

II - LE DIAGNOSTIC ET LE PAQ (PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ)

REPERER LES ATOUTS ET LES ECARTS ENTRE LES PRATIQUES ACTUELLES ET LES EXIGENCES DU REFERENTIEL DE LA DEMARCHE QUALITE CEDRE



De quoi parle-t-on ?

Toute démarche qualité propose un certain nombre d'indicateurs, de critères permettant de vérifier que l'organisme propose des biens et/ou des services de qualité.

Quels sont les éléments qui vont permettre de déterminer si la structure « applique » la démarche qualité CEDRE et qu'elle est bien engagée dans un processus qualité ?

Pour ce faire, le programme CEDRE définit un certain nombre de « principes », d'exigences formalisées dans ce que le référentiel de certification nomme « spécifications » (cf. partie 1 – B).

N° des fiches pratiques (Partie 3) liées aux spécifications

« Mots-clefs » des 6 spécifications générales du référentiel de certification CEDRE :

(le détail des spécifications n'est pas repris ici, se reporter au référentiel de certification en partie 1)

1

Mission accueil

« ce que l'on va faire ensemble »

- a- Faire connaître son offre d'insertion
- b- Evaluer conjointement la situation socioprofessionnelle du demandeur d'emploi
- c- Evaluer ses capacités professionnelles
- d- Etablir une procédure de suivi à minima

2

Mission insertion

« construire et réaliser le parcours d'insertion »

- a- Contractualiser en formalisant les engagements avec les salariés en insertion
- b- Associer le client aux objectifs d'insertion
- a- Réaliser un entretien de bilan au terme des échéances fixées

3

Spécifications transversales aux missions accueil et insertion

- a- Instaurer une « régulation pédagogique », une gestion collective des parcours
- b- Assurer une mobilisation construite de MESTS et d'actions associées
- c- Développer et consolider le partenariat professionnel et social
- d- Formaliser l'ensemble des procédures mises en œuvre et réactualiser cette formalisation

4

Le projet de la SIAE

« mettre en œuvre le projet associatif dans l'intérêt et en concertation avec les demandeurs d'emploi »

- a- Définir des priorités dans l'action de la SIAE
- b- Définir son offre d'insertion (pratique d'engagements, la définition des postes et le plan de formation)
- c- Mobiliser et associer les acteurs socioéconomiques locaux au développement de l'insertion professionnelle

5

La mission observatoire

« exprimer les besoins des personnes auprès de la société civile et des décideurs ; valoriser le travail des SIAE »

- a- Rendre compte de l'activité de la SIAE en utilisant un cadre de référence commun
- b- Transmettre son rapport d'activité à l'association régionale
- c- Se doter d'outils pour améliorer de façon régulière et continue la qualité de l'offre d'insertion

6

L'amélioration continue du système qualité

- b- Modalités d'évaluation des actions, de traitement des dysfonctionnements et des réclamations
- c- Procédures, outils permettant l'amélioration continue des services rendus



- **Etape 1 : Réaliser un diagnostic des pratiques au regard du référentiel**
☞ Fiche outil n°2 « Grille diagnostic »
- **Etape 2 : Poursuivre la formalisation des pratiques réalisée en interne et l'élaboration du schéma de fonctionnement (FICHE PRATIQUE N°1 – partie 3)**
- **Etape 3 : Clarifier les atouts et les écarts des pratiques au regard des exigences de la démarche qualité CEDRE**
- **Etape 4 : Dégager les pistes d'amélioration possibles**
☞ Fiche outil n°3 – « Le Plan d'Amélioration de la Qualité (PAQ) et ressources à mobiliser »
- **Etape 5 : Programmer les travaux internes au regard des évolutions souhaitées par la structure**
☞ Fiche outil n°4 « Calendrier interne des actions à mener »

Les outils...



- Fiche outil n°2 : la grille diagnostic
(Grille diagnostic réalisée par E. Laurent – COORACE FORMATION, alimentée par le groupe de formateurs CEDRE - 2004)

Dans le cadre de l'état des lieux et pour préparer le projet de formation action et le plan d'amélioration de la qualité, nous vous proposons une grille des spécifications et objectifs Qualité structurée en fonction du référentiel qualité. Elle reprend les spécifications des trois missions définies dans le programme (la mission accueil, la mission insertion, la mission observatoire), les spécifications transversales à la mission accueil et mission insertion, celles liées au projet de la SIAE et à l'amélioration continue du système qualité.

