

---

REFERENTIEL CEDRE

VERSION 2

17, rue Froment – 75011 PARIS  
Tél.01 49 23 70 50 – Fax 01 48 05 67 98  
courrier@coorace.org



avec le soutien du FSE

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	1/34

## **SOMMAIRE**

1) Introduction	page 2
2) Programme CEDRE	page 4
3) Système Qualité	page 9
4) Responsabilité de la direction	page 9
5) Management des ressources	page 11
6) Mission accueil et insertion	page 12
7) Mission observatoire	page 25
8) Amélioration continue du système qualité	page 27
9) Supports de communication	page 30
10 Annexes	page 31

## **1. INTRODUCTION**

Le programme CEDRE, démarche Qualité dans la construction et la réalisation des parcours d'insertion, a pour objectif d'améliorer qualitativement et quantitativement les résultats en insertion des entreprises adhérentes à la Fédération COORACE.

Il contribue à la réalisation des objectifs de l'IAE tel que définit dans l'article L.322-4-16-I. de la loi de lutte contre les exclusions : « *L'insertion par l'activité économique a pour objet de permettre à des personnes sans emploi, rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières, de bénéficier de contrats de travail en vue de faciliter leur insertion sociale et professionnelle. Elle met en œuvre des modalités spécifiques d'accueil et d'accompagnement* ».

Qualitativement, en contribuant à modifier de façon positive les trajectoires socioprofessionnelles des personnes en situation précaire et quantitativement en touchant un nombre de plus en plus important de personnes.

Cette démarche Qualité a pour ambition de mieux répondre aux besoins des demandeurs d'emploi tout en répondant aussi aux besoins d'emplois et d'activités des territoires où agissent les organismes d'insertion.

Cette démarche Qualité revêt trois dimensions complémentaires :

- une dimension éthique et politique, elle est un des moyens de réaliser les principes d'action inscrits dans la charte des adhérents de la Fédération,
- une dimension collective par la mise en place d'un cadre de référence commun aux adhérents de la Fédération et aux autres SIAE,
- une dimension managériale par la mise en place d'un système Qualité qui doit permettre une évolution constante des SIAE.

Toute démarche Qualité est une démarche de distinction qui permet d'affirmer que l'organisme certifié applique bien les critères Qualité qui ont été définis. Ces critères Qualité ont pour objectif de répondre concrètement aux besoins des demandeurs d'emploi, à leur projet d'intégration et d'insertion. Ils postulent qu'un meilleur service, qu'une meilleure prestation rendus, qu'un produit de qualité vendu aux clients contribuent à la réussite de l'intégration sociale et professionnelle.

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	2/34

Elle offre une garantie aux divers interlocuteurs des SIAE certifiées.

La particularité du programme CEDRE, est que ces critères ne sont pas le fruit d'un travail d'expert mais le résultat, en constante évolution, d'un travail de construction collective. Les séminaires qualité qui ont lieu tous les deux ans, en sont un des temps forts.

La formation action CEDRE proposée par le COORACE national et les COORACE régionaux contribue à une mise en œuvre progressive de la démarche Qualité dans les SIAE.

La certification vient confirmer les résultats de ce travail et permet donc d'attester que l'organisme met en œuvre les trois grandes missions du programme et des procédures d'amélioration continue de la Qualité.

Les audits de certification qui sont conduits dans le cadre du programme CEDRE sont davantage des audits de progrès ou d'efficacité que des audits de seule conformité à une norme.

Dans cette logique les spécifications présentées ci-après font essentiellement référence aux processus ou procédures à mettre en œuvre.

Les moyens à mettre en œuvre doivent être cohérents à ces processus et procédures.

Dans le présent document, des moyens à mettre en œuvre vous sont donnés à titre indicatif.

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	3/34

## **2 - Programme CEDRE**

### **2.1 Généralités**

Le référentiel CEDRE donne les spécifications relatives aux organismes d'insertion par l'activité économique qui veulent :

- démontrer leur capacité à répondre au mieux et dans la durée aux exigences des demandeurs d'emplois et des personnes en situation de précarité dans le respect des exigences légales et réglementaires applicables.
- accroître en priorité la satisfaction des personnes en parcours d'insertion et aussi celle de leurs clients et financeurs par la mise en place d'un système d'amélioration continue de la Qualité.

### **2.2 Champ d'application**

Cette version 2 du référentiel «CEDRE» s'adresse à l'ensemble des organismes d'insertion par l'activité économique adhérents ou non à la Fédération COORACE. Il prend en compte les spécificités propres aux ensembliers (groupes économiques solidaires) et aux divers types de SIAE, celles qui pratiquent la mise à disposition de personnel (Associations Intermédiaires et Entreprises de Travail Temporaire d'Insertion) et la prestation de services ou production de bien (Ateliers ou Chantiers d'Insertion et Entreprises d'Insertion).

La certification reçue est valable pour une période de trois ans.

A compter du 30 juin 2009, toutes les certifications se feront sous la version 2 du référentiel «CEDRE».

### **2.3 Déontologie**

Le programme CEDRE s'inscrit dans le champ de l'économie sociale et solidaire, et dans le respect de ses principes.

La spécificité du métier de l'insertion par l'activité économique exige la mise en œuvre des principes suivants :

- Le respect de l'intérêt de la personne en insertion est une obligation fondamentale qui prime sur tous les autres intérêts.
- Le respect de la singularité de chacun, la recherche de la libre adhésion aux actions proposées, la valorisation des potentialités des personnes, le respect de l'égalité Hommes-Femmes, de la non discrimination, la création de conditions que permettent à la personne de faire des choix.
- Les informations et les renseignements acquis sur une personne en insertion ou un client ont un caractère confidentiel. Elles ne peuvent être divulguées que s'il y a contrainte ou autorisation par la loi ou leur consentement express.
- La personne est clairement informée «des règles du jeu» qui régissent le travail partenarial, particulièrement en ce qui concernent le partage et l'utilisation des informations le concernant.

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	4/34

- Le travail partenarial demande une clarification et une connaissance des fonctions et missions de chacun, l'élaboration de valeurs de référence communes, l'établissement de règles de fonctionnement qui tiennent compte du respect de la personne, du caractère confidentiel de la relation.

## 2.4 CEDRE, une démarche pédagogique

La démarche Qualité vient appuyer une démarche pédagogique basée sur les principes suivants :

- ↪ Une double démarche : mobiliser les acteurs locaux et les demandeurs d'emploi. Cette double dimension est à la fois militante et professionnelle.
- ↪ Un projet collectif : dépasser la relation de face à face pour s'inscrire dans un projet d'entreprise, un projet territorial.
- ↪ Une relation pédagogique : permettre de faire évoluer durablement les conduites d'action individuelles et collectives, faciliter le développement des potentialités des personnes.
- ↪ Une pédagogie du projet : donner dans un contexte d'incertitudes des repères pour l'action.
- ↪ Une relation engagée : contractualiser un engagement réciproque, entre la structure et le demandeur d'emploi ou la SIAE s'engage sur les moyens qu'elle mobilise.
- ↪ Une relation finalisée : négocier un chemin à entreprendre avec des objectifs, une durée, un rythme, une intensité.
- ↪ Une relation personnalisée : privilégier un travail sur le « rapport à », la prise en compte de la trajectoire socioprofessionnelle, les dynamiques personnelles.
- ↪ Une régulation, une équipe pédagogique : construire et réguler collectivement les parcours.
- ↪ Un système d'amélioration continue : améliorer constamment les réponses apportées.

