



## Fiche outil n°9 : Le manuel qualité

### Ci-dessous un exemple de présentation du manuel :

#### 1) Identification de la structure et historique

- a) Raison sociale
  - a. Indiquer la raison sociale
  - b. Adresse, téléphone, fax, courriel, site web
  - c. N° SIRET et Code APE
  - d. N° d'agrément, date et zone d'agrément s'il y a lieu (AI)
- b) Historique
  - a. Date de création, motif de la création et origine des créateurs
  - b. Principales dates et évolutions de l'organisme
  - c. Les dirigeants actuels (Bureau, directeur, gérant)
  - d. Date d'entrée dans la formation action CEDRE (convention tripartite)

#### 2) Projet associatif

- a) Article 2 des statuts
- b) Développer en quelques lignes le projet actuel  
Les priorités (public, territoire, filières, champs d'intervention) les axes de développement et les motifs de ces choix

**ATTENTION**, dans la suite du manuel se centrer sur les processus et procédures.

#### 3) Modalité de définition et de diffusion des priorités et des axes de développement

Décrire, quand, comment (les procédures), par qui (Qui décide) et avec qui (Qui est associé à) sont actuellement définis les priorités et les axes de développement

#### 4) Organigrammes hiérarchiques et fiches de fonction

- a) Présenter l'organigramme hiérarchique de la SIAE et, s'il existe, l'organigramme fonctionnel
- b) Présenter les fiches de fonction de chaque personne qui prend part au fonctionnement usuel de la SIAE, y compris les fonctions que peuvent occuper des personnes travaillant bénévolement (Attention ne pas confondre ces personnes avec les administrateurs)

#### 5) Schéma de fonctionnement de la mission accueil, insertion et mission observatoire avec à minima les procédures de contractualisation, de mobilisation des heures et de régulation pédagogique

- a) Le schéma de fonctionnement de la mission accueil ou insertion (Voir le schéma travaillé lors de la formation action)
- b) Le schéma de la mission observatoire ou une brève description écrite de son fonctionnement.
- c) Les procédures de contractualisation des engagements (Description du Qui, Quand, Ou et Comment?)
- d) Les procédures de mobilisation des heures pour les AI et ETTI ou de l'utilisation « pédagogique » des postes de travail pour les Chantiers, ateliers et EI (description du Qui, Quand, Ou et comment?)
- e) La régulation pédagogique (description du Qui, Quand, Où, Comment)
- f) Autres procédures que vous voudriez valoriser

**6) Référencement des outils utilisés dans le point précédent**

- a) Donner le nom de l'outil et la phase concernée ou la procédure concernée  
Remarque : Les points 5 et 6 peuvent faire l'objet d'une présentation unique

**7) Indicateurs quantitatifs et qualitatifs de l'activité - Mission observatoire**

Voir la fiche enquête annuelle de la Fédération en cours de diffusion

**8) Modalité d'amélioration du système qualité**

Décrire les procédures (Qui, Quand, Où et Comment?) mises en place pour s'assurer de l'amélioration du système qualité

Il peut s'agir :

- a) d'actions internes exemples : enquête de satisfaction des demandeurs d'emploi, référent qualité, plan de formation, réunion d'évaluation ou de coordination, plan d'amélioration de la qualité, tableau de bord qualité, formation qualité, analyse des pratiques, etc. ou
- b) d'actions externes exemples : groupe de travail régional Qualité, production méthodologique avec d'autres SIAE, etc.