inscription Travail sur les situations critiques rencontrées le mois précédent	Le responsable d'antenne vient une fois par mois au siège pour remettre les contrats. Jamais n'est évoquée avec lui la construction des parcours	Agenda et rythme des réunions de régulation Synthèse des problématiques traitées. Compte rendu de décisions Fiche de liaison	Ratio : Nombre de situations examinées ensemble chaque semaine par rapport au nombre de nouveaux inscrits. <b>NQ</b> : Perte de temps dans la reprise de dossiers entre l'accompagnement et le suivi des missions. Perte de temps lors des remplacements de congés ou de maladie. Risque de donner la priorité toujours aux mêmes personnes jugées « fiables » et délaissier celle qui aurait besoin de progresser
<b>b) assurer une mobilisation construite de mises en situation de travail salarié et d'actions associées cohérente avec l'étape en cours et avec les engagements contractualisés</b>	Dépasser l'exploitation d'opportunités pour construire des parcours adaptés aux personnes. Concentrer son action sur les priorités établies avec le salarié. Instrumentaliser les heures de travail et les actions associées au service du parcours.	<b>S</b> <b>A</b> <b>M</b> <b>I</b>	Des heures de mission sont mobilisées pour des salariés en formation. Les personnes alternent progressivement des heures en chantiers et des heures de MAD Les missions sont recherchées en fonction des parcours	Les missions sont réparties entre tous, car ils sont tous chômeurs. On fait travailler ceux dont on est « sûr ». « de toute façon les femmes de ménage, elles ne pourraient pas faire autre chose ».	Tableau des personnes prioritaires par type de missions ou de MAD	Ratio : Nombre moyen d'heures mobilisées sur les parcours (par engagement) Nombre d'heures mobilisées par personne.
<b>c) Développer et consolider le partenariat professionnel et social</b>	Mobiliser les ressources disponibles pour améliorer les résultats en termes d'insertion	<b>S</b> <b>A</b> <b>M</b> <b>I</b>	Convention négociée avec d'autres partenaires. Actions de formation conjointes avec d'autres organismes, un syndicat professionnel, etc.	L'ANPE et la mission locale c'est tous des C, de toute façon nous on accueille tout le monde et on s'occupe de tout le monde.	Convention	Ratio : nombre de convention annuelle ; ou pluri annuelle.  <b>NQ</b> : ne pas ajuster son offre d'insertion à l'évolution du territoire et de ses acteurs— refaire ce que d'autres font déjà mieux.
<b>d) Formaliser l'ensemble des procédures en œuvre et réactualiser cette formalisation</b> - L'ensemble des procédures est rassemblé dans un manuel qualité	Ecrire ce que l'on fait, faire ce que l'on a écrit et le contrôler.	<b>S</b> <b>A</b> <b>M</b> <b>I</b>	Réunion de travail annuelle de révision des procédures. Utilisation d'un stagiaire en formation pour clarifier les procédures en cours.	« Ouf ! on a enfin fini de remplir le classeur des procédures » et il atterrit au mieux dans le tiroir du responsable, au pire au fond d'une armoire. « on n'a pas le temps de réécrire la procédure » « on passerait notre temps à réécrire les procédures, c'est impossible ! »	Manuel Qualité Procédure d'accueil des nouveaux salariés permanents.	<b>NQ</b> : Temps d'intégration très long des nouveaux salariés par manque d'informations précises – Manques d'informations des principaux partenaires sur notre offre d'insertion et nos fonctionnements