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	5/34

## 2.5 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document les termes et définitions suivants s'appliquent :

- 1.1 Accompagnement :** action de caractère intensif qui induit une relation d'aide (*relation professionnelle dans laquelle une personne doit être assistée pour opérer son ajustement personnel à une situation à laquelle elle ne s'adaptait pas normalement – MUCHIELLI*) qui s'articule autour d'objectifs et d'échéances clairement fixés. L'accompagnement est une posture de travail qui peut être mise en œuvre aussi bien dans la mission accueil que la mission insertion
- 1.2 Actions associées :** considérant que la mise en situation de travail salarié est la spécificité de l'insertion par l'activité économique toutes les autres actions (entretiens, formations, ateliers, soutien aux démarches...) sont considérées comme associées à la mise en situation de travail.
- 1.3 Audit :** « *processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits* » (NF en ISO/9000).
- 1.4 Démarche pédagogique :** manière de progresser qui permet à la personne de développer des apprentissages précis, une modification durable de ses représentations et schèmes d'action.
- 1.5 Engagement :** accord formalisé entre la personne en insertion et l'organisme d'insertion qui porte sur l'objectif d'insertion visé, les moyens à mobiliser de part et d'autre, les étapes ou échéances fixées. Dans le cadre du programme CEDRE, les objectifs visés peuvent se formaliser en six grands types (coup de pouce, découverte, mobilisation et préparation professionnelle, validation professionnelle, soutien actif, templus).
- 1.6 Ensemblier d'insertion ou groupe économique solidaire :** groupement ou regroupement d'organismes d'insertion et d'économie sociale et solidaire agissant sur un territoire commun pour favoriser l'insertion socioprofessionnelle et le développement de l'emploi. Ces groupements ou regroupements peuvent être institutionnalisés (forme associative, coopérative, etc.) ou formalisés par le biais de conventions inter-organismes.
- 1.7 Entretien de bilan :** entretien qui se conduit en fin d'une échéance et qui a pour objectif d'évaluer l'évolution de la situation de la personne, la réalisation des objectifs visés, la mobilisation des moyens et d'envisager les suites et les perspectives.
- 1.8 Formaliser :** mettre en forme les pratiques, les procédures, les outils, les processus. Cette mise en forme renvoie à un des principes des démarches Qualité : « *écrire ce que je fait, faire ce que j'ai écrit et pouvoir le contrôler* »
- 1.9 Gestion locale de l'emploi :** manières ou actions de gérer, d'organiser sur un territoire donné l'emploi, de prévoir ses évolutions, de répondre aux besoins en emplois et aux besoins des personnes par rapport à l'emploi.

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	6/34

- 1.10 Manuel Qualité :** document qui montre comment la SIAE manage ses actions pour des meilleurs résultats d'insertion (satisfaction des demandeurs d'emploi), pour la stabilité des processus internes et pour l'amélioration continue. Sa diffusion est interne et externe à la SIAE.
- 1.11 Mission de travail :** les missions d'intérim réalisées le cadre des ETTI, les mises à disposition réalisées chez les divers clients des associations intermédiaires (particuliers, entreprises, collectivités, associations).
- 1.12 Offre d'insertion :** recouvre l'ensemble des actions, des prestations que l'organisme d'insertion peut proposer au demandeur d'emploi par lui-même ou en collaboration avec d'autres partenaires. Cette offre se décline qualitativement et quantitativement. Les engagements expriment et résument l'offre d'insertion mobilisée dans le cadre des parcours.
- 1.13 Offre de service :** recouvre l'ensemble des prestations, des interventions que l'organisme d'insertion peut proposer à ses clients.
- 1.14 Outils :** les documents, les supports informatiques ou non élaborés dans le cadre des missions.
- 1.15 Parcours d'insertion :** l'ensemble des étapes, des stades construits par lesquels une personne ou un groupe de personnes hors de l'emploi conquiert ou reconquiert une place dans un milieu professionnel. Ce parcours doit toujours viser à un accès le plus direct possible à l'emploi recherché.
- 1.16 Principes d'action :** C'est un précepte d'action s'appuyant sur un jugement de valeur et constituant un modèle, une règle, une référence pour la conduite de l'action.
- 1.17 Procédure :** c'est « une manière spécifiée d'accomplir une activité » (*H. MITONNEAU, ISO 9000 version 2000, Paris, DUNOD, 2004*). L'approche par les procédures se réfère à une situation où c'est la conformité à un référentiel d'actions qui est prioritaire.
- 1.18 Processus :** « un ensemble de moyens et d'opérations organisées en vue d'obtenir un résultat défini » (*H MITONNEAU, idem*). L'approche processus correspond à un système centré sur les résultats à atteindre. On peut distinguer différents types de processus : de pilotage, opérationnel, support.
- 1.19 Régulation pédagogique :** processus qui permettent d'assurer un travail d'équipe adapté, réactif et cohérent dans l'accompagnement ou le suivi des personnes en insertion.
- 1.20 Revue de direction :** il s'agit d'une évaluation planifiée, formalisée, réalisée par la direction, de l'état et de l'adéquation du système Qualité par rapport à la politique Qualité et à ses objectifs.
- 1.21 Situation socioprofessionnelle :** il s'agit de la situation de la personne par rapport à l'emploi mais en prenant en compte dans ce rapport les autres paramètres liés à la sphère sociale, familiale, culturelle.

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	7/34

- 1.22 Suivi :** action de caractère extensif, pendant une période prolongée, qui permet de suivre les évolutions et les actions réalisées par la personne dans son parcours d'insertion et de les réajuster en fonction des objectifs poursuivis. Le suivi est une posture de travail qui peut être mise en œuvre aussi bien dans la mission accueil que dans la mission insertion.
- 1.23 Suivi à minima :** il s'agit d'un suivi basé sur un principe d'échéances fixées par l'organisme et qui a pour but de ne laisser aucune personne en insertion sans objectif et sans contrôle de la réalisation de ceux-ci.
- 1.24 Tâche :** il s'agit des travaux réalisés dans le cadre des contrats de travail en Entreprise d'insertion, en Chantier ou Atelier d'Insertion.
- 1.25 Trajectoire socioprofessionnelle :** il s'agit de prendre en compte la carrière professionnelle mais aussi l'évolution du statut social de la personne. Le programme CEDRE distingue trois types de trajectoire : stable, instable, précaire (voir annexe 2).

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	8/34

# Les spécifications du référentiel CEDRE

## **3 - Système Qualité**

### **3.1 Exigence générale**

La SIAE s'organise en fonction des résultats qu'elle veut atteindre. Elle articule son système Qualité autour de trois processus clés : la mission accueil, la mission insertion et la mission observatoire. Des processus de pilotage et de support contribuent au bon fonctionnement du système Qualité.

Elle gère ces différents processus conformément aux spécifications de ce référentiel.

