



### Pourquoi l'utilisent-elles/ils ?

#### Des objectifs multiples

Le Cap est actuellement expérimenté par une quinzaine de structures. Elles y voient des intérêts multiples, en fonction de leur projet associatif ou d'entreprises !

Cap - Coorace Ambition et Progrès

#### En Aquitaine-Limousin-Poitou-Charentes

- Pour se préparer à entrer dans une démarche qualité
- Pour structurer ses pratiques
- Pour retravailler le projet associatif
- Pour se retrouver autour des actions menées par la structure
- Pour pointer les axes de travail et les priorités
- Pour réunir bénévoles et salarié-e-s autour du sens du projet
- Pour clarifier le « qui fait quoi »

#### En Auvergne-Rhône-Alpes

- Pour harmoniser les pratiques historiques de structures qui viennent de s'organiser en GES
- Pour développer le sentiment d'appartenance et d'acculturation

#### En Ile-de-France

- Pour renouveler sa certification CEDRE ISO 9001

#### En Pays-de-la-Loire

- Pour aider les administrateurs-trices à mieux connaître l'entreprise
- Pour acculturer de façon progressive les salarié-e-s aux démarches d'amélioration continue
- Pour produire un véritable plan d'action

#### En Bourgogne-Franche-Comté

- Pour se lancer ou se relancer dans une démarche qualité

## Elles-ils l'ont testé !

### Témoignages...

Des adhérents l'ont testé. Retour sur les objectifs et la méthode utilisée !

#### → Elisabeth VALENCE, directrice du GES ACTEM en Auvergne-Rhône-Alpes

##### Objectif : cimenter les 4 structures du groupe

« Nous avons démarré l'évaluation du Cap à la suite de la création du GES ACTEM, en décembre 2015.

Plusieurs réunions ont été organisées, avec les chef-fe-s de service dans un premier temps, puis avec l'ensemble des permanent-e-s. Nous nous sommes répartis l'autoévaluation sur les différents items. L'accompagnement de Nicolas SCHVOB, délégué régional Auvergne-Rhône-Alpes, nous a permis d'effectuer un travail de relecture pour nous approprier pleinement l'outil.

Le 26 juin, les administrateurs-trices et les équipes se sont retrouvé-e-s pour faire un bilan du Cap et définir les étapes de mise en œuvre du plan de progrès.

Pour ACTEM, l'objectif du Cap est d'enclencher une démarche qui permette de **cimenter, mettre du liant et des valeurs communes** entre les 4 structures que nous avons rassemblées. **Partager un même outil, c'est aussi partager un même projet, un même concept, un même vocabulaire.** »

#### → Christian D'ORIGNY, chargé de projets et référent qualité CEDRE à ODE 77 en Ile-de-France

##### Objectif : renouveler la certification CEDRE ISO 9001 de la structure

« Nous avons décidé d'utiliser le Cap pour nous aider à **reconduire notre candidature à la certification qualité CEDRE ISO** (version 3).

Ont participé à l'exercice : la présidente, la directrice, deux membres du bureau et des salarié-e-s en charge de l'opérationnel. Nous nous sommes réuni-e-s dans un lieu convivial, en dehors de la structure, sur une journée. Malgré quelques appréhensions de départ, nous sommes vite rentrés dans le vif du sujet, de façon participative.

La méthode et les moyens, proposés à titre indicatif, nous ont aidés à évaluer l'ensemble du périmètre de l'association et à préciser des actions de progrès. Cela va nous permettre de nous positionner dans une démarche d'amélioration continue, après avoir affiné notre projet et notre stratégie. Le Bureau se saisira de ces premières données pour décider des priorités.

Pour nous le Cap, c'est : **un moyen accessible et vivant pour repérer l'essentiel avant de rentrer dans le détail avec la démarche CEDRE.** »



Il a été présenté !