La grille présente la spécification, l'objectif qualité poursuivi, une échelle de notation, des exemples de situation, issues des pratiques actuelles correspondant à des exemples et des contre-exemples, des outils, méthodes, procédures et finalement de ratios indicatifs et une première appréciation du coût de la non qualité (CNQ).

Notation des indicateurs qualité¹ :

Pour vous permettre de mieux cibler, le contenu de votre plan d'amélioration de la qualité (P.A.Q.) les priorités qu'il doit se donner, nous vous proposons d'évaluer par un travail collectif la situation de votre organisme en utilisant la notation suivante :

- | | |
|----------|---|
| S | Satisfaisant Bonne maîtrise des facteurs de qualité - Pas d'écart – formalisme adéquat. |
| A | Acceptable Bonne maîtrise des facteurs de qualité – Ecart de formalisme pouvant entraîner des écarts minimes. |
| M | Moyen Quelques défauts de maîtrise des facteurs de qualité – Risques d'écart à conséquences limitées. |
| I | Insuffisant Hors maîtrise des facteurs de qualité : Ecart majeur, entraînant des conséquences graves chez l'utilisateur. |

¹ Pour permettre une meilleure adéquation du P.A.Q. aux besoins de l'organisme, l'échelle d'évaluation proposée est plus nuancée que celle utilisée dans le cadre de la certification (RT : Remplit totalement les exigences du programme CEDRE - AC : Action Correctrice à mettre en œuvre dans un délai de 6 mois - NS : Non-conformité par rapport aux exigences du programme CEDRE)

Cette grille a été élaborée en premier lieu pour le **diagnostic initial** de la SIAE. Toutefois, il est intéressant de pouvoir la **réutiliser à des temps différents** de la mise en œuvre du PAQ, afin d'évaluer les progressions dans vos pratiques, les évolutions, en bref, la réduction des écarts face aux exigences de la certification.

Dans cette optique, et si la SIAE souhaite faire apparaître graphiquement les évolutions à t, t+1, etc...; la grille SAMI devra être chiffrée.

A titre d'exemple, les quotations pourraient être les suivantes :

S = 3 ; A = 2 ; M = 1 ; I = 0

Cette grille n'est pas un modèle, elle est plus particulièrement adaptée pour les AI. C'est un outil de travail qui devrait évoluer, être complété, réajusté, etc.

Par ailleurs, et afin de préparer l'introduction de tableaux de bord Qualité, un travail particulier peut être conduit sur les indicateurs, les ratios et la détermination de ceux qui sont les plus pertinents pour la SIAE concernée.

➔ Fiche outil n°3 : « Le Plan d'Amélioration de la Qualité (PAQ) et ressources à mobiliser »

➔ Fiche outil n°4 : « Calendrier interne des actions à mener »

Les formations pour aller plus loin ...



Des précisions sur les formations sont disponibles sur le site www.iris.asso.fr (« les dossiers », rubrique « formations ») ou sur le catalogue des organismes de formation (liste et coordonnées en annexe).

- ◆ **Un accompagnement et/ou un pilotage d'IRIS selon les besoins de la structure est possible tout au long de la mise en œuvre de la démarche qualité CEDRE et notamment sur la phase d'appropriation et d'état des lieux des pratiques.**
- ◆ **Initiation au programme CEDRE et démarche qualité** – COORACE Formation
- ◆ **Manager la qualité dans une SIAE** – COORACE Formation

- ◆ **Accueil et suivi des demandeurs d'emploi** – COORACE Formation (inscription à IRIS)
- ◆ **Pratiquer le tutorat dans une SIAE (niveau 1)**- CREAHI Poitou-Charentes (inscription à IRIS)
- ◆ **Analyse des pratiques de suivi et d'accompagnement** – COORACE Formation
- ◆ **Analyser ses pratiques professionnelles** – GIP