### **3.2 Documentation**

La documentation relative au référentiel CEDRE doit comprendre :

- Un manuel Qualité tenu à jour, celui-ci développe les éléments suivants :
  - o une présentation de la structure, de son projet ;
  - o une présentation de la démarche qualité, la politique et les objectifs qualité ;
  - o l'organisation du système Qualité ;
  - o le système d'amélioration continue de la Qualité.
- En annexe du manuel Qualité, un référencement et un enregistrement des documents qui font la preuve de la conformité aux exigences du référentiel et à l'efficacité du système de management de la Qualité.

La documentation et les enregistrements doivent être tenus à jour, la version et la validation identifiées. Ils doivent être disponibles et leur diffusion doit être maîtrisée.

La documentation peut se présenter sous toute forme et sur tout type de support.

## **4 – Responsabilité de la direction**

### **4.1 L'engagement de la direction et politique Qualité**

Le Conseil d'Administration de la SIAE s'engage au développement, à la mise en œuvre de la démarche Qualité CEDRE et à son amélioration continue.

La direction établit la politique Qualité, la formalise et la communique à l'ensemble du personnel. Elle s'assure que les orientations décidées sont comprises et mises en œuvre notamment en ce qui concerne :

- la réalisation du projet de l'entreprise d'économie sociale et solidaire ;
- la mise en œuvre des spécifications du référentiel CEDRE ;
- l'évaluation et l'analyse des besoins des personnes en parcours d'insertion ;
- la délégation donnée au(x) référent(s) Qualité ;
- le traitement des dysfonctionnements et réclamations.

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	9/34

## 4.2 Le projet d'entreprise de l'économie sociale et solidaire

Le projet de la SIAE prend en compte la situation locale de l'emploi : les besoins des demandeurs d'emploi et des personnes en situation précaire, les évolutions de l'offre d'emploi sur le territoire d'intervention, les services offerts par d'autres organismes d'insertion professionnelle. Le projet doit être clair, ses valeurs et principes d'action affichés et ses objectifs précis.

Le projet fixe des priorités dans le développement de son offre d'insertion à destination des demandeurs d'emploi et personnes en situation précaire et du développement de l'emploi dans le territoire.

Le projet prend en compte le respect de l'égalité Homme-Femme, la non-discrimination. Le projet est formalisé et communiqué aux différents acteurs concernés du territoire.

## 4.3 Responsabilité

La direction doit assurer ou désigner un ou des référent(s) Qualité qui a ou ont la responsabilité de :

- veiller au bon fonctionnement du système de management de la Qualité et de ses processus ;
- rendre compte à la direction du fonctionnement et des besoins d'amélioration ;
- encourager à la pratique de la Qualité et à la prise en compte de la satisfaction des personnes en parcours d'insertion, des clients, des financeurs.

Le personnel est informé de la politique et des objectifs qualité poursuivis et la mise en œuvre de cette politique et de ces objectifs doit être évaluée.

## 4.4 Revue de direction

La direction organise à intervalles planifiés une revue qui permet de s'assurer que le système de management de la Qualité mis en œuvre est toujours pertinent et efficace. Elle envisage et décide des améliorations à apporter au système, à la politique Qualité et à ses objectifs sur la base des informations résultant :

- des audits blancs ou de suivi ;
- des réclamations et dysfonctionnements constatés ;
- des enquêtes de satisfaction ;
- des réunions de régulation ;
- des tableaux de bord ;
- et, de tous autres moyens mobilisés.

<b>Les moyens à mettre en œuvre</b> (mentionnés à titre indicatif)	
<b>- Documents de communication :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Engagement direction</li><li>▪ Manuel qualité</li><li>▪ Documents projet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Comptes rendus d'AG</li></ul>
<b>- Documents de traçabilités :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tableaux de bord</li><li>▪ Cahier de réclamation</li><li>▪ Comptes rendus de réunion</li></ul>	<b>- Supports d'évaluation :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Rapports d'audits</li><li>▪ Documents et enquêtes territoriaux</li></ul>

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	10/34

## **5 – Management des ressources**

### **5.1 Ressources humaines**

#### **Les attributions**

Les attributions de tout personnel (intervenants et en parcours d’insertion) sont clairement déterminées, identifiées et formalisées.

Les compétences attachées à chaque attribution sont déterminées y compris celles des personnels en parcours insertion (profil de poste).

#### **Les compétences**

La SIAE veille au développement des compétences et de la qualification de l’organisme et de l’ensemble des personnels (intervenants et en parcours d’insertion) en fonction de son évolution.

Les personnels intervenants maîtrisent la réglementation du travail spécifique à leur attribution et mission.

Les personnels assurant le suivi professionnel et l’encadrement des personnels en parcours d’insertion sont capables d’évaluer leurs capacités professionnelles et de les faire progresser.

#### **La formation**

Un plan annuel ou pluriannuel de formation et VAE de l’ensemble des personnels (intervenants et en parcours d’insertion) est mis en place, réalisé et évalué.

La direction veille à la réappropriation des acquis des formations dans le fonctionnement et les activités de la SIAE.

#### **Les statuts**

La SIAE veille particulièrement à éviter la précarisation des personnels en parcours insertion qui sont salariées depuis un temps supérieur à celui d’une durée équivalente à l’agrément ANPE. Elle définit par rapport à ceux-ci une politique qui prend en compte l’amélioration de leur statut, droits, accès à la formation continue et intégration sociale.

### **5.2 Infrastructure**

La SIAE s’attache à avoir une infrastructure qui permette de répondre aux spécifications du référentiel et à la réglementation en vigueur, à la fois du point de vue des locaux et espaces de travail, des équipements matériels, informatiques et logistiques, de l’hygiène et de la sécurité.

### **5.3 Documentation professionnelle**

La SIAE met à la disposition de son personnel intervenant et tient à jour une documentation relative :

- au droit du travail, à la législation du secteur de l’IAE, au droit conventionnel applicable ;
- aux offres et possibilités de formation, de VAE pour l’ensemble de ses intervenants;
- aux principales législations, dispositifs et réglementations applicables aux demandeurs d’emploi ;
- au métier de l’insertion socioprofessionnelle et du développement local.

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	11/34

### Les moyens à mettre en œuvre

(mentionnés à titre indicatif)

<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Documents de communication :</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Plaque de présentation ciblée de l'organisme</li><li>▪ Livret d'accueil</li></ul></li><li>- <b>Documents contractuels ou conventionnels :</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Convention d'engagement</li><li>▪ Contrat(s) de travail</li><li>▪ Fiche de poste</li><li>▪ Convention de formation</li><li>▪ Convention de stage</li></ul></li><li>- <b>Documents de traçabilités :</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Organigrammes</li><li>▪ Plan de formation</li><li>▪ Comptes rendus de réunion</li><li>▪ Rapports de stage</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Documents d'information :</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Code du travail à jour et abonnement revues spécialisées</li><li>▪ Fiches juridiques</li><li>▪ Documentation formation/ VAE</li><li>▪ Documentation développement local</li><li>▪ Abonnement revue ou services documentaires</li></ul></li><li>- <b>Supports d'évaluation :</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bilan de formation</li><li>▪ Bilan de stage</li></ul></li><li>- <b>Attestations :</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Attestation d'activités</li><li>▪ Attestation de compétences</li><li>▪ Attestation de stage ou de formation</li></ul></li><li>- <b>Moyens nécessaires :</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Locaux ou espaces réservés à la documentation</li><li>▪ Postes et outils informatiques à disposition</li><li>▪ Plan, agenda de gestion des locaux</li></ul></li></ul>
--	--

