FIL D'INFO

N°1
juin 2010

Séminaire Qualité 2010

avant et après… suivez le fil !

SOMMAIRE

VUE D'ENSEMBLE

Un séminaire en **4 temps** pour encadrer le **séminaire Qualité** des 14 et 15 octobre 2010 à Lille sur le thème **« Qualité des emplois, qualité des services ».**

▪ p. 2

INTERVIEW

Etienne LAURENT, responsable Qualité, nous présente le séminaire dans ses grandes lignes. Pourquoi une étape préalable en Belgique ? A qui s'adresse l'événement ?

▪ p. 3

5 QUESTIONS

Les **questions phares** abordées lors du Séminaire Qualité… **Territoires, qualité des emplois, participation, mobilisation des acteurs** et **intégration** seront au cœur des débats.

▪ p. 3

LES VISITES

Pour tout savoir sur **les visites organisées en Belgique** les 21 et 22 septembre : les entreprises et instituions visitées, les questions traitées et les participants…

▪ p. 4 à 7

coorace

EDITO

Florence LECLUSE
Secrétaire Générale
COORACE

COORACE accorde une importance toute particulière à l'évolution et à **l'amélioration permanente de ses différentes démarches Qualité**.

Les Séminaires Qualité qu'organise tous les 2 ans son **service Qualité** sont des moments forts de réflexion et de mutualisation au service de cette amélioration.

Cette année, ce séminaire, organisé sur le thème **« Qualité des emplois, qualité des services »** et précédé d'un temps d'observation des pratiques en cours en Belgique, aura plus particulièrement **2 objectifs**.

D'une part, il visera à **faire évoluer les contenus de référence de nos démarches qualité** (référentiel Qualité de la certification CEDRE, engagements de services et engagement Qualité Proxim'Services). D'autre part, il visera à **enrichir nos pratiques et méthodes de travail ainsi que celles des entreprises de notre réseau par le transfert ou l'élaboration d'outils adaptés.**

« Politique » et « technique » seront ainsi étroitement imbriqués pour faire avancer **nos idées et actions** !

3 démarches Qualité au sein du réseau COORACE

RAPPEL

La certification CEDRE

COORACE a développé dès 1996 une démarche Qualité **spécifiquement destinée aux SIAE**.
Objectif : favoriser la professionnalisation des acteurs.
Résultats : 100 entreprises certifiées fin 2009 et 2 référentiels Qualité successifs formalisés en 2004 et 2008.

L'engagement Qualité des Proxim'Servcices

Les **Proxim'Services** au sein du réseau COORACE ont pris **un double engagement** en matière de Qualité. Ils visent la qualité **des emplois** et celle **des services**.

Les engagements de service

COORACE expérimente actuellement, en collaboration avec des entreprises de son réseau, **un autre outil de la Qualité**. Il s'agit des engagements de services. Ceux-ci sont pris par des SIAE et par des structures des SAP à l'égard **des salariés** et **des clients**.

VUE D'ENSEMBLE

Un séminaire en 4 temps pour préparer, échanger, restituer, proposer et construire…

1 Les visites en Belgique

Dates : les 21 et 22 septembre 2010

Lieu : Tournai, Ath, Herstal, Quaregnon, La Louvière, Neuville en Condroz (Belgique)

Contenu : 6 visites d'entreprises et institutions et découvertes de leurs projets d'économie sociale et solidaire

2 Le Séminaire Qualité

Dates : les 14 et 15 octobre 2010

Lieu : Lille (France)

Contenu : 8 ateliers thématiques et 2 plénières
en présence de 10 salariés en parcours

3 La rencontre du Groupe Qualité national élargi

Dates : fin octobre 2010

Contenu : synthèse des apports et propositions du séminaire Qualité

4 Les rencontres régionales

Dates : fin 2010, début 2011

Lieu : en régions (au sein des délégations régionales COORACE)

Contenu : échanges et débats autour des propositions du séminaire Qualité dans le cadre de rencontres régionales organisées par les groupes Qualité régionaux. Ces rencontres impliquent les participants au séminaire Qualité de la région.

INTERVIEW

Etienne LAURENT
Responsable du service Qualité COORACE

Un temps d'observation et d'échanges en Belgique…

Pourquoi ?