## Spécifications liées au projet de la SIAE

Spécifications CEDRE	Objectifs qualité poursuivis		Exemples de situation	Contre-exemples	Outils, méthodes, procédures	Ratios/NQ
<b>a) Définir ses priorités dans l'action de la SIAE</b>	Préciser le projet de la SIAE et se donner les moyens de vérifier son « application » Utiliser au mieux les ressources mobilisables	<b>S</b> <b>A</b> <b>M</b> <b>I</b>	L'organisme en fonction de la situation locale de l'emploi définit les personnes prioritaires, les axes de développement, les filières à privilégier. Réunion annuelle du CA pour fixer les priorités de l'année.	« c'est le boulot de la direction que de définir les priorités, nous les administrateurs, on n'a pas le temps ! »	Formulation d'un projet « d'entreprise », associatif, d'ensemblier. Définition et établissement de critères pour déterminer les personnes prioritaires.	<b>NQ</b> : Les salarié permanent n'ont pas de référence pour faire des choix au quotidien, d'où perte de sens, perte de temps, démotivation, frustration, souffrance personnelle.
<b>b) Définir son offre d'insertion</b>  <i>- pratiquer au mois deux types d'engagements dans l'organisme.</i>  <i>- Définir les postes et les compétences requis et assurer leur adaptation aux évolutions de l'IAE</i>  <i>- Faire un plan annuel ou pluriannuel de formation et le réaliser</i>	Clarifier l'offre d'insertion de l'organisme et dépasser les logiques d'urgence  Maîtriser les compétences collectives et développer les capacités d'insertion	<b>S</b> <b>A</b> <b>M</b> <b>I</b>	Les rôles et les compétences de chacun sont bien connus de tous. Tous connaissent les partenaires privilégiés de chacun. Des réunions sur des situations concrètes ont permis de clarifier et de comprendre la logique des engagements. La réponse à l'urgence est un moyen « d'accrocher » le salarié en insertion. La SIAE a fait un tableau de son offre (engagements) et du volume de ses capacités. Entretien annuel avec chaque intervenant salarié ou bénévole Réajustement des fiches de postes annexées au contrat de travail. Plan de formation	Pas de responsabilités clairement définies, pas « cadre intermédiaire » désigné.	Document de présentation de l'organisme faisant référence aux engagements pratiqués. Tableau des missions mobilisées pour chaque engagement. Intitulé des postes et des fonctions – fiches de poste Plan de formation Tableau de l'offre d'insertion	Nombre de salariés en insertion/nombre de salariés ayant une convention d'engagement. Volume d'heures mobilisées par engagement/volume d'heures total. Evolution du nombre d'heures de formation continue d'une année à l'autre. Nombre d'accompagnements par conseiller d'insertion. Nombre d'entretiens réalisables par semaine. Nombre de personnes en formation par an.  <b>NQ</b> : le nombre de missions qu'on refuse parce que nos salariés ne « savent pas faire »
<b>c) Mobiliser et associer les acteurs socioéconomiques locaux au développement de l'insertion professionnelle</b>	Se créer des partenariats à long terme par secteur d'activités, métiers ou filières professionnelles qui permettent de coopérer, d'agir dans la gestion locale de l'emploi.	<b>3 S</b> <b>A</b> <b>M</b> <b>I</b>	L'organisme participe aux commissions emploi de la communauté de communes. L'organisme a mis en place un dispositif annuel de formation avec la chambre des métiers.	« Vaut mieux pas se mêler de tout ça : on y perdrait notre temps et notre indépendance »	Choix de 2 ou 3 filières professionnelles – métiers prioritaires. Convention de partenariat avec des syndicats professionnels.	<b>NQ</b> : non reconnaissance de l'apport de la SIAE aux problématiques de l'emploi. Faiblesses dans les rapports avec les administrations et les prescripteurs.

**Mission observatoire** : exploitation des informations et des pratiques pour développer le travail d'insertion, ses résultats

Spécifications CEDRE	Objectifs qualité poursuivis		Exemples	Contre-exemples	Outils, méthodes, procédures	Ratios/NQ
<b>a) Rendre compte de l'activité de la SIAE en utilisant un cadre de référence commun</b>	Rendre compte de l'activité réelle de l'organisme d'insertion. Se donner les moyens de mieux maîtriser son évolution, de mieux valoriser ses actions.	<b>S</b> <b>A</b> <b>M</b> <b>I</b>	Dans les comptes rendus aux prescripteurs (ANPE, RMI, PLIE..), utilisation des engagements (quantitatif – qualitatif)	Un rapport d'activité qui se base sur des indicateurs différents chaque année.	Outil informatique de suivi Rapports d'action Utilisation des engagements dans les comptes rendus. Utilisation du document type de la fédération	Personnes accueillies/personnes orientées à l'externe/personnes orientées en interne/personnes dont on est sans nouvelle. Personnes accueillies /engagements proposés Profils statutaires (RMI, PLIE)/engagements proposés.  <b>NQ</b> : Difficultés pour l'environnement de comprendre l'action des SIAE.
<b>b) Transmettre son rapport d'activité à l'association régionale</b>	Utiliser un cadre de référence commun aux adhérents et peser sur les politiques locales, régionales, nationales de l'emploi.	<b>S</b> <b>A</b> <b>M</b> <b>I</b>	Diffusion du rapport annuel aux différents partenaires ; Exploitation du rapport annuel pour ajuster l'action de l'organisme.		Rapports d'activités Envoi du rapport d'activité à l'association régionale	<b>NQ</b> : isolement de la SIAE
<b>c) Se doter d'outils pour améliorer de façon régulière et continue la qualité de l'offre d'insertion - Enoncer et formaliser les principes d'action qui régissent l'action pédagogique –les évaluer</b>	Améliorer les résultats qualitatifs et quantitatifs d'insertion socioprofessionnelle.	<b>S</b> <b>A</b> <b>M</b> <b>I</b>	Exploitation en région des synthèses des rapports dans les relations avec les conseils généraux, les conseils régionaux Utilisation de tableaux de bord Qualité en interne et en réseau	« j'ai l'impression que l'on accueille plus de jeunes cette année ci que l'année dernière, faudrait qu'on.. »	Procédure d'anticipation des problèmes et de traitement des dysfonctionnements (actions correctives). Travail de recherche en interne et en réseau d'indicateurs Session d'analyse des pratiques « cercle de qualité » Enquête de satisfaction	Ratio : Retour d'enquête de satisfaction Nombre de dysfonctionnements traités.  <b>NQ</b> : La certification comme un diplôme et non pas comme un processus d'amélioration continue