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	12/34

## 6 - Mission accueil et insertion

### 6.1 Mission accueil : «définir ce que l'on va faire ensemble»

<b>Objectifs Qualité poursuivis</b>	<b>Spécifications liées à la mise à disposition de personnel (AI – ETTI)</b>	<b>Spécifications liées à la prestation de services ou production de bien (ACI – EI)</b>
<i>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.</i>	<b>A) faire connaître aux demandeurs d'emploi accueillis son offre d'insertion (et de l'ensemblier auquel elle appartient).</b>	<b>A) Assurer un accueil qui permet dans le cadre de l'orientation des demandeurs d'emploi une information sur son offre d'insertion (et de l'ensemblier auquel elle appartient).</b>
<i>Créer une dynamique ne pas laisser la personne dans une situation d'attente ou de dépendance et permettre son intégration dans la SIAE</i>	<b>A1)</b> Informer la personne accueillie du délai entre le premier contact et un entretien ou une information collective.	
	<b>A2)</b> Informer la personne de l'offre d'insertion qui est proposée (ainsi que celle de l'ensemblier auquel elle appartient).	
	<b>A3)</b> Veiller à l'identification des personnels en contact direct avec les demandeurs d'emploi.	
	<b>A4)</b> Assurer un accueil physique et/ou téléphonique en cohérence avec son offre.	
	<b>A5)</b> Informer des horaires d'ouverture et de permanence.	

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	13/34

<b>Objectifs Qualité poursuivis</b>	<b>Spécifications liées à la mise à disposition de personnel (AI – ETTI)</b>	<b>Spécifications liées à la prestation de services ou production de bien (ACI – EI)</b>
<i>Entrer immédiatement dans une logique d'insertion et établir les bases des actions qui seront conduites ensuite.</i>	<b>B) Proposer et réaliser avec la personne une évaluation conjointe de sa situation socioprofessionnelle.</b>	<b>B) Assurer un recrutement qui tienne compte des choix et des impératifs de la personne en insertion.</b>
	<b>B1)</b> Disposer en interne et dans l'ensemblier d'un outil commun d'évaluation des situations socioprofessionnelles.	<b>B1)</b> Assurer pendant la phase de recrutement un diagnostic partagé avec le futur salarié et le ou les prescripteurs.
	<b>B2)</b> S'assurer que lors du recrutement la personne en insertion a eu le choix entre plusieurs activités d'insertion.	
		<b>B3)</b> Assurer conjointement avec le prescripteur le recrutement des futurs salariés

<b>Objectifs Qualité poursuivis</b>	<b>Spécifications liées à la mise à disposition de personnel (AI – ETTI)</b>	<b>Spécification liées à la prestation de services ou production de bien (ACI – AI)</b>
<i>Permettre au futur salarié de s'engager en connaissance de cause.</i>	<b>C) Informer les futurs salariés de leurs droits et des conditions de travail liés à la spécificité de la SIAE et des missions de travail qu'elle peut proposer.</b>	<b>C) Informer le salarié recruté de sa fonction, de son statut, des droits, du fonctionnement de la SIAE et veiller à son intégration.</b>
	<b>C1)</b> Cette information est donnée avant la première mission.	<b>C1)</b> Informer les personnes accueillies de leur fonction, de leur poste de travail.
	<b>C2)</b> L'information donnée porte sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- la particularité des missions ;</li> <li>- ses relations et ses responsabilités vis-à-vis des clients de la SIAE ;</li> <li>- le contrat de travail et ses spécificités ;</li> <li>- Les contraintes administratives et règlement intérieur ;</li> <li>- Les règles essentielles de sécurité ;</li> <li>- Ses droits à la formation et autres</li> </ul>	<b>C2)</b> Informer les personnes de la durée de la période d'essai, de leurs droits, de leur futur statut de salarié et des conséquences pratiques sur leur situation personnelle. Elle porte aussi sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le contrat de travail et ses spécificités ;</li> <li>- Les contraintes administratives et règlement intérieur ;</li> <li>- Les règles essentielles de sécurité ;</li> </ul>

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	14/34

	produits ou pour les ETTI les actions proposées par les fonds d'action social (FASTT) ou la SIAE elle-même ; - La convention collective ou accord d'entreprise.	- Ses droits à la formation ; - La convention collective ou accord d'entreprise.
	<b>C3)</b> Le salarié reçoit une trace écrite de cette information.	
	<b>C4)</b> Pour chaque mission de travail qui suivront ou chaque renouvellement d'embauche le salarié sera informé des conditions particulières de la mission et du travail à effectuer.	<b>C4)</b> Prévoir et mettre en œuvre des processus d'intégration des nouveaux salariés dans la SIAE et à leur poste de travail.

<b>Objectifs Qualité poursuivis</b>	<b>Spécifications liées à la mise à disposition de personnel (AI –ETTI)</b>	<b>Spécifications liées à la prestation de services ou production de bien (ACI – EI)</b>
<i>Valoriser les potentialités du futur salarié, apporter une réponse adaptée à ses compétences, éviter les risques d'échec.</i>	<b>D) Evaluer les capacités professionnelles des personnes qui seront salariées.</b>	
	<b>D1)</b> Disposer en interne (et dans l'ensemble) d'outils communs d'évaluation des missions de travail et de repérage des compétences.	

<b>Objectifs Qualité poursuivis</b>	<b>Spécifications liées à la mise à disposition de personnel (AI –ETTI)</b>	<b>Spécifications liées à la prestation de services ou production de bien (ACI – EI)</b>
<i>Favoriser une réponse « rapide » à la situation de la personne et éviter le phénomène « patate chaude ».</i>	<b>E) En cas de réorientation la personne doit être mise en contact avec un interlocuteur ou un organisme compétent et la SIAE doit s'assurer que le relais est pris.</b>	

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	15/34

<b>Objectifs Qualité poursuivis</b>	<b>Spécifications liées à la mise à disposition de personnel (AI –ETTI)</b>	<b>Spécifications liées à la prestation de services ou production de bien (ACI –EI)</b>
<i>Favoriser une dynamique d'insertion, éviter « l'installation » dans l'organisme et une précarisation.</i>	<b>F) Mettre en place une procédure qui oblige à un suivi à minima de toute personne en insertion.</b>	<b>F) Mettre en place des actions qui préparent le salarié à sa sortie de la SIAE.</b>