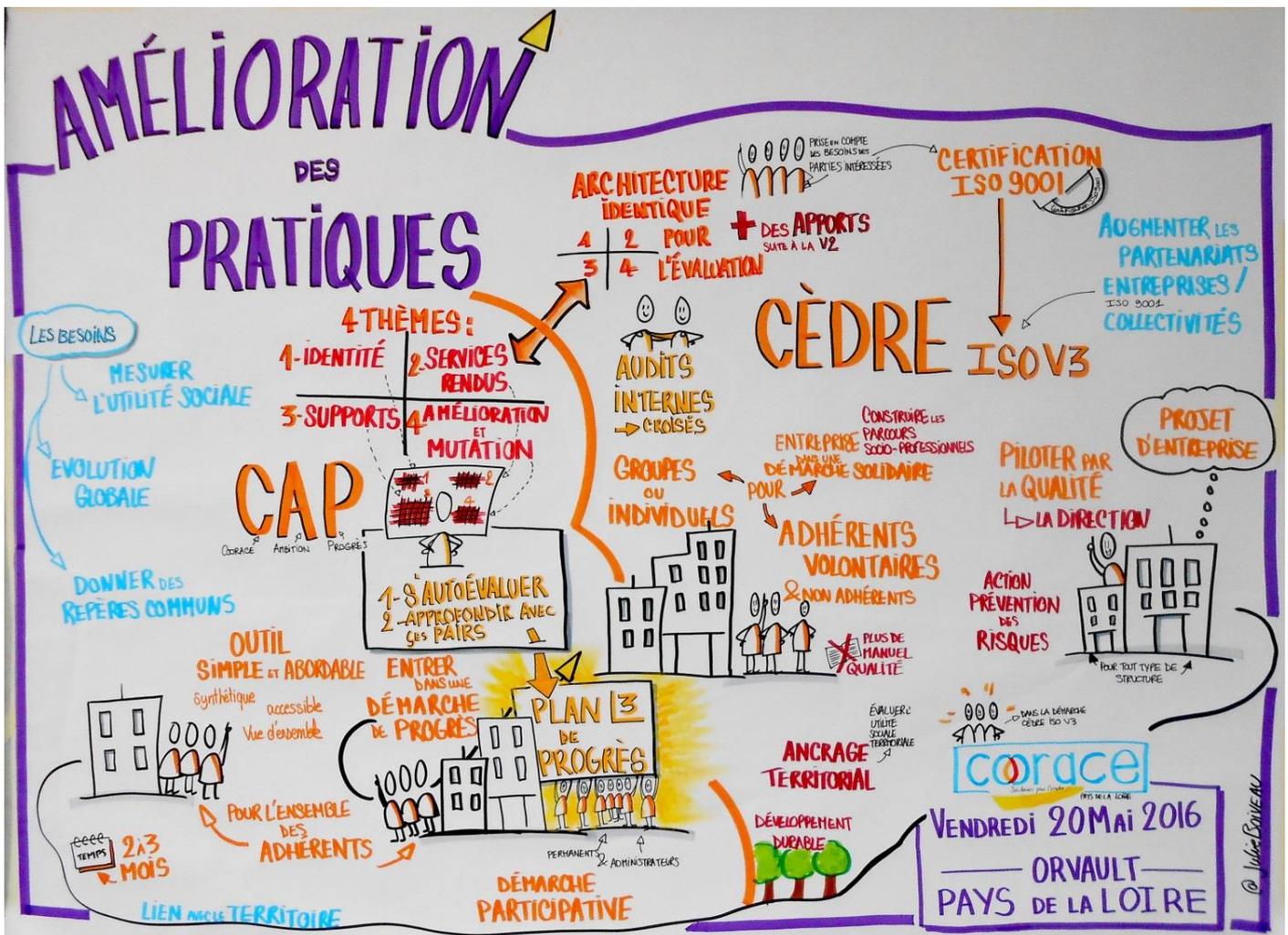
Le Cap a été présenté aux adhérents en Pays de la Loire

L'occasion de réfléchir ensemble à l'amélioration des pratiques.

→ Journée de présentation du Cap en Pays de la Loire, 20 mai 2016

Capter

30 adhérents se sont réunis le 20 mai dernier, en Pays de la Loire, lors de la journée régionale de présentation du Cap. Elles-ils ont mené une réflexion sur l'amélioration des pratiques et les passerelles existant entre le Cap et le nouveau référentiel CEDRE ISO V3. Une facilitatrice graphique était là pour les aider à y voir clair !



Cette action est cofinancée par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020



## Découverte du Cap !

### Ça continue !

Elles-ils le découvrent et le testent en région...

