FIL D'INFO

N°3
Octobre 2010

Séminaire Qualité 2010

avant et après… suivez le fil !

SOMMAIRE

ECLAIRAGE

Marie-Caroline COLLARD, directrice de **SAW-B**, une fédération pluraliste de l'économie sociale Wallone, nous présente cette dernière et s'exprime sur **le thème du séminaire.** ▪ p. 3

CADRAGE

Christophe LEMOINE, chargé de mission Qualité et formateur CEDRE au COORACE national, nous rappelle les **objectifs et thèmes** des **8 ateliers.** Au menu : **la Qualité et au delà…** ▪ p. 3

PROPOSITIONS

Chaque ateliers a permis de faire émerger **3 propositions principales ainsi que de nombreuses propositions annexes**. **Présentation** des propositions sur chaque thème traité … ▪ p. 3 à 5

PROCHAINE ETAPE

Le 4 novembre, le **Groupe Qualité national élargi** se réunira pour une journée de travail à Paris. Au programme : **étude et synthèse** de l'ensemble des propositions… ▪ p. 4 à 7

coorace

EDITO EN DUO

Dolores ALLIZAR
Employée de magasin
DEFI (25)

Participer aux visites en Belgique et à ce séminaire, c'est valorisant, ça donne envie de **s'impliquer plus dans l'entreprise**. Voir les structures s'impliquer pour améliorer les conditions de travail et la qualité des services, se questionner pour voir comment faire évoluer les employés et les diriger vers une sortie positive, c'est enrichissant.

Ce qui m'a aussi semblé intéressant dans les propositions c'est qu'on se dirige plus sur « **trouver un travail au départ** » : avant d'avoir un suivi dans le travail, il faut trouver le travail ! Ensuite, avoir un accompagnateur qui va jusqu'au travail, ce serait idéal.

Sur le principe de la participation de salariés en parcours comme moi à ce type d'événement, je trouve ça vraiment très bien. Mais je regrette que l'on ne soit que deux aujourd'hui. **Il faudrait être beaucoup plus nombreux.**

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

En tant que salarié en parcours et ancien conférencier lors du Congrès COORACE 2009, sur la conférence « 2 ans et après… », j'ai trouvé intéressant de voir qu'**on utilise les observations qu'on avait faites** et qu'**on va plus loin maintenant**.

Je pense qu'on va tenir compte aussi de ce que l'on a vu en Belgique et que ce sera utile pour **la mise en place de futures stratégies**.

J'espère qu'on fera quelque chose du **jobcoaching** par exemple. Personnellement, ce principe de l'accompagnement pas seulement « vers » mais « dans » l'emploi m'a beaucoup plu car c'est quelque chose qu'on ne fait pas encore vraiment en France.

Ça veut dire que les structures vont peut être devoir évoluer et travailler autrement. Comme disait **Pierre LANGLADE** (vice-président de COORACE et responsable politique du Groupe Qualité national) en clôture de ce séminaire, **« il faut évoluer et oser, avoir du culot ! »** J'ai aussi entendu quelqu'un dire qu'il fallait aller vers le haut. Je suis d'accord. **Et si les structures vont vers le haut, les salariés en parcours iront aussi vers le haut avec elles !**

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 : 4 novembre 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.

Solidarités des Alternatives wallones et bruxelloises (SAW-B)

SAW-B est une fédération francophone qui rassemble une centaine d'entreprises et de fédérations d'entreprises dans le secteur de l'insertion et plus largement de l'économie sociale et solidaire (dite « économie sociale » en Belgique).

Les productions et analyses de SAW-B, proches de celles du réseau COORACE, ont intéressé ce dernier…

En savoir plus sur SAW-B et découvrir les analyses produites sur différents thèmes par cette fédération :
www.saw-b.be

ECLAIRAGE

Séminaire Qualité – 14 octobre 2010

Conférence : « La qualité des emplois, la qualité des services, enjeux pour l'économie sociale et solidaire, pour l'insertion par l'activité économique »

A l'occasion du Séminaire Qualité, Marie-Caroline COLLARD, Directrice de SAW-B, a joué le rôle de conférencière pour présenter aux 120 participants présents le fonctionnement de l'économie sociale Wallonne et livrer son point de vue sur les enjeux liés à la qualité des emplois et des services…

L'interview Vidéo

Marie-Caroline COLLARD
Directrice de SAW-B

CADRAGE

Christophe LEMOINE
Chargé de mission Qualité
Formateur CEDRE
COORACE national

Le principe du séminaire et de ses 8 ateliers…

Les objectifs poursuivis ?