## Amélioration continue du système qualité

Spécifications CEDRE	Notation	Exemples	Contre-exemples	Outils, méthodes, procédures	Ratios /
<b>Mettre en place :</b> - des modalités d'évaluation de ses actions - des modalités de traitement, des dysfonctionnements et des réclamations venant des demandeurs d'emploi, des salariés en insertion des partenaires, des utilisateurs	S A M I	Les permanents ont un entretien annuel d'évaluation.  La satisfaction des personnes en insertion est évaluée 2 fois par an ; celle des DO 1 fois par an		Questionnaires de satisfaction  Boîte des réclamations (DE)	
<b>Mettre en place des procédures, des outils permettant l'amélioration continue des services rendus</b>	S A M I	Un plan de formation annuel est négocié et validé avec l'ensemble du personnel.		Plan de formation	

*Grille diagnostic à compléter collectivement dans votre structure ...*

**Mission accueil** – objectif principal : Définir ce que l'on va faire ensemble

Spécifications CEDRE	Objectifs qualités poursuivis	Notation	La situation actuelle	Contre-exemples internes	Outils, méthodes, procédures	Ratios / CNQ
<b>a) Faire connaître aux demandeurs d'emploi accueillis son offre d'insertion</b>	Permettre à la personne accueillie de situer l'action de l'organisme et de décider de poursuivre sa démarche avec la SIAE en connaissance de cause	S A M I				
<b>- Informer la personne accueillie du délai entre le premier contact et ou entretien ou une information collective</b>	Créer une dynamique, ne pas laisser la personne dans une situation d'attente	S A M I				
<b>- Informer les personnes de leur futur statut de salarié et de ses conséquences pratiques sur leur situation</b>	Permettre à la personne accueillie de situer l'action de l'organisme et de décider de poursuivre sa démarche avec la SIAE en connaissance de cause	S A M I				
<b>- Assurer un cadre et des conditions d'accueil qui permettent un travail efficient</b>	Procurer un cadre qui permet l'expression des personnes et les valorise	S A M I				

Spécifications CEDRE	Objectifs qualités poursuivis	Notation	La situation actuelle	Contre-exemples internes	Outils, méthodes, procédures	Ratios / CNQ
<b>b) Proposer et réaliser avec le demandeur d'emploi une évaluation conjointe de sa situation socioprofessionnelle</b>	Rentrer immédiatement dans une logique d'insertion et établir les bases des actions qui seront conduites ensuite	S A M I				
<b>- Disposer d'un outil commun d'évaluation des situations socioprofessionnelles</b>	Faciliter le travail collectif, apporter une réponse collective	S A M I				
<b>c) Evaluer les capacités professionnelles des personnes qui seront salariées.</b>	Valoriser les potentialités du futur salarié, éviter les échecs dans les mises en situation de travail	S A M I				
<b>d) Mettre en place une procédure qui oblige un suivi à minima de toute personne salariée en insertion</b>	Eviter que les personnes en insertion ne s'installent dans l'organisme, dynamiser le parcours	S A M I				

