

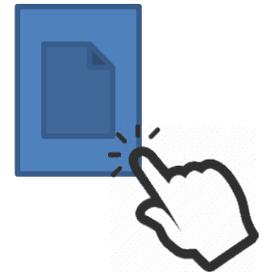
GUIDE PÉDAGOGIQUE CEDRE ISO-9001

Pourquoi ?

- *En complément des formations, pour avoir **des repères pédagogiques** sur la mise en place d'une démarche Qualité suivant le référentiel CEDRE V3*

Pour qui ?

- *Pour toute entreprise qui entre (ou qui est déjà entrée) dans **la formation action***
- *Chaque fiche du guide identifie le ou les professionnels concernés par la thématique*



Mettre en oeuvre les exigences du référentiel

Chapitre 1 : Définir son identité

Fiche N°4 : « Comment identifier ses enjeux internes et externes ? »

REFERENTIEL CEDRE

Pour qui ?

Pour la gouvernance

Objectif

Un enjeu correspond à ce que l'on peut gagner ou perdre dans une entreprise quelconque. Cela fait donc référence aux risques (ce que l'on peut perdre) et opportunités (ce que l'on peut gagner). Le travail d'identification des enjeux doit être préalable à l'élaboration de la stratégie et donc du projet d'entreprise. Dans le référentiel, la notion d'enjeu est présente à plusieurs reprises. Cela contribue à :

- Alimenter le diagnostic territorial (1.2.1)
- Alimenter le projet d'entreprise (1.3.4.1)
- Identifier les risques et opportunités prioritaires (1.5.1.1)
- Evaluer l'utilité sociale territoriale (4.1.4)
- Alimenter la revue de direction (4.3.2)

▶ L' ESSENTIEL DES EXIGENCES DU RÉFÉRENTIEL :

- **Déterminer les enjeux externes et internes pertinents** par rapport à sa finalité et à son orientation stratégique
- **Surveiller les informations relatives aux enjeux**

▶ POUR Y ARRIVER :

1. Pour déterminer les enjeux internes et externes :

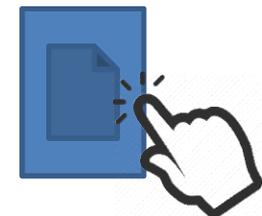
Il s'agit d'une part de pouvoir **diagnostiquer l'environnement dans lequel évolue la structure** (externe) et d'autre part d'identifier **ses atouts et points faibles** en vue de son développement (interne).

Ce travail doit être collaboratif (sous la forme d'un brainstorming) afin d'être le plus représentatif possible de la réalité et afin d'explorer l'ensemble des pistes de développement pour l'entreprise. De plus, l'adhésion des salariés à la stratégie de l'entreprise sera d'autant plus forte s'ils ont été associés au travail de

GUIDE PÉDAGOGIQUE CEDRE ISO-9001

Comment ?

- Après un *rappel des fondamentaux d'une démarche Qualité*, le guide reprend chacun des chapitres du référentiel et répond à la question « *comment mettre en œuvre les exigences* »
- La rubrique « *pour y arriver* » propose une méthodologie de travail
- La rubrique « *pour illustrer* » donne des exemples
- Les rubriques     fient les facteurs clés de réussite, les pièges à éviter et donnent des trames d'outils pour mettre en place les exigences



► POUR Y ARRIVER :

1. Pour construire une stratégie de communication interne

Tout l'enjeu est de créer une stratégie utile pour l'entreprise. Il s'agit qu'elle permette l'organisation de la communication et qu'elle définisse les responsabilités associées. Comme l'accompagnement, la production et encore le développement économique, la communication doit être anticipée, outillée et mesurée.

Sous la forme d'un tableau, on peut tout à fait imaginer lister les différents temps de communication interne (réunions, journal interne, mails, ...) puis les décrire (qui anime, quel est le contenu, qui y participe, ...) enfin s'interroger sur leur amélioration (sont-ils suffisants, adaptés, sont-ils réalisés aux bons moments ?) encore, formaliser quelque chose permet à la fois de capitaliser un existant et pouvoir le faire évoluer.

« Comment communiquer » est certainement la question la plus centrale. En effet, il s'agit de s'interroger sur le moyen qui permettra le mieux d'atteindre les objectifs. Le bon moyen n'est pas celui le plus pratique ou le plus rapide mais bien le plus efficace. Ainsi, l'oral, l'écrit, le visuel sont autant de moyens disponibles pour communiquer.

Pour illustrer :

L'entreprise choisit une réunion avec l'ensemble des permanents en début d'année pour communiquer sur les résultats de l'année n-1 et les projets de l'année en cours et privilégie les réunions de service mensuelles pour fixer les objectifs et les mesurer tous les mois. Un tableau d'affichage situé à l'accueil permet de communiquer sur l'actualité de la structure (événements, plannings, réglementation, ...) et des temps « conviviaux » sont organisés plusieurs fois par an pour favoriser la communication « informelle » entre les salariés. Attention, le temps consacré à la formalisation de la stratégie de communication ne doit pas être au détriment de la communication elle-même, il faut trouver le bon outil permettant de guider les actions sans qu'il soit trop lourd à gérer.