Le séminaire proposait sur 2 jours la participation à 8 ateliers. Ces ateliers avaient un double objectif :

▪ établir des **propositions** ou **pistes d'action** pour **faire évoluer**

- **les différentes démarches Qualité de la fédération** : la certification CEDRE, l'engagement Qualité des Proxim'Services et les engagements de service,

- et plus largement **les projets et orientations du réseau**

▪ favoriser **les échanges et les transferts d'expériences, d'analyses et d'outils** entre les intervenants, les visiteurs et les participants.

A noter : une première série de 4 ateliers orientés sur l'émergence de **points de repère et de références** et une seconde série de 4 ateliers orientés sur celle d'**outils**.

Les thématiques traitées

La Qualité et au-delà…

- **Mobiliser les acteurs du territoire – les employeurs**
- **L'évaluation des compétences dans une association de services à la personne**
- **Le job coaching ou coaching d'insertion**
- **Les outils du job coaching**
- **La qualité au service d'un projet d'entreprise**
- **Outils de gestion, outils de pilotage de projet**
- **La participation des salariés à la vie de l'entreprise**
- **La participation des salariés à la gouvernance dans un GES - Pratiques**

LES PROPOSITIONS

à l'issue des ateliers

Atelier 1 a – Mobiliser les acteurs du territoire – les employeurs

Intervenant : **Jean RONVAUX**, fondateur et ancien directeur de DEFI + (Tournai)

Visiteurs témoins : **Christian DUBOIS**, membre du Bureau COORACE, **Laurent BOUVET**, Délégué Régional du COORACE Basse-Normandie

Animatrice : **Martine COLLAVET**, formatrice CEDRE, administratrice de AIM (49)

Proposition ou piste 1 → **Un des enjeux majeurs de demain est de réussir à associer les entreprises et les autres acteurs socio-économiques du territoire au projet social de la structure et de les rendre acteurs dans ce projet. Cet enjeu s'inscrit pleinement dans la dynamique du projet VITA « Développement de territoires solidaires ».**

Proposition ou piste 2 → **Un service de qualité (réactivité, efficacité, fiabilité) vendu au prix du marché (et non pas à prix « bas ») est un facteur d'adhésion des acteurs économiques du territoire à la démarche d'intégration professionnelle.**

Proposition ou piste 3 → **Trois C pour traduire l'évolution de notre posture d'offreur de service sur le territoire : Créativité - Communication - Culot.**

Atelier 2 a - L'évaluation des compétences dans une association de services à la personne

Intervenant : **Charlotte LAURENT**, responsable d'antenne PROXISERVICE (Quaregnon)

Visiteurs témoins : **Dolores ALLIZAR**, employée de magasin, salariée en parcours chez DEFI (25), **Astrid LE VERN**, chargée de mission Services à la personne du COORACE national

Animatrice : **Martine COLLAVET**, formatrice CEDRE, administratrice de AIM (49)

Proposition ou piste 1 → **Poursuivre les recherches et productions sur le sujet, s'appuyer sur les expériences, outiller les structures, décliner en région.**

Proposition ou piste 2 → **Au niveau de la mise en œuvre de l'évaluation :**
- **préciser systématiquement avec les salariés concernés les objectifs de l'évaluation et le processus de mise en œuvre**
- **croiser les sources d'information.**

Proposition ou piste 3 → **La qualité des emplois et des services est liée à l'analyse du besoin tant du client <u>que de la personne en recherche d'emploi</u>.**

LES PROPOSITIONS

à l'issue des ateliers

Atelier 1 b – Job coaching – Coaching d'insertion

Intervenant : **Marie-Rose CLINET**, responsable coaching d'insertion à FLORA (Bruxelles)

Animatrice : **Josette GALERA**, formatrice CEDRE, COORACE PACA-Corse

Atelier 2 b – Les outils du job coaching

Intervenant : **Audrey LEVIS**, CORTIGROUPE, et **Carine ARTUS**, AURELIE (région liégoise)

Visiteurs témoins : **Daniel DEPIERRE,** technicien en espaces verts, tuteur dans le cadre d'évaluations de salariés en parcours et salarié en parcours chez HMS (70), **Jean-Luc GALBRUN**, directeur d'ESSOR (92)

Animatrice : **Josette GALERA**, formatrice CEDRE, COORACE PACA-Corse

Proposition ou piste 1 → **Créer une formation sur l'accompagnement à et dans l'emploi. Cette formation figurerait au catalogue Formation 2012. Une formation test pourrait avoir lieu en 2011.**

