




Fonds Social Européen



## REFERENTIEL AFAQ ENGAGEMENT DE SERVICE®

Accompagnement individualisé des personnes en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active

REF-209  
(Edition du 19 février 2009)

Le Responsable de la certification AFAQ Engagement de service®	Le Représentant de l'organisme PLIE MPM Centre	Le Représentant de l'organisme POLE 13
<p>Nom : Alain JOUNOT</p> <p>Fonction : Responsable du Département Innovation et développement</p> <p>Date :</p> <p>Visa : </p>	<p>Nom : M Christian CORTAMBERT</p> <p>Fonction : Président de l'Association du PLIE</p> <p>Date :</p> <p>Visa : </p>	<p>Nom : M Jean-Victor CORDONNIER</p> <p>Fonction : Président</p> <p>Date :</p> <p>Visa : </p>

# SOMMAIRE

<b>I. LE DOMAINE D'APPLICATION</b> .....	<b>3</b>
<b>II. LE CONTEXTE GÉNÉRAL</b> .....	<b>4</b>
2.1. ENVIRONNEMENT GENERAL .....	4
2.2. PRESENTATION DE LA DEMARCHE .....	6
<b>III. LE CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE</b> .....	<b>7</b>
<b>IV. LES ENGAGEMENTS DE SERVICE</b> .....	<b>8</b>
INDICATEUR .....	15
<b>V. LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION</b> .....	<b>18</b>
5.1. RESPONSABILITÉS .....	18
5.2. ORGANISATION DOCUMENTAIRE .....	18
5.3. FORMATION DU PERSONNEL .....	19
<b>VI. LES MODALITÉS DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS</b> .....	<b>20</b>
6.1. CONTRÔLES .....	20
6.2. AUDITS INTERNES .....	20
6.3. MAÎTRISE DE LA PRESTATION DE SERVICE EXTERNALISÉE ET DE LA SOUS-TRAITANCE .....	20
6.4. TRAITEMENT ET SUIVI DES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS .....	21
6.5. ENQUÊTES DE SATISFACTION .....	21
6.6. INDICATEURS DE PERFORMANCE .....	22
6.7. BILANS ANNUELS .....	22
6.8. GESTION DES ÉCARTS .....	23
<b>VII. LES MODALITÉS DE COMMUNICATION</b> .....	<b>24</b>
<b>VIII. GLOSSAIRE</b> .....	<b>26</b>

## **I. Le domaine d'application**

Le présent référentiel concerne l'accompagnement individualisé des personnes en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active et décrit des engagements de service à destination des personnes volontaires pour être accompagnées dans la recherche d'emploi et en capacité de se mobiliser sur un parcours d'inclusion active.

Ce référentiel est appliqué par l'ensemble des collaborateurs de la structure intervenant dans l'accompagnement individualisé des personnes en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active.

Il s'agit donc de certifier l'accompagnement vers l'emploi et non l'accompagnateur.

Ce référentiel est accessible à toute structure exerçant l'activité d'accompagnement individualisé des personnes en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active et respectant les engagements de service, les modalités d'organisation, de suivi et de pilotage, tels que décrits dans ce document.

## II. Le contexte général

### 2.1. ENVIRONNEMENT GENERAL

#### 2.1.1. Présentation du POLE 13

Le Programme d'Orientation Local vers l'Emploi est une association de gestion loi 1901 financée par le Conseil Général des Bouches-du-Rhône dans le cadre du Programme Départemental d'insertion. Conçu à l'échelle de l'aire d'emploi départementale, ce programme a débuté en 1997.

Les actions principales du POLE 13 :

- fonction d'accompagnement vers l'emploi exercée par des professionnels spécialisés veillant à la mise en place de « parcours de retour à l'emploi » cohérents en vue de la réalisation du projet professionnel des personnes,
- fonction d'offre de services permanente auprès des employeurs (réseau de 1000 entreprises partenaires) de filières d'activité porteuses d'emplois de main d'œuvre correspondant aux compétences de ces personnes.

Le POLE 13 s'occupent des :

- bénéficiaires du RMI,
  - bénéficiaires de l'API s'ils ont signé un contrat d'insertion,
- de tout niveau de qualification et prêts à s'investir dans une démarche d'inclusion professionnelle active.

L'objectif est de permettre des sorties du dispositif RMI par le retour à l'emploi de personnes qui intègrent des parcours d'inclusion active professionnelle de 18 mois

Le POLE 13 compte réparties en 4 sections.

- Section administration,
- Section fonctions supports,
- Section emploi filière,
- Section emploi territorial.