<b>Objectifs Qualité poursuivis</b>	<b>Spécifications liées à la mise à disposition de personnel (AI –ETTI)</b>	<b>Spécifications liées à la prestation de services ou production de bien (ACI –EI)</b>
<i>Elaborer conjointement la réponse à apporter à la situation de la personne et favoriser son implication.</i>	<b>G) Contractualiser en formalisant des engagements avec les salariés en insertion.</b>	
	<b>G1) La contractualisation est formalisée et signée par les deux parties.</b>	
	<b>G2) La contractualisation comprend :</b> les objectifs poursuivis, les échéances fixées, les objectifs de volume d'heures à mobiliser, les moyens mobilisés et principalement par la SIAE. Ces éléments sont personnalisés.	<b>G2) La contractualisation comprend :</b> les objectifs poursuivis, les échéances fixées, les moyens mobilisés et principalement ceux mobilisés par la SIAE. Ces éléments sont personnalisés. La période d'essai peut servir à cette élaboration.
	<b>G3) Un exemplaire de la contractualisation est remise à la personne.</b>	
	<b>Dispositions particulières :</b> <u>Dans le cadre d'une AI,</u> la contractualisation concerne à minima le tiers des salariés en insertion. Cette évaluation se fait par rapport au nombre de salariés mis à disposition chaque mois. <u>Dans le cadre d'une ETTI,</u> la contractualisation concerne à minima, un nombre de salariés correspondant aux équivalents temps plein du financement de l'accompagnement socioprofessionnel. Cette évaluation se fait par	<b>Dispositions particulières :</b> <u>Dans le cadre d'un ACI ou d'une EI,</u> il concerne chaque salarié en insertion.  Quand le salarié à déjà un contrat d'insertion avec un organisme prescripteur, la SIAE formalisera, si nécessaire, dans l'engagement ses apports spécifiques.

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	16/34

	<p>rapport au nombre de salariés en mission chaque mois.</p> <p>L'AI, l'ETI se fixe un objectif d'accroissement du nombre d'engagement cohérent avec sa politique Qualité, son projet associatif.</p> <p>Quand le salarié a déjà un contrat d'insertion avec un organisme prescripteur, la SIAE formalisera, si nécessaire, dans l'engagement ses apports spécifiques.</p>	
<p><b>G4)</b> Le choix par une SIAE de ne pas faire signer la contractualisation par le(s) salarié(s) en insertion doit être argumentée pédagogiquement.</p>		

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	17/34

## Les moyens à mettre en œuvre

(mentionnés à titre indicatif)

### - Documents de communication :

- Plaquette de présentation ciblée de l'organisme
- Support de présentation collective (vidéo – transparents)
- Livret d'accueil

### - Documents contractuels ou conventionnels :

- Convention ou accord d'entreprise
- Règlement intérieur
- Convention ou accord collectif
- Convention d'engagement
- Contrat(s) de travail
- Fiche de poste

### - Documents de traçabilités :

- Planning/agenda des conseillers en insertion
- Fiche d'inscription
- Compte-rendu d'entretien, de régulation
- Fiche de suivi
- Tableaux de bord
- Plan de formation
- Procédure d'alerte informatique

### - Documents d'information :

- Code du travail à jour et abonnement revues spécialisées
- Fiches juridiques

### - Supports d'évaluation :

- EMT
- Missions test – évaluation formalisée des compétences
- Atelier d'évaluation
- Atelier de recherche d'emploi
- Evaluation en milieu de travail
- Grille d'entretien
- Grille d'évaluation professionnelle
- Référentiel d'activité
- Période d'essai en chantier ou EI

### - Attestations :

- Attestation d'activités
- Attestation de compétences

### - Moyens nécessaires :

- Locaux ou espaces réservés aux entretiens
- Outil informatique d'accueil et de suivi

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	18/34

## 6.2 Mission insertion « *construire et réaliser le parcours d'insertion* » et spécifications transversales

<b>Objectifs Qualité poursuivis</b>	<b>Spécifications liées à la mise à disposition de personnel (AI –ETTI)</b>	<b>Spécifications liées à la prestation de services ou production de bien (ACI - EI)</b>
<i>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 ou les tâches à réaliser, les actions d'accompagnement au service du parcours.</i>	<b>A) Assurer une mobilisation construite de mises en situation de travail salarié et/ou d'actions d'accompagnement socioprofessionnelles cohérentes avec l'étape en cours et avec l'engagement contractualisé.</b>	<b>A) Définir et organiser les situations de travail de telles sortes qu'elles aient un caractère formatif, qu'elles favorisent le développement des compétences et la progression des salariés en insertion. Assurer parallèlement des actions d'accompagnement socioprofessionnelles cohérentes avec l'étape en cours et avec l'engagement contractualisé</b>
	<b>A1)</b> Veiller à la complémentarité et à la cohérence des parcours au sein de l'ensemblier et / ou en lien avec les autres acteurs de l'insertion.	
	<b>A2)</b> En fonction de l'engagement contractualisé, assurer une progression des capacités professionnelles des salariés en insertion, l'évaluer et la valoriser.	

<b>Objectifs Qualité poursuivis</b>	<b>Spécifications liées à la mise à disposition de personnel (AI – ETTI)</b>	<b>Spécifications liées à la prestation de services ou production de bien (ACI –EI)</b>
<i>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.</i>	<b>B) Instaurer de façon systématique et régulière une « régulation pédagogique », une gestion collective des parcours au sein de la SIAE et de l'ensemblier.</b>	
	<b>B1)</b> Définir un rythme régulier de réunion de régulation et s'y tenir.	
	<b>B2)</b> Formaliser le compte rendu de ces réunions.	
	<b>B3)</b> Assurer un suivi des décisions prises et informer le salarié concerné des décisions prises.	

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	19/34

<b>Objectifs Qualité poursuivis</b>	<b>Spécifications liées à la mise à disposition de personnel (AI –ETTI)</b>	<b>Spécifications liées à la prestation de services ou production de bien (ACI –EI)</b>
<i>Finaliser l'étape parcourue, valoriser les évolutions, re-fixe si nécessaire d'autres objectifs, une autre étape – Adapter l'intervention aux évolutions.</i>	<b>C) Dans le cadre des engagements, conduire un entretien de bilan à terme des échéances fixées.</b>	
	<b>C1)</b> L'entretien de bilan fait l'objet d'un compte rendu formalisé.	
	<b>C2)</b> Ce compte rendu est à la disposition du salarié en insertion.	
	<b>C3)</b> Proposer en fonction des écarts constatés entre le prévu et réalisé des actions correctives.	
	<b>C4 )</b> Associer sous une forme adaptée à ces bilans les encadrants, chargés de suivi de chantier, commerciaux et le ou les prescripteurs.	

<b>Objectifs Qualité poursuivis</b>	<b>Spécifications liées à la mise à disposition de personnel (AI –ETTI)</b>	<b>Spécification liées à la prestation de services ou production de bien (ACI – EI)</b>
<i>Développer les capacités et l'efficacité du processus d'insertion.</i>	<b>D) Associer de manière adaptée le client aux objectifs d'insertion poursuivis.</b>	
	<b>D1)</b> Réaliser régulièrement en collaboration avec le client une évaluation du déroulement des missions de travail, enregistrer celle-ci et les exploiter dans le travail d'accompagnement.	<b>D1)</b> Réaliser avec le client une évaluation des travaux réalisés ou du produit fourni, enregistrer celle-ci et les exploiter dans le travail d'accompagnement.
	<b>D2)</b> Réaliser avec le salarié de façon régulière une évaluation des missions de travail, enregistrer celle-ci et les exploiter dans l'accompagnement.	<b>D2)</b> Réaliser avec les équipes de travail une évaluation du déroulement de la réalisation des travaux ou du produit, la formaliser et la confronter à l'évaluation du client.
	<b>D3)</b> Proposer d'autres formes d'action associant le client.	
	<b>D4)</b> Pour toute mission égale ou supérieure à une semaine s'assurer auprès du client du bon déroulement de la mission, enregistrer et exploiter les informations reçues.	