Au fil des travaux et échanges menés par les membres du service Qualité, que ce soit lors des congrès COORACE 2007 et 2009, lors des formations liées à la Qualité ou à l'occasion des sessions de régulation pédagogique, il nous est apparu que les pratiques en cours en Belgique au sein du secteur de l'ESS étaient de nature à nous « inspirer » !

Les productions et analyses de « **Solidarités des Alternatives wallones et bruxelloises** » (www.saw-b.be), une fédération pluraliste d'entreprises d'économie sociale, étaient par exemple proches des nôtres…

Concrètement, ce qui nous a interpellé :
- **le pragmatisme** dans la mise en œuvre des démarches de progrès de l'économie sociale,
- **les recherches** menées sur la qualité des emplois et la qualité des services particulièrement **dans les services à domicile**,
- **la prise en compte dans la législation belge** de la finalité sociale des entreprises,
- **la prise en compte dans les entreprises d'insertion belges** des temps longs nécessaires à l'insertion,
- **l'existence** de groupes d'économie sociale prenant en compte les dynamiques d'insertion, de coopération internationale, de développement d'activités ou de produits nouveau…

Autant d'éléments qui ont convaincu le groupe **de travail COORACE dédié à la Qualité**…

Pour développer l'emploi local… la mobilisation en question.

La mobilisation des acteurs économiques d'un territoire conjuguée à celle des compétences des personnes en demande d'emploi apporte-t-elle une réponse à la question du développement de l'emploi local ?

Au sein des territoires, participation rime-t-elle avec amélioration ?

La participation des salariés induit d'autres modes de management et de gouvernance. En ce sens, contribue-t-elle à l'amélioration continue des pratiques et des réponses apportées au territoire ?

Le séminaire Qualité à Lille…

Pour qui ?

Ce séminaire s'adresse à toutes les personnes qui participent, directement ou indirectement, à la mise en œuvre de démarches Qualité au sein du réseau COORACE.
Il s'agit bien entendu des **référents Qualité** des entreprises certifiées CEDRE ou engagées dans la démarche en vue de la certification. Mais il s'agit également des **intervenant(e)s à domicile** issu(e)s des Proxim'Services et des **salarié(e)s en parcours** issu(e)s des entreprises de l'IAE de notre réseau.
Il s'agit, enfin, de **nos partenaires** impliqués à nos côtés dans toutes les questions liées à la Qualité.

LES 5 QUESTIONS PHARES AU CŒUR DU SEMINAIRE

Les participants au séminaire, alimentés dans leurs réflexions par les « visiteurs » revenus de Belgique, auront à répondre à ces questions…

La qualité des emploi : un rôle à définir.

La qualité des emplois, y compris dans l'IAE, est-elle une condition pour des services de qualité ? Constitue-t-elle un facteur de pérennisation pour les entreprises ? Représente-t-elle un enjeu pour la reconnaissance d'une économie dite « sociale et solidaire » ?

Le job coaching comme méthode d'intégration durable…

Le Job-coaching (ou coaching d'insertion) des personnes en fin de parcours d'insertion contribue t-il à une intégration durable dans le nouvel emploi ?

Les démarches de progrès : quel enjeu ?

Les démarches de progrès, et notamment les démarches Qualité, constituent-t-elles un atout majeur pour la réalisation du projet d'entreprise d'économie sociale ?

LES VISITES – le programme

Des visites pour découvrir acteurs et pratiques du secteur de l'ESS

Des visites pour découvrir acteurs et pratiques du secteur des SAP

Mardi 21 septembre

Direction : **Tournai (Province du Hainaut)**

Visite de DEFI

DEFI + est l'équivalent d'un « groupement d'employeurs ». Cette entreprise globalise les besoins en personnel de près de 350 entreprises de types très divers et emploie 140 salariés en CDDI.

Pour en savoir plus : www.defiplus.be

Questions clés :

- Comment les différentes entreprises du territoire ont-elle été amenée à travailler avec DEFI + ?
- Comment les salariés sont-ils préparés à assurer des postes différents et comment leurs compétences évoluent-elles ?
- Quel est l'apport de DEFI + au territoire ?

Direction : **Quaregnon (Province du Hainaut)**

Visite de PROXISERVICE

Proxiservice est une association de service à la personne. Cette association travaille actuellement sur l'évaluation des compétences et la progression professionnelle des personnes.