#### ● Le COORACE régional l'a déjà présenté :

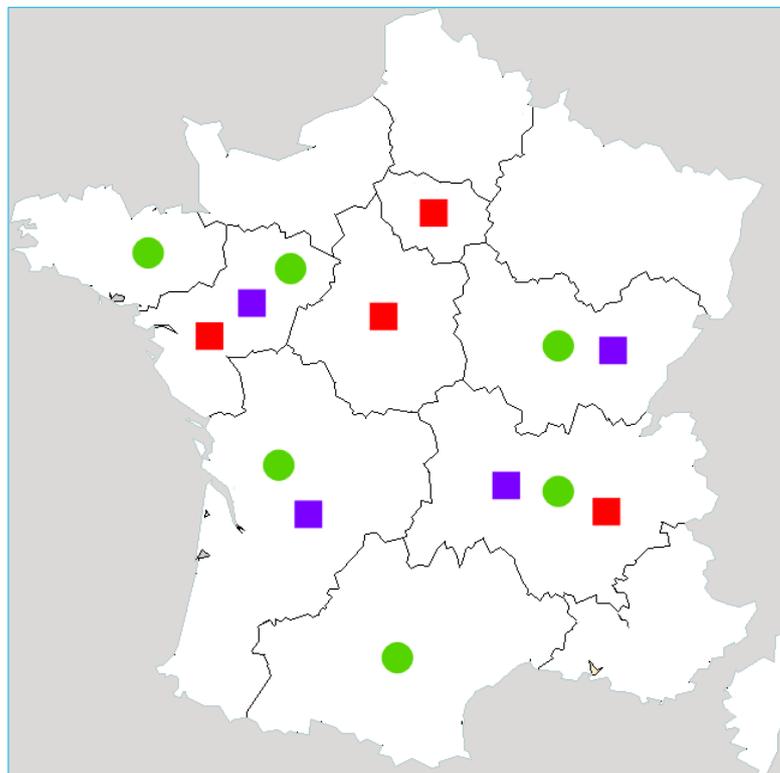
- Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées, le 15 décembre 2015
- Auvergne-Rhône-Alpes, le 11 février 2016
- Aquitaine-Limousin-Poitou-Charentes, le 4 mars 2016
- Pays de la Loire, le 20 mai 2016
- Bretagne, le 28 avril 2016
- Bourgogne-Franche-Comté, le 2 juin 2016

#### ■ Les adhérents l'ont testé :

- Pactes, Caap Ouest, ESNNOV, Contact, MSSV-DEFI, Clic'n Puces, AI de la Pommeraye en Pays de la Loire
- La Passerelle et ACTEM (GES) en Auvergne-Rhône-Alpes
- ODE 77, en Ile-de-France
- Action Emploi, en Centre-Val de Loire

#### ■ Les adhérents vont le tester :

- ADEF, Main d'œuvre à disposition et GES ISACTYS en Auvergne Rhône-Alpes
- Travail pour Tous et COHESION17 en Aquitaine-Limousin-Poitou-Charentes
- Les adhérents volontaires en Bourgogne-Franche-Comté



Récapituler

#### ➔ Les prochaines étapes !

- Juillet-août : finalisation de l'outil, en fonction des retours des adhérents « testeurs »
- Septembre : poursuite de la présentation de l'outil en région
- 28 septembre : formation des pairs et des tiers à Paris...



Cette action est cofinancée par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020



## Il a été testé !

### Deux directrices l'ont testé en Pays de la Loire. Leurs réactions....

Cela s'est passé le 2 mars, au Solilab de Nantes, en présence de salarié-e-s du COORACE régional, du COORACE national et du Délégué Régional de COORACE Basse-Normandie !

Cap - Coorace Ambition et Progrès

Captiver

#### → Charlotte GERMOND, Directrice de Caap Ouest (Loire Atlantique)

##### Pourquoi s'intéresser au Cap ?

**CG.** Depuis quelques mois, notre association (AI) remet à plat un certain nombre de processus : des modalités de l'accompagnement social à nos méthodes de gestion en passant par la stratégie de développement commercial. Je suis donc à la recherche d'un outil qui m'aide à y voir clair et à rationaliser.



##### Après l'avoir testé, quel intérêt y voyez-vous ?

**CG.** Le Cap est très global car il balaye un grand nombre de sujets du quotidien de nos structures de l'IAE. Il me permet de remettre de l'ordre en évaluant et en commentant l'ensemble de ce que j'ai engagé ou planifie d'engager ! Que ce soit avec l'outil d'auto évaluation lui-même ou avec le plan de progrès synthétique produit en fin d'auto évaluation, le Cap constituera pour moi un bon outil de pilotage. Au-delà de ça, il sera très utile dans le cadre des dialogues de gestion car il donnera de la même manière à la DIRECCTE une vision à la fois globale et néanmoins très précise de notre action.