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	20/34

<b>Objectifs Qualité poursuivis</b>	<b>Spécifications liées à la mise à disposition de personnel (AI –ETTI)</b>	<b>Spécifications liées à la prestation de services ou production de bien (ACI –EI)</b>
<i>Mobiliser les ressources disponibles pour améliorer les résultats en termes d'insertion.</i>	<b>E) Développer et consolider le partenariat professionnel et social dans la réalisation des parcours d'insertion.</b>	
	<b>E1)</b> La SIAE participe à un réseau de structures locales ou territoriales contribuant à l'insertion sociale et professionnelle.	
	<b>E2)</b> Les relations et procédures de travail inter-SIAE dans l'ensemblier et avec les principaux partenaires externes sont formalisées.	

<b>Objectifs Qualité poursuivis</b>	<b>Spécifications liées à la mise à disposition de personnel (AI – ETTI)</b>	<b>Spécifications liées à la prestation de services ou production de bien (ACI –EI)</b>
	<b>F) Mobiliser et associer les acteurs socioéconomiques locaux au développement de l'insertion professionnelle</b>	
<i>Se créer des partenariats à long terme par secteurs d'activité, métiers ou filières professionnelles qui permettent des coopérations, d'agir dans la gestion et le développement local de l'emploi.</i>	<b>F1)</b> La SIAE ou l'ensemblier auquel elle appartient définit à moyen terme une stratégie de mobilisation des acteurs socio-économiques locaux et l'évalue régulièrement.	
	<b>F2)</b> La SIAE ou l'ensemblier auquel elle appartient formalise ses coopérations avec les acteurs socio-économiques locaux.	

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	21/34

### Les moyens à mettre en œuvre

(mentionnés à titre indicatif)

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Documents de communication :</b></li><li>- <b>Documents contractuels ou conventionnels :</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Convention d'engagement</li></ul></li><li>- <b>Documents de traçabilités</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Planning/agenda des conseillers en insertion</li><li>▪ Compte rendu d'entretien, de régulation</li><li>▪ Fiche de suivi</li><li>▪ Fiche de liaison</li><li>▪ Tableaux de bord</li><li>▪ Plan de formation</li></ul></li><li>- <b>Supports de professionnalisation et de socialisation :</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Module de formation</li><li>▪ Ateliers CV</li><li>▪ Groupes d'échanges professionnels</li><li>▪ Ateliers de développement personnel</li><li>▪ Ateliers d'expression, de création</li><li>▪ Actions de soutiens aux démarches administratives</li></ul></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Documents d'information :</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Code du travail à jour et abonnement revues spécialisées</li><li>▪ Fiches juridiques</li></ul></li><li>- <b>Supports d'évaluation :</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ EMT</li><li>▪ Missions test – évaluation formalisée des compétences</li><li>▪ Atelier d'évaluation</li><li>▪ Atelier de recherche d'emploi</li><li>▪ Evaluation en milieu de travail</li><li>▪ Grille d'entretien</li><li>▪ Grille d'évaluation professionnelle</li></ul></li><li>- <b>Attestations :</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Attestation d'activités</li><li>▪ Attestation de compétences</li></ul></li><li>- <b>Moyens nécessaires :</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ Locaux ou espaces réservés aux entretiens</li><li>▪ Outil informatique d'accueil et de suivi</li></ul></li></ul> |
|--|--|

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	22/34

### 6.3 Processus support : développement commercial « *mieux répondre aux besoins des parcours et à l'attente des clients* »

<b>Objectifs Qualité poursuivis</b>	<b>Spécifications liées à la mise à disposition de personnel (AI –ETTI)</b>	<b>Spécifications liées à la prestation de services ou production de bien (ACI –EI)</b>
<p><i>Améliorer les possibilités d'insertion de la SIAE, répondre aux besoins d'emploi du territoire.</i></p> <p><i>Prévention des discriminations.</i></p>	<b>A) Développer son activité commerciale pour répondre aux besoins des parcours.</b>	
	<b>A1)</b> Définir une stratégie commerciale et la mettre en œuvre en prenant en compte le projet de la SIAE, l'offre d'insertion de la SIAE, les besoins en emploi du territoire	
	<b>A2)</b> Mettre en œuvre et formaliser une évaluation et analyse de l'évolution des besoins des clients.	
	<b>A3)</b> Faire connaître son offre de service ou ses produits et l'objet de la SIAE auprès des différents clients ciblés.	
	<b>A4)</b> La SIAE met en place des modalités de prévention des discriminations tant en interne que dans la relation clientèle. Elle établit une procédure de traitement des demandes discriminatoires.	
	<b>A5)</b> Les clients sont informés des résultats d'insertion réalisés avec eux.	

<b>Objectifs Qualité poursuivis</b>	<b>Spécifications liées à la mise à disposition de personnel (AI –ETTI)</b>	<b>Spécifications liées à la prestation de services ou production de bien (ACI –EI)</b>
<p><i>Améliorer l'offre de service rendu à la clientèle.</i></p>	<b>B) Mettre en place les modalités pour répondre et traiter au mieux la demande du client.</b>	
	<b>B1)</b> Assurer un accueil qui permette une information précise relative aux produits et aux services proposés, aux modalités de traitements de la demande et à un retour d'information client.	

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	23/34

	<b>B2)</b> Utiliser un support qui permet d'assurer un enregistrement des données relatives aux clients et à leur suivi.	
	<b>B3)</b> Utiliser au sein de la SIAE un même outil pour analyser la demande du client et faire la prise de commande. – Cet outil est utilisé pour déterminer les capacités requises par le salarié mis en mission.	<b>B3)</b> Proposer un produit ou un service qui correspond aux exigences du client. Cette proposition fait l'objet d'un devis ou d'un tarif.
	<b>B4)</b> Anticiper les besoins en main d'œuvre des différents clients pour permettre une préparation des salariés en insertion, une mobilisation des heures sur les engagements pris et mieux répondre aux besoins du client	<b>B4)</b> Assurer un produit ou un service conforme aux exigences du client et prenant en compte les besoins des salariés en parcours d'insertion.
	<b>B5)</b> Pour toute nouvelle mise à disposition (nouveau client et/ou nouveau salarié) une procédure particulière de mise en relation est mise en œuvre. Un suivi régulier du déroulement des missions est assuré par la SIAE.	<b>B5)</b> La production ou la réalisation du service est planifiée et fait l'objet d'un suivi de réalisation.
	<b>B6)</b> La SIAE sélectionne ses fournisseurs en fonction de leur capacité à assurer un produit ou un service conforme à ses exigences.	
	<b>B7)</b> Conduire avec le client en fin des missions ou en fin de réalisation une mesure de la conformité du service ou du produit par rapport à la commande.	