→ **Les moyens à mettre en œuvre** (mentionnés à titre indicatif)

- Plaquette de présentation ciblée de l'organisme
- Support de présentation collective (vidéo – transparents)
- Outil informatique d'accueil et de suivi – procédure d'alerte informatique
  - Planning / agenda des conseillers en insertion
    - Grille d'entretien
    - Fiche d'inscription
    - Compte-rendu d'entretien
  - Grille d'évaluation professionnelle
  - Locaux ou espaces réservés aux entretiens
- Missions tests – évaluation formalisée des compétences
- Ateliers d'évaluation – atelier de recherche d'emploi
  - Evaluation en milieu de travail
- Action de préparation à la prise de poste

→ **Pistes de travail, d'amélioration, évolutions souhaitées sur la mission accueil**



**Mission insertion : « Construire et réaliser le parcours d'insertion »**

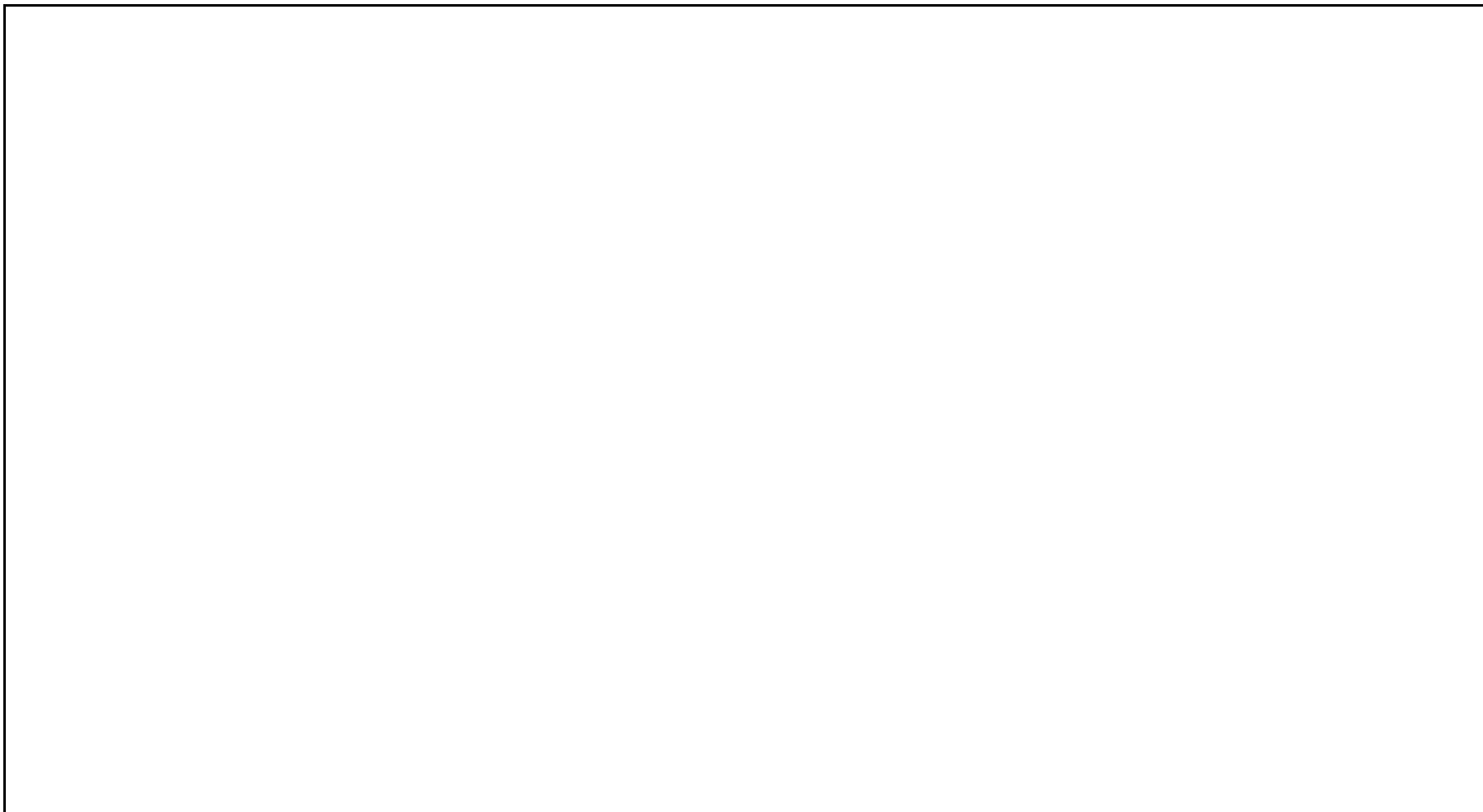
Spécifications CEDRE	Objectifs qualité poursuivis	Notation	La situation actuelle	Contre-exemples internes	Outils, méthodes, procédures	Ratios/ CNQ
a) <b>Contractualiser en formalisant des engagements avec les salariés en insertion</b>	Elaborer avec la personne son parcours d'insertion en favorisant l'accès le plus direct à l'emploi souhaité possible	S A M I				
- <i>La contractualisation peut être orale ou écrite</i>		S A M I				
- <i>L'engagement est formalisé sur un document (fiche, carnet, outil informatique...) comprenant les échéances, les moyens mobilisés et principalement ceux mobilisés par l'organisme d'insertion</i>	Avoir des traces des différentes étapes du parcours de façon à pouvoir suivre les évolutions, les valoriser auprès de la personne.  Fixer des échéances, des étapes.	S A M I				
- <i>Ce document est à la disposition du salarié en insertion</i>		S A M I				