##### Le Cap en deux mots ?

**CG.** Utile. Ergonomique.

#### → Nathalie CHEMIN, Directrice de Pactes (Loire Atlantique)

##### Pourquoi s'intéresser au Cap ?

Notre entreprise réfléchit à s'engager dans la démarche qualité CEDRE ISO. Le Cap nous a semblé un premier pas...



##### Après l'avoir testé, quel intérêt y voyez-vous ?

**NC.** Le Cap répond à ma demande. Il me donne une photo détaillée et néanmoins globale de mon entreprise à un instant T. Et surtout, nous allons pouvoir en faire un outil de management participatif. C'est-à-dire que nous procéderons à l'auto-évaluation en groupe, en réunissant salarié-e-s et bénévoles. Ce travail réalisé en collectif permettra à chacun-e de s'y retrouver dans le projet et de se sentir partie prenante des actions d'améliorations que nous aurons décidées ensemble sur telle ou telle thématique.

##### Le Cap en deux mots ?

**NC.** Participatif. Pratique.



## Il a été présenté !

## Le Cap a été présenté aux adhérents dans le cadre de réunions collectives en régions... Qu'en disent-ils ?

### → le 11 février en Auvergne Rhône-Alpes

12 adhérents, dont 3 représentants de Groupes Economiques Solidaires, étaient réunis à Lyon. Des administrateur-trice-s, des directeur-trice-s, des chargé-e-s d'insertion et de mise à disposition ont pu découvrir le Cap.

La démarche d'auto-évaluation proposée avec l'aide du Cap a été vivement appréciée dans le sens où l'outil semble « *pratique* » et « *offrir une vision globale du projet* ».

Les administrateurs-trices l'ont perçu comme « *potentiellement très structurant* ». Pour certain-e-s, il arrive « *à point nommé* » car « *il va permettre de se poser et d'avoir une vue d'ensemble* ». Pour d'autre, il présente l'intérêt de « *permettre un échange entre les adhérents sur les axes progrès mis en place et sur les outils créés à cette occasion* »\*. Selon eux, l'espace adhérents du site internet de COORACE pourrait être le lieu idéal où mutualiser les témoignages de bonnes pratiques ou les outils qui ressortiront de ces travaux.

\* COORACE proposera aux entreprises utilisatrices du Cap de s'auto évaluer et de compléter cette évaluation par un entretien avec un tiers (salarié-e COORACE) ou un pair (autre adhérent ayant lui-même utilisé le Cap).

### → le 4 mars en Aquitaine Limousin Poitou-Charentes

16 adhérents étaient présents à cette rencontre (des AI, des ACI, des ETTI, des ASP et SAS). Cinq adhérents ont déclaré souhaiter tester le Cap en se prêtant au jeu de l'auto-évaluation. Une directrice nouvellement en poste y a vu « *un excellent moyen pour créer une dynamique avec les administrateurs-trices* », notamment dans une période où l'entreprise pourrait avoir besoin d'assoir ou de renouveler son projet économique et social. Une autre souligne « *l'aspect 'permanent' du Cap qui permettra de s'interroger régulièrement sur ses pratiques* ». Un 3eme participant indique vouloir à terme être certifié CEDRE ISO 9001 et voir dans le Cap « *un moyen de démarrer les choses* ».

**Cécile AUTIN-MOREAU, Responsable du Pôle Métier IAE d'IRIS, COORACE Poitou-Charentes**, en commentaire du temps de présentation du Cap aux entreprises adhérentes de la région indique « *Les structures ont été enthousiastes. Elles ont découvert un outil simple leur permettant de créer une dynamique de travail collective.* »



# Découverte du Cap !

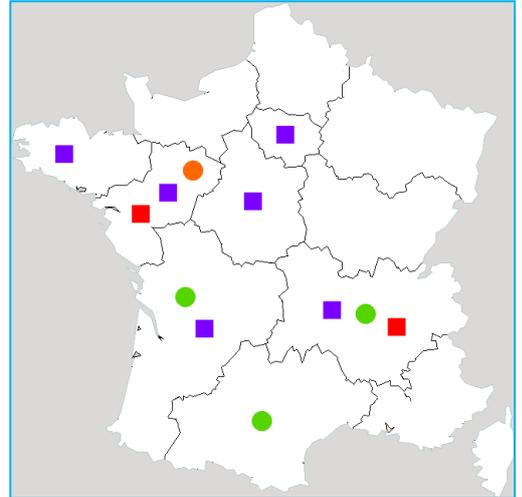
## Ça continue ! Elles-ils le découvrent et le testent en région...