La communication, cela marche quand :

- Le sujet est pris au sérieux et n'est pas « banalisé »
- Cela devient un réflexe et l'on s'y interroge à chaque nouveau projet
- On y affecte des moyens financiers
- On la construit par rapport aux objectifs que l'on souhaite atteindre



La communication, cela ne marche pas quand :

- On ne se pose plus la question de comment communiquer et l'on fait perdurer les habitudes
- On pense que la communication est forcément un outil et l'on ne pense pas aux méthodes
- On utilise « le jargon » de l'insertion par l'activité économique connu seulement par nous
- Le niveau d'information entre salariés n'est pas le même et cela est préjudiciable pour le fonctionnement des processus



Des exemples :

- Processus de communication interne LA FOURMI
- Processus de communication externe LA FOURMI
- Plan de communication APTIMA
- Plan d'action commercial et communication SOLIPASS
- Plan de communication LA PASSERELLE



Des outils pour aider à construire :

- Rubrique communication et développement commercial (Boîte à outils du site internet COORACE espace adhérent)

GUIDE PÉDAGOGIQUE CEDRE ISO-9001

Comment ?

- Des outils
- Des témoignages vidéo
- Une rubrique pour aller plus loin
- Des illustrations humoristiques pour rendre la lecture agréable



Outils formateurs :

- Diagramme SWOT
- Diagramme PESTEL



VIDÉO TÉMOIGNAGE



POUR ALLER PLUS LOIN



MIX & REMIX

SOMMAIRE

- EDITO
- HISTORIQUE
- INTRODUCTION
- MODALITE D'UTILISATION DU GUIDE CEDRE ISO-9001

S'ENGAGER DANS LA DEMARCHE QUALITÉ

- Fiche N°1 « CEDRE V3, Pourquoi et comment ? »
- Fiche N°2 « Quelles modalités d'accompagnement propose-t-on ? »
- Fiche N°3 « Comprendre les principes du management par la Qualité »

METTRE EN ŒUVRE LES EXIGENCES DU REFERENTIEL

Chapitre 1 : Définir son identité

- Fiche N°4 « Comment identifier ses enjeux internes et externes ? »
- Fiche N°5 « Comment identifier ses parties intéressées pertinentes ? »
- Fiche N°6 « Comment identifier ses risques et opportunités ? »
- Fiche N°7 « Comment définir son projet d'entreprise ? »
- Fiche N°8 « Comment intégrer les principes de la RSE ? »
- Fiche N°9 « Comment définir son organisation et ses responsabilités ? »
- Fiche N°10 « Comment déterminer les objectifs Qualité ? »

Chapitre 2 : Gérer ses ressources

- Fiche N°11 « Comment gérer les connaissances et compétences ? »
- Fiche N°12 « Comment gérer les infrastructures et l'environnement de travail ? »
- Fiche N°13 « Comment gérer les ressources financières ? »
- Fiche N°14 « Comment organiser la communication ? »
- Fiche N°15 « Comment gérer les informations documentées ? »

Chapitre 3 : Maîtriser ses services rendus

- Fiche N°16 « Comment mettre en œuvre l'accompagnement socio-professionnel ? »
- Fiche N°17 « Comment répondre aux exigences des clients économiques ? »
- Fiche N°18 « Comment maîtriser ses achats et sous traitances ? »

Chapitre 4 : Évaluer ses performances

- Fiche N°19 « Comment mettre en œuvre la surveillance et la mesure ? »
- Fiche N°20 « Comment réussir sa revue de direction ? »
- Fiche N°21 « Comment traiter les éléments de sortie non-conformes et les non-conformités ? »
- Fiche N°22 « Comment réussir l'Évaluation de l'Utilité Sociale Territoriale (EUST) ? »

OBTENIR LA CERTIFICATION

- Fiche 23 : « Réussir votre certification »

- BIBLIO
- GLOSSAIRE

En quelques chiffres :

- 22 fiches dont 13 nouvelles
- 12 vidéos
- 100 outils « pour mettre en place »
- 50 outils « formateurs »
- Plus de 70 exemples

COMMUNICATION

Des outils pour valoriser votre certification auprès de vos différentes cibles de clientèle:

- **Une plaquette** de présentation de Cèdre-ISO 9001
- **Des visuels animés** pour insérer dans vos communication via les réseaux sociaux et site internet
- **support de communication commerciale prêt à l'emploi (proposé au format A4 et A5)**
à intégrer dans votre communication commerciale existante
- **un logo** à apposer sur l'ensemble de vos outils de communication



POUR OBTENIR CE GUIDE

Contact:

Christophe LEMOINE: qualite@coorace.org