Spécifications CEDRE	Objectifs qualité poursuivis	Notation	La situation actuelle	Contre-exemples internes	Outils, méthodes, procédures	Ratios/ CNQ
<b>b) Associer de manière adaptée le client aux objectifs d'insertion poursuivis</b>	Développer les capacités et l'efficacité du processus d'insertion	S A M I				
<b>c) Conduire un entretien de bilan à chaque terme des échéances fixées</b> <i>- L'entretien de bilan fait l'objet d'un compte rendu formalisé.</i> <i>- Ce compte-rendu est à la disposition du salarié en insertion.</i>	Finaliser l'étape parcourue, valoriser les évolutions, re-fixer si nécessaire d'autres objectifs, une autre étape – adapter l'intervention aux évolutions	S A M I				

→ **Les moyens à mettre en œuvre** (mentionnés à titre indicatif)

- Fiche de suivi
- Convention d'engagement
- Compte-rendu d'entretien de bilan
- Fiche de liaison
- Plaquette de présentation de l'organisme aux clients
- Outil informatique de suivi
- Module de formation interne ou externe, qualifiante ou non
- Ateliers C.V.
- Groupe d'échanges professionnels
- Ateliers de développement personnel
- Activités sociales et conviviales
- Ateliers de créations, d'expressions
- Action de soutien aux démarches administratives

→ Pistes de travail, d'amélioration, évolutions souhaitées sur la mission insertion

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for handwritten notes or typed text. It occupies the central portion of the page.

## Spécifications transversales à la mission accueil et mission insertion

Spécifications CEDRE	Objectifs qualité poursuivis	Notation	La situation actuelle	Contre-exemples internes	Outils, méthodes, procédures	Ratios/ CNQ
<p>a) <b>Instaurer de façon systématique et régulière une « régulation pédagogique », une gestion collective des parcours</b></p> <p>- définir un rythme régulier de réunion de régulation</p> <p>- formaliser le compte-rendu de ces réunions</p> <p>- assurer un suivi des décisions prises</p>	<p>Produire, mettre en place un processus collectif d'insertion</p> <p>Développer les compétences collectives, la professionnalisation</p> <p>Se donner les moyens de prendre du recul, d'analyser les situations, d'apporter une réponse adaptée</p>	<p>S</p> <p>A</p> <p>M</p> <p>I</p>				
<p>b) <b>Assurer une mobilisation construite de mises en situation de travail salarié et d'actions associées cohérente avec l'étape en cours et avec les engagements contractualisés</b></p>	<p>Dépasser l'exploitation d'opportunité pour construire des parcours adaptés aux personnes. Concentrer son action sur les priorités établies avec le salarié.</p> <p>Instrumentaliser les heures de travail et les actions associées au service du parcours.</p>	<p>S</p> <p>A</p> <p>M</p> <p>I</p>				
<p>c) <b>Développer et consolider le partenariat professionnel et social</b></p>	<p>Mobiliser les ressources disponibles pour améliorer les résultats en terme d'insertion</p>	<p>S</p> <p>A</p> <p>M</p> <p>I</p>				
<p>d) <b>Formaliser l'ensemble des procédures en œuvre et réactualiser cette formalisation</b></p> <p>- L'ensemble des procédures est rassemblé dans un manuel qualité</p>	<p>Ecrire ce que l'on fait, faire ce que l'on a écrit et le contrôler</p>	<p>S</p> <p>A</p> <p>M</p> <p>I</p>				