- Le COORACE régional l'a déjà présenté :**
  - Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées, le 15 décembre 2015
  - Auvergne Rhône-Alpes, le 11 février 2016
  - Aquitaine Limousin Poitou-Charentes, le 4 mars 2016

- Le COORACE régional va le présenter aux adhérents :**
  - Pays de la Loire, le 20 mai 2016

- Les adhérents l'ont testé :**
  - Pactes et Caap Ouest en Pays de la Loire, le 2 mars 2016
  - La Passerelle en Auvergne Rhône-Alpes

- Les adhérents vont le tester :**
  - Action Emploi en Centre-Val de Loire, le 24 mars 2016
  - Objectif Emploi Solidarité en Bretagne
  - Clic'n Puce en Pays de la Loire
  - ODE en Ile-de-France
  - ACTEM (GES), ADES Main d'œuvre à disposition et ASPIT en Auvergne Rhône-Alpes
  - 5 adhérents en Aquitaine Limousin Poitou-Charentes



Récapituler

## Photos du Cap ! Extraits...

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Indicateurs proposés ou à imaginer	Evaluation commentée	Actions de progrès commentées	Offre de services
<b>THEME 4 - AMÉLIORATION &amp; MUTATION</b>					
Sous-thème - Sélection / Évaluation de vos offres (Social Territory ESCT)					
La stratégie d'accueil et de recrutement des personnes accompagnées est formalisée et mise à jour.	La stratégie d'accueil et de recrutement des personnes accompagnées est formalisée et mise à jour.	Le nombre de personnes accompagnées qui ont bénéficié d'une offre d'insertion formalisée.	0 1 2 3	oui non	• Offre de services • Outils
Sous-thème - Adaptation des ressources (Humain et Humain)					
La stratégie d'accueil et de recrutement des personnes accompagnées est formalisée et mise à jour.	La stratégie d'accueil et de recrutement des personnes accompagnées est formalisée et mise à jour.	Le nombre de personnes accompagnées qui ont bénéficié d'une offre d'insertion formalisée.	0 1 2 3	oui non	• Offre de services • Outils
Sous-thème - Profil (compétences, connaissances et transversales)					
La stratégie d'accueil et de recrutement des personnes accompagnées est formalisée et mise à jour.	La stratégie d'accueil et de recrutement des personnes accompagnées est formalisée et mise à jour.	Le nombre de personnes accompagnées qui ont bénéficié d'une offre d'insertion formalisée.	0 1 2 3	oui non	• Offre de services • Outils
<b>THEME 1 - IDENTITÉ</b>					
Sous-thème - Offre de services					
La stratégie d'accueil et de recrutement des personnes accompagnées est formalisée et mise à jour.	La stratégie d'accueil et de recrutement des personnes accompagnées est formalisée et mise à jour.	Le nombre de personnes accompagnées qui ont bénéficié d'une offre d'insertion formalisée.	0 1 2 3	oui non	• Offre de services • Outils
<b>THEME 2 - SERVICES RENDUS</b>					
Sous-thème - Services aux personnes accompagnées					
La stratégie d'accueil et de recrutement des personnes accompagnées est formalisée et mise à jour.	La stratégie d'accueil et de recrutement des personnes accompagnées est formalisée et mise à jour.	Le nombre de personnes accompagnées qui ont bénéficié d'une offre d'insertion formalisée.	0 1 2 3	oui non	• Offre de services • Outils