Pour en savoir plus : www.asbl-proxiservice.be

Questions clés :

- Comment les services à la personne fonctionnent-ils en Belgique (Wallonie) et sur quels modèles économiques reposent-ils ?
- Quels rôles jouent-ils dans le développement de l'emploi ?
- Comment sont évaluées les compétences des salariés et pourquoi ?

Direction : **Ath (Province du Hainaut)**

Visite de L'INSTITUT TECHNIQUE LIBRE

L'Institut Technique Libre est un lycée technique. Ce lycée vient de renouveler pour la 3ème fois sa certification ISO.

Pour en savoir plus : www.itlath.info

Questions clés :

- Comment l'ensemble des personnels a-t-il été et est-il encore aujourd'hui associé à cette démarche ?
- Comment la démarche qualité vient-elle conforter le projet d'établissement ?
- Quels sont les lieux, acteurs et outils de pilotage de la qualité ?

Direction : **La Louvière (Province du Hainaut)**

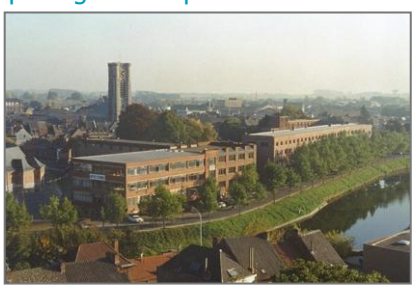
Visite de CONTRE POINT

Contre Point est une Entreprise de Formation par le Travail (EFT) du secteur du bâtiment.

Pour en savoir plus : www.contrepoint.be

Questions clés :

- Comment une EFT fonctionne-elle en Wallonie ?
- Quels sont les outils de pilotage mis en œuvre dans l'EFT concernant son développement économique et sa fonction d'insertion ?
- Quel est le rôle du jobcoaching ?



Salvatore VETRO

INTERVIEW

Administrateur de TERRE

TERRE recevra la visite le 22 septembre d'un groupe de visiteurs issus du réseau COORACE.

Quelle sens donnez-vous à cette visite ?

Le Groupe Terre désire partager son expérience et organise souvent des visites dans le cadre d'une politique d'éducation permanente et de sensibilisation de la population. La campagne « entreprendre autrement » que l'ONG du groupe organise s'inscrit d'ailleurs dans cette stratégie. Ainsi, en 2009, plus de 2000 personnes ont, soit visité les installations, soit reçu la visite d'animateurs (principalement dans des écoles). Des instruments spécifiques ont même été développés dans ce cadre : pièces de théâtre, activités ludiques pour les classes primaires etc... Le programme de sensibilisation à trois ans qui se termine cette année développait le thème de « l'intérêt général » comme principe de l'ESS. Le thème du prochain programme sera celui de la démocratie et de la gestion participative. Comprendre et partager ce qui ce fait en Belgique et en Europe peut nous renforcer les uns les autres et nous faire tous progresser !

Quelles suites en attendez-vous ?

Je serai bien sûr présent à mon tour en France au Séminaire Qualité les 14 et 15 octobre. Si nous pouvons ensemble contribuer à encourager d'autres entreprises de l'ESS à pratiquer et développer l'emploi stable et la gestion participative, je serais ravi ! Et pourquoi pas rêver ? Nous pourrions soutenir ensemble, avec d'autres entreprise solidaires, un projet dans le Sud !

le programme - LES VISITES

Des visites pour découvrir acteurs et pratiques du secteur de l'ESS

Des visites pour découvrir acteurs et pratiques du secteur des SAP

Mercredi 22 septembre

Direction : **Herstal (Province de Liège)**

Neuville en Condroz (Province de Liège)

Visite de TERRE

Terre est un groupement d'entreprises. Il fait travailler plus de 300 personnes sur les métiers de la récupération et associe à son action en Belgique la coopération internationale par le biais d'une ONG. Ce GES a également mis en œuvre un système de participation des salariés à la gouvernance. Enfin, l'entreprise de ramassage est certifiée ISO et les activités de récupération sont labellisés.

Pour en savoir plus : www.terre.be

Questions clés :

- Comment développer à la fois des activités sur une filière économique et la solidarité ?
- Comment un ensemblier de cette taille met-il en œuvre une gestion participative et démocratique ?