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	24/34

### Les moyens à mettre en œuvre

(mentionnés à titre indicatif)

**- Documents de communication :**

- Livret clients
- Plaquette de présentation
- Publicité
- Mailing

**- Documents conventionnels ou contractuels :**

- Contrats conclus avec les clients (contrat de mise à disposition ou autres)
- Contrats cadres
- Devis

**- Documents de traçabilité :**

- Fiche de suivi clients
- Fiche d'évaluation mission ou travaux
- Fiche de suivi mission ou travaux
- Tableaux de bord

- Fiche commande
- Compte-rendu bilan
- Compte-rendu réunion de chantier

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	25/34

**7) Mission observatoire : «Faire évoluer le projet de la SIAE, valoriser son action et son intégration à un réseau de l'IAE»**

<b>Objectifs Qualité poursuivis</b>	<b>Spécifications liées à la mise à disposition de personnel (AI –ETTI)</b>	<b>Spécifications liées à la prestation de services ou production de bien (ACI – EI)</b>
<i>Evaluer les besoins des personnes en situation précaire et demandeurs d'emploi du territoire.</i>	<b>A) La SIAE prend en compte par les moyens qu'elle juge les plus adéquats l'évolution des besoins des personnes en situation précaire et des demandeurs d'emploi, de son territoire d'intervention. La SIAE prend en compte le respect de l'égalité Homme-Femme, la non-discrimination. Elle intègre ces prises en compte dans sa stratégie de développement. Elle informe ses partenaires et les décideurs locaux de l'évolution de ces besoins.</b>	
<i>Evaluer les besoins en emploi du territoire correspondant aux personnes en situation précaire et demandeurs d'emploi.</i>	<b>B) La SIAE prend en compte par les moyens qu'elle juge les plus adéquats l'évolution des besoins en emploi de son territoire d'intervention. Elle intègre cette prise en compte dans sa stratégie de développement. Elle informe ses partenaires et les décideurs locaux de l'évolution de ces besoins.</b>	
<i>Valoriser le travail de la SIAE ou de l'ensemblier en réponses à ces deux besoins.</i>	<b>C) La SIAE met en évidence et communique ses plus values, son bilan pédagogique, économique et social auprès de l'ensemble de ses partenaires et de l'opinion publique.</b>	
<i>Valoriser l'appartenance à un réseau de l'IAE.</i>	<b>D1) Les SIAE membres d'un même réseau, d'une même coordination ou fédération, d'un ensemblier utilisent un cadre commun reprenant la structuration du programme CEDRE, missions et engagements CEDRE, pour rendre compte de leurs activités. D2) La SIAE participe à des réseaux d'échange, d'harmonisation et de capitalisation des pratiques d'insertion et de développement local.</b>	

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	26/34

**Les moyens à mettre en œuvre**

(mentionnés à titre indicatif)

**Documents de communication :**

- Rapport d'activité
- Manuel Qualité
- Articles de presse

**Documents conventionnels ou de contractualisations :**

- Charte d'adhésion
- Convention de partenariat et bilan

**Documents de traçabilité**

- Tableaux de bord
- Etude de faisabilité
- Compte-rendu de réunion
- Bilan de projet

**Supports d'évaluation**

- Etude de faisabilité
- Etude de projet

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	27/34

## 8) Amélioration continue du système Qualité

<b>Objectifs Qualité poursuivis</b>	<b>Spécifications liées à la mise à disposition de personnel (AI –ETTI)</b>	<b>Spécifications liées à la prestation de services ou production de bien (ACI – EI)</b>
<p><i>Ancrer la démarche pédagogique et qualité dans la pratique quotidienne de la SIAE. Rentrer dans une dynamique d'amélioration continue.</i></p>	<p><b>A) La SIAE planifie et met en œuvre un système d'amélioration continue de la Qualité basé sur la mesure et l'analyse de ces processus.</b></p>	
	<p><b>A1)</b> La SIAE se dote d'outils de pilotage des missions accueil et insertion et processus supports.</p>	
	<p><b>A2)</b> La SIAE se dote d'outils de pilotage de sa gestion financière et économique, de son développement.</p>	
	<p><b>A3)</b> La SIAE se dote d'outils informatiques performants permettant l'exploitation du travail quotidien pour mesurer, analyser et piloter ses processus et ses actions.</p>	
	<p><b>A4)</b> La SIAE associe sous des formes adaptées les salariés en insertion à l'amélioration continue du système Qualité.</p>	
<p><b>A5)</b> La SIAE se dote de moyens d'évaluation de l'application des réglementations et conventions liées à son rôle d'employeur d'insertion. Elle veille à leur application.</p>		

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	28/34

<b>Objectifs Qualité poursuivis</b>	<b>Spécifications liées à la mise à disposition de personnel (AI –ETTI)</b>	<b>Spécifications liées à la prestation de services ou production de bien (ACI – EI)</b>
<i>Prendre en compte la satisfaction des salariés en insertion et améliorer les réponses apportées.</i>	<b>B) La SIAE améliore de façon continue la gestion de son offre d'insertion à destination des personnes en insertion. Elle met en œuvre des actions préventives et correctives qui visent à leur satisfaction et à la réponse à leurs besoins.</b>	
	<b>B1)</b> La SIAE met en place des modalités de prévention et de gestion des conflits, ruptures, refus ou situations / problèmes liées à la gestion de l'ensemble des personnels.	
	<b>B2)</b> Les résultats d'insertion, les échecs rencontrés dans les parcours, dans les situations de travail sont mesurés, analysés et des propositions d'amélioration ou des actions correctives sont élaborées et mises en œuvre.	
	<b>B3)</b> La SIAE met en place un mode approprié de recueil de la satisfaction des salariés en insertion, de recueil et de traitement des réclamations. Elle met en œuvre des actions préventives et correctives pour traiter les dysfonctionnements.	

<b>Objectifs Qualité poursuivis</b>	<b>Spécifications liées à la mise à disposition de personnel (AI –ETTI)</b>	<b>Spécifications liées à la prestation de services ou production de bien (ACI – EI)</b>
<i>Prendre en compte la satisfaction des clients et prescripteurs dans le cadre de ses objectifs d'insertion et améliorer les réponses apportées.</i>	<b>C) La SIAE améliore de façon continue les produits ou services rendus aux clients et prescripteurs. Elle met en œuvre des actions préventives et correctives qui visent à leur satisfaction et à la réponse à leurs besoins.</b>	
	<b>C1)</b> Les résultats commerciaux et de partenariats, les difficultés et échecs rencontrés sont mesurés, analysés et des propositions d'amélioration ou des actions correctives sont élaborées et mises en œuvre.	
	<b>C2)</b> La SIAE met en place un mode approprié de recueil de la satisfaction des clients et prescripteurs, de recueil et de traitement des réclamations. Elle met en œuvre des actions préventives et correctives pour traiter les dysfonctionnements.	

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	29/34

### Les moyens à mettre en œuvre

(mentionnés à titre indicatif)

#### Documents de communication :

- Rapport d'activité
- Manuel Qualité

#### Documents conventionnels ou de contractualisation

- Bilan de convention

#### Documents de traçabilité :

- Tableaux de bord
- Enquêtes
- Etude de faisabilité
- Compte-rendu de réunion
- Plan d'amélioration de la Qualité
- Bilan de projet

#### Supports d'évaluation

- Enquête de satisfaction clients
- Enquête de satisfaction salariés
- Groupe d'expression libre

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	30/34

## **9) Support de communication**

### **9-1 Affichage des engagements CEDRE**

L'affichage de la plaque de certification présentant les engagements CEDRE se fait dans le lieu d'accueil principal de la SIAE ou ensemblier certifié de façon à être visible par toute personne entrante.