Proposition ou piste 2 → **Enrichir le guide pédagogique CEDRE avec des fiches et des outils inspirés du JobCoaching**

Proposition ou piste 3 → **Développer autour du jobcoaching une nouvelle prestation en direction des entreprises.**

Proposition ou piste 4 → **Développer un discours et argumentaire commun en direction des entreprises qui traduise non plus une posture de « mendiant » mais celle d'offreur de services.**

Proposition ou piste 5 → **Créer un nouveau métier pour nos structures : jobcoach ou accompagnateur à et dans l'emploi**

Ce qu'est le jobcoaching ?

Extrait du Guide Méthodologique édité par Equal et REJOINS (Marie-Rose CLINET)

"Le jobcoaching est une méthode qui aide à ancrer dans l'emploi des personnes fragilisées via un accompagnement individualisé", lit-on sur le site du Ministre de l'Economie et de l'Emploi de la Région wallonne.

REJOINS définit cette méthode comme suit :

☐ **Le jobcoaching est un accompagnement vers et dans l'emploi d'adultes en recherche d'insertion professionnelle, couplé avec un accompagnement de leurs employeurs, avec pour objectif la mise en place et le maintien durable d'une collaboration satisfaisante entre les deux parties et pour les deux parties.**

☐ **Le jobcoaching vise à :**
- renforcer l'autonomie des personnes en insertion accompagnées
- améliorer la capacité des entreprises accompagnées à intégrer durablement ces personnes.

☐ **Le jobcoaching est limité dans le temps.**

☐ **L'accompagnement porte sur l'activité professionnelle et, si nécessaire, sur les initiatives à prendre dans le domaine personnel ou familial pour rendre l'activité professionnelle possible. »**

LES PROPOSITIONS

à l'issue des ateliers

Atelier 1 c – La qualité au service d'un projet d'entreprise

Intervenant : **Hubert LAURENT**, inspecteur de l'enseignement à l'INSTITUT TECHNIQUE LIBRE (Ath)

Visiteurs témoins : **Emmanuelle BUARD**, responsable du Pôle métier IAE du COORACE Poitou-Charentes, **Clarisse MAGNON**, Déléguée Régionale du COORACE Centre-Limousin

Animateur : **Jacques FLANDRIN**, OXALIS Scop

Proposition ou piste 1 →

La qualité est au service du projet. Elle en constitue un fondement et, dans le sens où elle doit s'inscrire dans un axe prioritaire à long terme, elle demande un engagement politique fort et constant. Elle demande également l'appui d'une communication à tous les niveaux (local, régional, national) et par tous les acteurs (entreprises, COORACE régionaux et national). Cette communication doit se baser sur des indicateurs précis et partagés.

Proposition ou piste 2 →

Une stratégie d'animation tout au long de la démarche qualité (lancement, audits, amélioration continue) mobilise les différents acteurs, bénévoles, salariés, clients…

Proposition ou piste 3 →

La professionnalisation des référents Qualité et la valorisation de leur rôle et de leurs missions passent par des formations spécifiques, des journées d'échanges, des outils ad hoc, de la méthodologie…

Atelier 2 c – Outils de gestion, outils de pilotage de projet

Intervenant : **Marc GOESSELS**, directeur de CONTRE POINT (La Louvière)

Visiteurs témoins : **Michèle ACQUART**, présidente du COORACE Nors-Pas-de-Calais, membre du Bureau COORACE, **Chantal LEMPEREUR**, directrice SOLIDARITE MULTI-SERVICES

Animateur : **Jacques FLANDRIN**, OXALIS Scop

Proposition ou piste 1 →

Une formation régulière (1 jour par trimestre) à l'analyse des pratiques destinée à l'ensemble des personnels et prise en charge par le plan de formation (OPCA) constitue une méthode incontournable de management et de professionnalisation (voir pratiques de Contre point).

Proposition ou piste 2 →

Une réflexion sur le parrainage des salariés en parcours par les salariés permanents dans les ACI pourrait être conduite. Attention : cette pratique qui se base sur les liens affectifs mérite une analyse approfondie et l'évaluation de ses limites avant éventuelle promotion.

Proposition ou piste 3 →

Favoriser les échanges de pratiques sur l'évaluation des compétences par différents moyens (notamment le guide pédagogique CEDRE) et la valorisation des compétences des salariés par la promotion d'une attestation officielle « commune ».