Objectifs généraux	Objectifs opérationnels	Indicateurs proposés ou à imaginer	Evaluation commentée	Actions de progrès commentées	Offre de services	
<b>THEME 2 = SERVICES RENDUS</b>						
Sous-thème = Services aux personnes accompagnées						
Promotion des personnes (compétences, droits...) et sécurisation des parcours (amélioration de la situation vis-à-vis de l'emploi)						
L'entreprise garantit un accueil de qualité	Les procédures d'accueil, de sélection et de recrutement ainsi que l'offre d'insertion sont explicites et portées à la connaissance des personnes intéressées	<p>Les salarié-e-s permanent-e-s et bénévoles disposent sur ces sujets de documents formalisés et les utilisent</p> <p>Les personnes accueillies disposent sur ces sujets d'un livret d'accueil et/ou de réunions d'information collectives</p> <p>Les partenaires prescripteurs disposent sur ces sujets de support écrit qui leur est destinée</p>	0 1 2 3	oui non	• Formation COORACE sur l'accompagnement socio-professionnel (niveau 1 et 2) / Catalogue Formation	
	Chaque personne accueillie est rencontrée individuellement pour une évaluation, y compris de ses compétences, fondée sur un outil de diagnostic commun à tou-te-s les accueillant-e-s	Chaque personne accueillie bénéficie d'une évaluation de sa situation socioprofessionnelle ainsi que d'une orientation ciblée à l'interne ou à l'externe*	<p>L'entreprise maîtrise sa capacité d'orientation en interne (en termes de nombre de personnes pouvant être suivies par un-e permanent-e, de nombre d'heures pouvant être mobilisées par secteurs d'activités...)</p> <p>L'entreprise utilise une cartographie de l'offre d'insertion sur son territoire pour l'orientation externe* des personnes accueillies</p>	0 1 2 3	oui non	• Parcours Formation action « mettre en place une démarche qualité »
	* Orientation de la personne vers une autre structure en cas de non prise en charge de cette personne par l'entreprise			0 1 2 3	oui non	• Outils du guide pédagogique CEDRE (procédures types, modèles de plaquettes, cartographies offre d'insertion interne et externe du Manuel Qualité)



Cette action est cofinancée par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020



### Le Cap ! Kesaco ?

**Un outil pratique pratique d'analyse et d'amélioration des pratiques** que COORACE proposera dans quelques mois à l'ensemble de ses adhérents.

Cet outil sera également

Cap - Coorace Ambition et Progrès

Capter

- ✓ un outil d'appropriation et de pilotage participatif du projet
- ✓ un outil de valorisation du projet à l'échelon individuel et collectif
- ✓ un moyen d'actionner l'offre de services COORACE
- ✓ un moyen d'identifier le niveau d'exigences que se fixent les adhérents COORACE dans leurs pratiques
- ✓ un moyen de mieux comprendre ce que signifie « être et faire COORACE »



### Le Cap : le déploiement !

**Il se fera en trois étapes !**  
On teste, on améliore et c'est parti !

Depuis quelques semaines, le Cap est présenté dans le réseau et testé par des adhérents dans une version bêta ! Cela permettra de lui apporter d'ultimes améliorations et de le proposer ensuite, dans quelques mois, doté d'un outillage le plus simple et adapté possible !

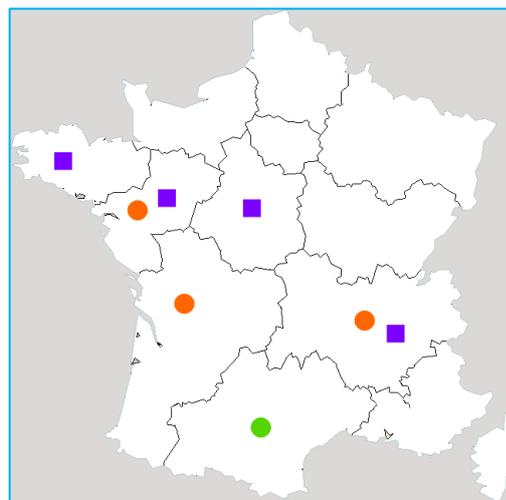
Captiver



### Découverte du Cap !

**C'est parti ! Elles-Ils l'ont vu. Elles-Ils vont le tester... Qu'en diront-elles/ils ? Suite à l'épisode 2....**

- **Le COORACE régional l'a déjà présenté :**
  - Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées, le 15 décembre 2015
- **Le COORACE régional va le présenter aux adhérents :**
  - Auvergne Rhône-Alpes, le 11 février 2016
  - Aquitaine Limousin Poitou-Charentes, le 4 mars 2016
  - Pays de la Loire, le 20 mai 2016
- **Les adhérents vont le tester :**
  - Pactes et Caap Ouest en Pays de la Loire, le 2 mars 2016
  - Action Emploi en Centre-Val de Loire, le 24 mars 2016
  - Objectif Emploi Solidarité en Bretagne
  - La Passerelle en Auvergne Rhône-Alpes



Récapituler

Pour toutes questions : [communication@coorace.org](mailto:communication@coorace.org)  
ou votre COORACE régional