Visite du CORTIL

Le Cortil est un groupement d'entreprises. Il intervient dans des secteurs variés : maraîchage, bâtiment, petite restauration mais surtout services à la personne. Les entreprises d'insertion qui le composent préparent les personnes à une sortie vers l'emploi et développent dans le même temps l'emploi local.

Plus d'infos:
www.acfi.be/spip/article.php3?id_article=38

Questions clés :

- Comment les différentes filières d'activité, et plus particulièrement celle des services à la personne, se sont-elles développées ?
- Quelles sont les passerelles entre l'emploi au sein du GES et l'emploi dans les autres entreprises du secteur ?

LES VISITES – les participants

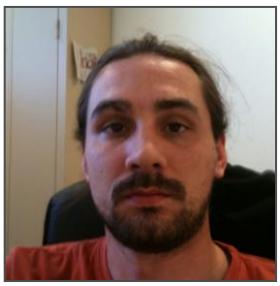
3 membres du Groupe Qualité national

Claude FEVRE
Administrateur
Proxim'Services
ADAP (85)

Martine COLLAVET
Formatrice CEDRE
Administratrice
AIM (49)

Astrid LE VERN
Chargée de mission
Services à la Personne
COORACE national

6 membres des Groupes Qualité régionaux



Laurent BOUVET
Délégué Régional
COORACE Basse-Normandie

Steve ROUMEAU
Formateur CEDRE
Chargé de mission
COORACE Midi-Pyrénées

Jean-Luc GALBRUN
Directeur
ESSOR (92)

Emmanuelle BUARD
Responsable du Pôle Métier IAE
COORACE Poitou-Charentes

Clarisse MAGNON
Déléguée régionale
COORACE Centre-Limousin

Josette GALERA
Formatrice CEDRE
COORACE P.A.C.A-Corse

2 membres du service Qualité COORACE

Etienne LAURENT
Responsable Qualité
COORACE national

Christophe LEMOINE
Chargé de mission Qualité
Formateur CEDRE
COORACE national

1 chargée de mission COORACE

Anne-Claire PIGNAL
Chargée de mission Territoires
COORACE national

1 administrateur COORACE

Christian DUBOIS
Membre du Bureau
COORACE national

Le rôle des visiteurs

BON A SAVOIR

Les visiteurs seront **des relais** au sein du séminaire. Ils témoigneront auprès des participants au séminaire de ce qu'ils ont observé, compris, appris…
A l'aide de témoignages au sein des différents ateliers, de présentations et de **supports vidéos** notamment, ils permettront de faire circuler et partager l'information afin que le séminaire soit le plus riche possible…

2 administrateurs des COORACE régionaux

Alain VAN DEN BULCKE
Président
COORACE Bretagne

Michèle ACQUART
Présidente
COORACE Nord Pas-de-Calais

2 salariés en parcours, intervenants à la conférence « 2 ans et après ?… » lors du Congrès COORACE 2009

Dolores ALLIZAR
Employée de magasin
DEFI (25)

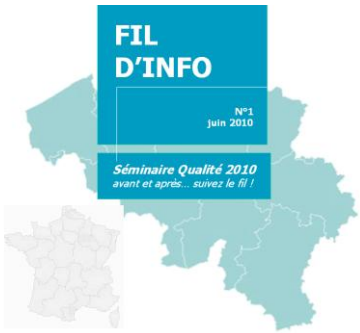
Daniel DEPIERRE
Technicien en espaces verts
Tuteur dans le cadre d'évaluations de salariés en parcours
HMS (70)

Les prochains numéros du Fil d'Info

N° 2 Fin Septembre 2010

Au sommaire :

- De retour de Belgique, les « visiteurs » témoignent…
- Toute l'info sur le séminaire Qualité d'octobre.



N° 3 Fin Octobre 2010

Au sommaire :

- Interviews, vidéos… zoom sur le contenu du séminaire Qualité
- 1ères conclusions

N° 4 Novembre 2010

Au sommaire :

- La première synthèse des propositions par le groupe Qualité national élargi
- Les rendez-vous prévus en régions

N°5 Début 2011

Au sommaire :

- La synthèse des travaux
- A suivre en 2011…

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

Le Fil d'Info est édité par la fédération COORACE.