### **9-2 Insertion du logo certification CEDRE**

Le logo certification CEDRE est inséré, dans le respect de la charte graphique, à minima dans les supports de communication suivants :

- papier à en-tête ;
- plaquette de présentation de la SIAE ou de l'ensemblier ;
- livret d'accueil.

### **9-3 Utilisation des supports de communication certification CEDRE**

Les supports de communication de la certification CEDRE, fournis par la Fédération COORACE aux organismes certifiés CEDRE, sont les seuls autorisés pour la communication externe de la SIAE ou de l'ensemblier certifié.

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	31/34

## **10 Annexes**

### **Annexe A**

Cette annexe propose un plan du manuel Qualité pour permettre aux SIAE de se conformer aux exigences du référentiel (article 3.2 Documentation).

#### **Plan du manuel Qualité**

##### **Présentation de la structure**

- La raison sociale
- L'historique de la structure
- La vocation de la structure
  - 1- Le projet associatif
  - 2- Les principes déontologiques de l'équipe pédagogique
  - 3- Les partenaires de la structure
- Les activités et les sites
  - 1- Les données explicatives
    - Le chiffre d'affaires
    - Les effectifs
    - Les chiffres significatifs
    - Les résultats d'insertion
  - 2- L'offre d'insertion
  - 3- Les axes de développement

##### **Présentation de la démarche Qualité**

- La démarche Qualité
  - 1- La mise en œuvre du programme CEDRE
  - 2- L'engagement du Président
  - 3- L'orientation générale et les grands axes de la politique Qualité

##### **Organisation du système Qualité**

- Les organigrammes
  - 1- L'organigramme hiérarchique
  - 2- L'organigramme fonctionnel
  - 3- Les fiches de fonction
- La cartographie générale des processus
- Le schéma de fonctionnement
- Les fiches descriptives des processus

##### **Système d'amélioration continue de la Qualité**

- L'évolution de l'offre d'insertion
- La satisfaction du client utilisateur et du salarié en insertion
- La responsabilité par rapport à la Qualité dont traitement des dysfonctionnements
- Le management des ressources
- La mesure, l'analyse et l'amélioration incluant la mission observatoire

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	32/34

## **Annexe B : les engagements CEDRE – définitions**

### **Coup de pouce**

Il s'agit d'apporter, par des Mises En Situation de Travail Salarié et d'autres actions associées, une réponse immédiate à une situation difficile vécue par le demandeur d'emploi. C'est aussi le premier pas d'un parcours d'insertion et qui se caractérise par :

- un manque de ressources financières pouvant entraîner d'autres difficultés ;
- une détresse psychologique provoquée par un événement social ou familial ;
- la nécessité d'acquérir ou de réacquérir dans un court délai des droits sociaux minimum ;
- un risque de rupture dans un parcours d'insertion ;

La capacité par la personne à occuper un emploi immédiatement.

### **Découverte**

Il s'agit, par la construction d'un parcours d'insertion comportant des Mises En Situation de Travail Salarié et d'autres actions associées, d'aider un demandeur d'emploi qui présente des difficultés particulières d'accès ou de retour à l'emploi :

- à découvrir ou redécouvrir ses potentialités (capacités, compétences), à clarifier ses motivations, à exprimer et construire un projet professionnel ;
- à se revaloriser, à reprendre confiance en soi et /ou ;
- à découvrir ou redécouvrir une tâche, un poste de travail, un métier.

### **Validation professionnelle**

Il s'agit, par la construction d'un parcours d'insertion comportant des Mises en Situation de Travail Salarié et d'autres actions associées, de contribuer à la requalification professionnelle d'un demandeur d'emploi, c'est à dire :

- conforter ou réacquérir des compétences et des savoirs directement utiles sur le marché de l'emploi et les faire reconnaître et valider ;
- dynamiser ses démarches d'insertion socioprofessionnelle, de recherche d'emploi.

### **Soutien actif**

Il s'agit, par la construction d'un parcours d'insertion comportant des Mises en Situation de Travail Salarié et d'autres actions associées, de contribuer à la résolution des problèmes sociaux (santé, famille, logement, mobilité...) ou des discriminations qui freinent ou bloquent l'accès à l'emploi :

- en proposant une activité professionnelle rémunérée garantissant des ressources financières, contribuant au maintien d'un équilibre personnel, de liens et de reconnaissance sociale ;
- en assurant un soutien personnalisé à la résolution des problèmes ou de la discrimination ;
- en mobilisant les partenaires pouvant être impliqués dans cette résolution.

### **TEMPLUS**

Il s'agit, par la construction d'un parcours d'insertion à long terme comportant des Mises en Situation de Travail Salarié et d'autres actions associées, d'assurer dans la durée au demandeur d'emploi en grande difficulté :

- une activité rémunérée nécessaire à la préservation de droits sociaux (acquisition de points de retraite, couverture sociale...);
- une activité rémunérée qui sera productrice d'équilibre, de lien et de reconnaissance sociale ;

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	33/34

- un suivi ou un accompagnement favorisant une intégration associative, une intégration dans la collectivité et à long terme une intégration professionnelle.

### **Mobilisation et préparation professionnelle**

Il s'agit, par la construction d'un parcours comprenant des Mises en Situation de Travail Salarié et d'autres actions associées, de permettre aux personnes de réamorcer une démarche d'insertion. Cette construction propose :

- un contenu de travail valorisant et / ou des activités (sociales, culturelle, sportives, éducatives...) dans une continuité mobilisant progressivement leurs capacités d'autonomie, d'intégration à un collectif de travail, de développer leurs compétences sociales ;
- une rémunération, un ou des statuts qui permettent de s'affranchir d'une dépendance des aides sociales ;
- un accompagnement socioprofessionnel adapté et structuré hors du temps de travail ou d'activité sous une forme individualisée ou collective ;
- une prise de risque mesuré de retour dans un emploi en secteur « ordinaire » en fonction de son évolution.

### **Annexe C . Les trois types de trajectoires socioprofessionnelles – définitions**

1 – **Une trajectoire socioprofessionnelle stable** pour les personnes qui ont été dans les **cinq dernières années** en CDI ou en CDD longs renouvelés et dont l'entrée au chômage se fait principalement par un licenciement.

2 – **Une trajectoire socioprofessionnelle instable** pour les personnes qui ont été dans les **cinq dernières années** en succession de contrats temporaires (CDD et intérim) avec des temps de chômage inférieurs aux temps de travail.

3 – **Une trajectoire socioprofessionnelle précaire** pour les personnes qui ont été dans les **cinq dernières années** en succession de contrats d'insertion et /ou en contrats temporaires (CDD ou intérim) avec des temps de chômage supérieurs aux temps de travail.

La référence prise en compte est les cinq dernières années pour éviter l'effet pervers lié à une longue durée et prendre en compte la situation actuelle.

Référentiel CEDRE	Modifié le	Validé par	page
Version n°2	19/05/2008	C.A.	34/34