→ **Les moyens à mettre en œuvre** (mentionnés à titre indicatif)

- Compte-rendu de régulation
- Tableau des mises en situation de travail
- Tableau des personnes prioritaires
- Plan de formation
- Planning des actions associées
- Convention de partenariats
- Fiche de liaisons
- Manuel qualité
- Fiche de poste

→ **Pistes de travail, d'amélioration, évolutions souhaitées sur les actions transversales aux missions accueil et insertion**



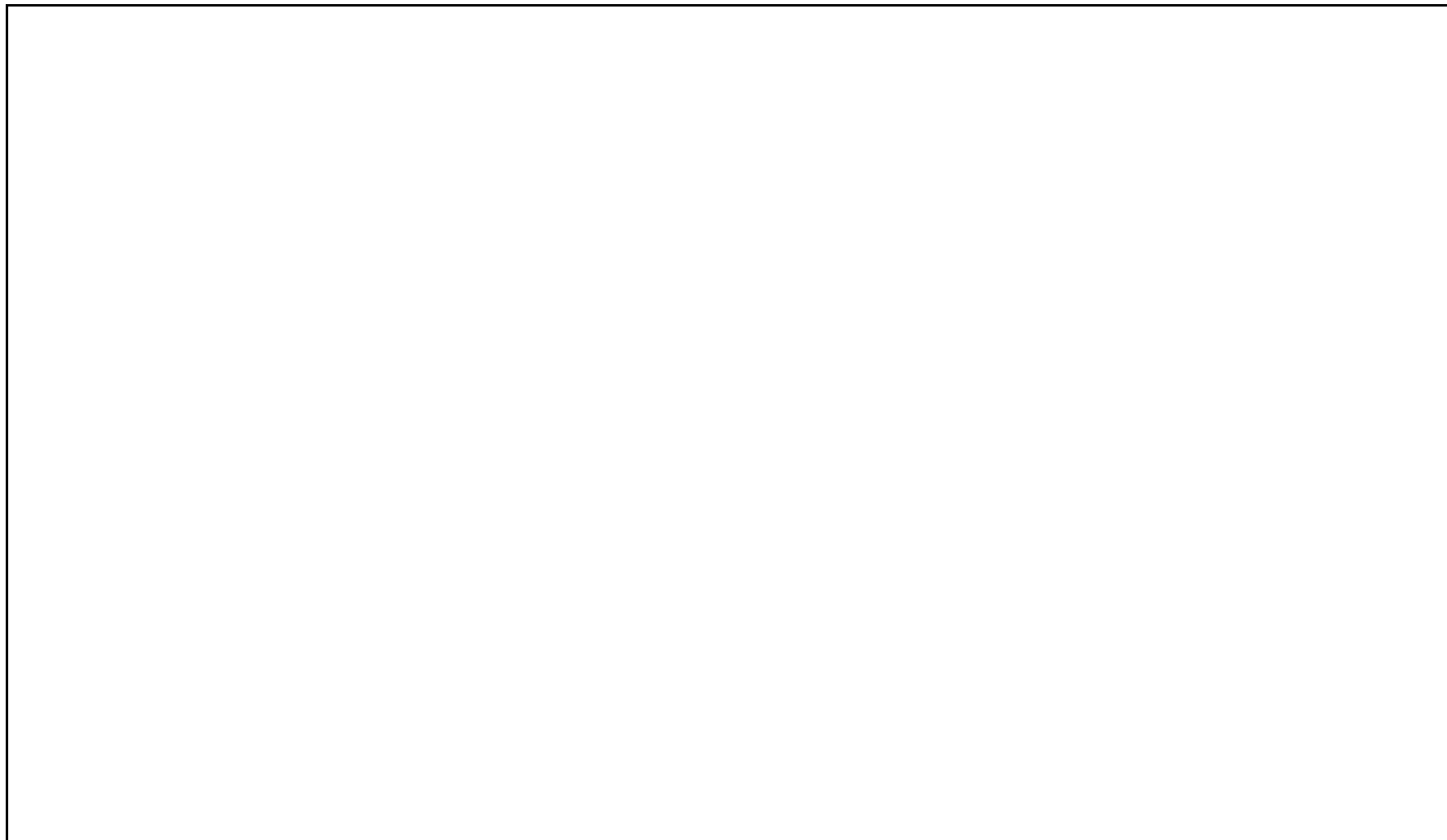
## Spécifications liées au projet de la SIAE