LES PROPOSITIONS

à l'issue des ateliers

Atelier 1 d– La participation des salariés à la vie de l'entreprise

Intervenant : **Jean-Luc BODSON**, chargé de mission SAW-B (Manceau sur Sambre)

Animateur : **Christophe LEMOINE**, chargé de mission Qualité et formateur CEDRE du COORACE national

Proposition ou piste 1 →

Définir dans l'entreprise ce que l'on entend par Participation des salariés et préciser ce l'on en attend (voir déjà sur ce point les productions issues du projet national COORACE « PSVE » : site COORACE > Outils > PSVE et notamment ici).

Proposition ou piste 2 →

Préciser collectivement les enjeux de la participation des salariés au sein de l'entreprise de façon à mobiliser toute les parties prenantes.

Proposition ou piste 3 →

Inciter les SIAE à la mise en place d'actions organisées de manière collective et participative, même ponctuelles. Ces actions, tout en partant des besoins exprimés par les salariés, devront également leur donner un cadre pour s'exprimer et être entendus sur des sujets touchant à l'amélioration de la vie de l'entreprise.
Ces actions devront permettre de créer du lien entre les salariés et un sentiment d'appartenance à un collectif, voire à l'entreprise.

Proposition ou piste 4 →

Approfondir la réflexion sur un niveau d'exigence minimum requis de chaque acteur du réseau COORACE en matière de participation (minimum d'actions PSVE à mettre en place ?). Cette exigence minimale devra le cas échéant trouver sa traduction dans la charte des adhérents ainsi que dans le référentiel Qualité CEDRE.

Atelier 2 d – La participation des salariés à la gouvernance d'un GES - Pratiques

Intervenant : **Salvatore VETRO**, administrateur de TERRE (Hesrtal)

Visiteurs témoins : **Christian DUBOIS**, membre du Bureau COORACE, **Alain VAN DEN BULCKE**, président du COORACE Bretagne

Animateur : **Christophe LEMOINE**, chargé de mission Qualité et formateur CEDRE du COORACE national

Proposition ou piste 1 →

Intégrer les 4 postulats de la participation (tels que définis par le Groupe TERRE) dans la charte des adhérents.
Les 4 postulats :
- **tous les salariés ont des capacités pour participer à la gestion de l'entreprise**
- **l'éducation et la formation permettent d'acquérir ou développer les compétences nécessaires**
- **la mise en commun de ces capacités garantit la poursuite du but social**
- **la mise en commun de de ces capacités renforce la qualité de la gestion.**

Proposition ou piste 2 →

« Un trépied sur lequel assoir la participation » ou 3 actions complémentaires à mener de front :
- **recueillir et acter des engagements politiques**
- **organiser une consultation des salariés concernés (salariés permanents et en parcours) sur le sujet pour prendre en compte leurs souhaits, besoins et propositions d'actions**
- **poursuivre les expérimentations, déjà nombreuses, engagées dans le réseau, qu'elles soient modestes ou ambitieuses, dans le cadre ou« hors cadre », pour acquérir des références sur le sujet et être en mesure de progresser.**

Proposition ou piste 3 →

Inviter les salariés aux Assemblées Générales en prévoyant un temps de préparation avec eux et en adaptant les AG, les CA pour permettre une participation réelle et efficiente.

Proposition ou piste 4 →

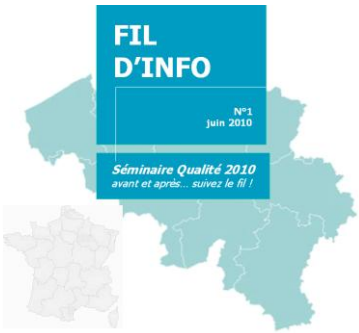
Retenir deux principes d'actions :
- **Eduquer à devenir « participant » ! (exemple : mise en capacité de comprendre la gestion financière)**
- **Retrouver sa capacité d'indignation, de rébellion et de création.**

Les prochains numéros du Fil d'Info

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…

Les présentations et supports utilisés les 14 et 15 octobre lors du séminaire Qualité COORACE 2010 sont accessibles ici :

- Introduction du séminaire (comprenant le bilan du précédent séminaire de METZ)
- Intervention de Marie-Caroline COLLARD, directrice de SAW-B
- Présentation de CONTRE POINT
- Présentation de DEFI +
- Présentation de Flora
- Présentation de l'Institut Technique Libre
- Présentation de SAW-B
- Exposé de Jean-RONVAUX, fondateur de DEFI +
- Le guide méthodologique du job coaching

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.