Spécifications CEDRE	Objectifs qualité poursuivis	Notation	La situation actuelle	Contre-exemples internes	Outils, méthodes, procédures	Ratios/ CNQ
a) Définir ses priorités dans l'action de la SIAE	Préciser le projet de la SIAE et se donner les moyens de vérifier son « application » Utiliser au mieux les ressources mobilisables	S A M I				
b) Définir son offre d'insertion - pratiquer au moins, deux engagements dans l'organisme. - Définir les postes et les compétences requis et assurer leur adaptation aux évolutions de l'IAE - faire un plan annuel ou pluriannuel de formation et le réaliser	Clarifier l'offre d'insertion de l'organisme et dépasser les logiques d'urgence  Maîtriser les compétences collectives et développer les capacités d'insertion	S A M I				
c) Mobiliser et associer les acteurs socio-économiques locaux au développement de l'insertion professionnelle	Se créer des partenariats à long terme par secteur d'activités, métiers ou filières professionnelles qui permettent des coopérations, d'agir dans la gestion locale de l'emploi	S A M I				

➔ **Les moyens à mettre en œuvre** (mentionnés à titre indicatif)

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Document de présentation de l'organisme</li> <li>▪ Organigramme hiérarchique et fonctionnel</li> <li>▪ Schéma de fonctionnement</li> <li>▪ Plan de formation</li> <li>▪ Dossier de financement de la formation</li> <li>▪ Réunion d'information</li> <li>▪ Participation à des groupes de travail locaux (intercommunalité)</li> </ul> |
|---|

→ Pistes de travail, d'amélioration, évolutions souhaitées au projet de votre structure

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to write their suggestions for work, improvement, and desired evolutions for their structure's project.

**Spécifications de la mission observatoire** : exploitation des informations et des pratiques pour développer le travail d'insertion, ses résultats

Spécifications CEDRE	Objectifs qualité poursuivis	Notation	La situation actuelle	Contre-exemples internes	Outils, méthodes, procédures	Ratios/ CNQ
<b>a) Rendre compte de l'activité de la SIAE en utilisant un cadre de référence commun</b>	Rendre compte de l'activité réelle de l'organisme d'insertion Se donner les moyens de mieux maîtriser son évolution, de mieux valoriser ces actions	S A M I				
<b>b) Transmettre son rapport d'activité à l'association régionale</b>	Utiliser un cadre de référence commun aux adhérents et peser sur les politiques locales, régionales, nationales de l'emploi	S A M I				
<b>c) Se doter d'outils pour améliorer de façon régulière et continue la qualité de l'offre d'insertion - Enoncer et formaliser les principes d'action qui régissent l'action pédagogique – les évaluer</b>	Améliorer les résultats qualitatifs et quantitatifs d'insertion socioprofessionnelle	S A M I				

→ **Les moyens à mettre en œuvre** (mentionnés à titre indicatif)

- Compte-rendu d'activité reprenant les références CEDRE
- Communication de son activité mensuelle sur le site de la fédération
- Article dans la presse
- Outil informatique de suivi
- Tableau comparatif des parcours en fonction de chaque engagement
- Formalisation de principes d'action pédagogique

→ Pistes de travail, d'amélioration, évolutions souhaitées sur la mission observatoire

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for handwritten notes or answers to the question above it.

## Amélioration continue du système qualité

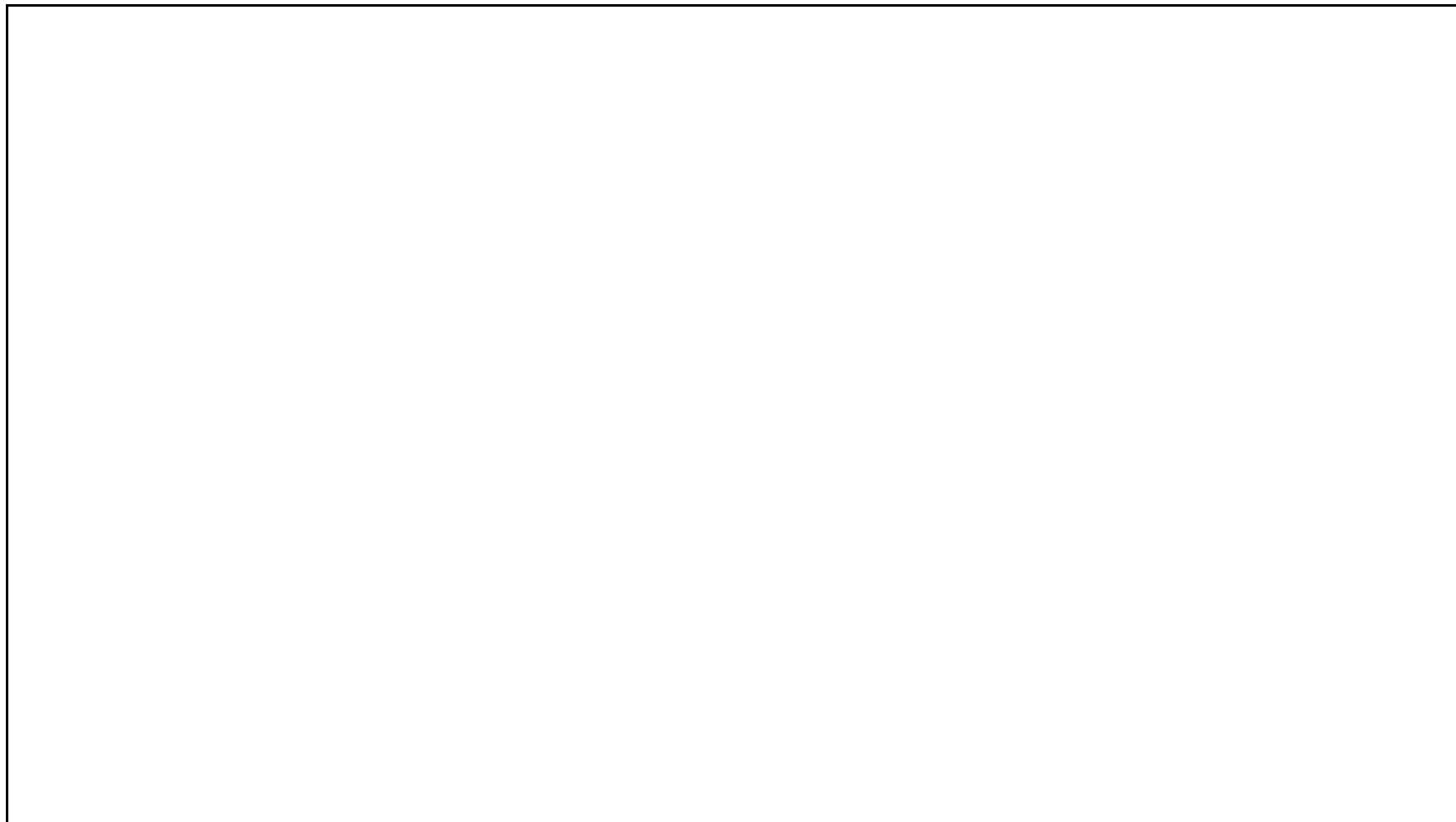
Spécifications CEDRE	Notation	La situation actuelle	Contre-exemples internes	Outils, méthodes, procédures	Ratios /
<b>Mettre en place :</b> - des modalités d'évaluation de ses actions - des modalités de traitement, des dysfonctionnements et des réclamations ve nant des demandeurs d'emploi, des salariés en insertion des partenaires, des utilisateurs	S A M I				
<b>Mettre en place des procédures, des outils permettant l'amélioration continue des services rendus</b>	S A M I				

→ **Les moyens à mettre en œuvre** (mentionnés à titre indicatif)

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réunion d'évaluation</li> <li>▪ Questionnaire de satisfaction aux demandeurs d'emploi et aux clients<sup>2</sup></li> <li>▪ Entretiens d'évaluation annuelle</li> <li>▪ Cahier des réclamations</li> <li>▪ Plan de formation</li> </ul> |
|--|

<sup>2</sup> cf. Fiche Outil n°5 de la présente partie

→ Pistes de travail, d'amélioration, évolutions souhaitées sur l'amélioration continue du système qualité

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for handwritten notes or typed text related to the quality improvement process.