Les sections « emploi filière » et « emploi territorial » disposent de promoteurs :

- des promoteurs emploi territoriaux (nommé PET) assurent localement l'animation globale du programme et animent chacun une plate forme constituée d'accompagnateurs à l'emploi en moyenne. Les accompagnateurs ne sont pas salariés du POLE 13,
- des promoteurs emploi filière (nommé PEF), spécialistes des filières d'activité « sanitaire et social » et « BTP et transport logistique » entretiennent en permanence une relation avec les employeurs de cette filière, aident au développement d'emploi dans cette filière et recherchent des offres d'emploi susceptibles de convenir au public engagé dans les parcours d'inclusion.

Le POLE 13 est organisé en 7 plates formes qui couvrent les zones géographiques suivantes : Marseille, Allauch, Plan de Cuques, Aubagne, Gardanne, St Rémy, Salon et qui se donnent pour missions principales de :

- valider l'éligibilité de la personne à l'entrée dans le programme,
- effectuer le suivi des parcours,
- réaliser le rapprochement offre/demande,
- stimuler l'émergence de projets utiles aux parcours et à l'accès à l'emploi en entreprise.

Le POLE 13 suit les plates formes et les accompagnateurs à l'emploi à l'aide de tableaux de bord.

### **2.2.2 Présentation du PLIE MPM Centre**

Le Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi, Marseille Provence Métropole Centre est un programme partenarial initié par la Communauté Urbaine de Marseille Provence Métropole, la ville de Marseille, l'Etat, la Région Provence Alpes Côte d'Azur, Le Conseil Général des Bouches du Rhône et le Fonds Social Européen. Le PLIE est porté par l'Association du PLIE.

Il a pour vocation de favoriser le retour et le maintien dans l'emploi de publics de premier niveau de qualification en grande difficulté d'inclusion socioprofessionnelle, dans le cadre de la mise en cohérence des politiques publiques de lutte contre l'exclusion.

Il a aussi pour mission de coordonner les actions publiques (au plan local) en lien avec la Maison de l'Emploi afin de mettre en action les mesures d'aide à l'insertion et au retour à l'emploi. Il mobilise tous les intervenants de l'emploi et de l'insertion : les collectivités locales, les entreprises, les organismes de formation et d'insertion, les structures d'insertion par l'activité économique, les associations œuvrant dans le domaine du logement ou de la santé, .....

★ **Son territoire d'intervention :**

Les communes de Marseille, Septèmes-Les-Vallons, Allauch et Plan-de-Cuques.

★ **Son offre de service à destination des publics adhérents :**

Le PLIE a développé une ingénierie de construction de parcours d'insertion socioprofessionnelle (dans le cadre d'une expertise filière) auprès de personnes pas ou peu diplômées mobilisant le réseau des acteurs de l'inclusion sociale et économique du bassin d'emploi.

Basé sur un accompagnement individualisé, le parcours d'inclusion socioprofessionnelle active vise l'accès et surtout le maintien en emploi de l'adhérent du PLIE.

★ **Ses moyens d'action :**

Le PLIE mobilise le réseau des acteurs locaux de l'inclusion sociale et économique du territoire et prend appui sur l'ensemble des mesures existantes pour la construction du parcours des adhérents. En complément de la mobilisation des moyens existants, il a capacité à développer des moyens d'intervention complémentaires en fonction des besoins repérés, avec une ingénierie financière et technique.

## 2.2 PRESENTATION DE LA DEMARCHE

L'accompagnement à l'emploi est confirmé institutionnellement pour permettre l'inclusion socioprofessionnelle active des personnes en difficulté particulière de recherche d'emploi. Ceci, dans un contexte national où les publics en situation de précarité demeurent à un niveau élevé. En raison du savoir faire acquis de plus de 10 ans, les programmes PLIE MPM Centre et le POLE 13 du département des Bouches-du-Rhône souhaitent valider leurs savoir faire dans ce domaine, sachant qu'au niveau national ces deux programmes sont parmi les précurseurs des méthodes d'accompagnement à l'emploi. Avec des publics présentant certaines similitudes, les méthodes qui ont été développées de manière parallèle s'avèrent aujourd'hui proches et complémentaires. Les directions de ses deux dispositifs d'accompagnement entendent maintenir et améliorer leurs services à destination des usagers dans un soucis permanent d'efficacité.

A travers cette certification nos objectifs sont les suivants :

1. Définir précisément l'accompagnement vers l'emploi des dispositifs publics d'accompagnement
2. Consolider les métiers d'accompagnement à l'emploi en fournissant une base de travail reconnue par les spécialistes et les partenaires publics.
3. Affirmer la culture de l'accompagnement au service des publics.
4. Fournir un accompagnement de qualité égale à l'ensemble des adhérents au dispositif d'accompagnement.
5. Fournir au dispositif d'accompagnement des éléments concrets et mesurables de reconnaissance de la qualité de son service Augmenter le niveau qualitatif du service d'accompagnement passant par :
  - a. La fixation d'un objectif à atteindre dans un délai raisonnable
  - b. L'harmonisation des pratiques des acteurs du dispositif d'accompagnement
  - c. La cohérence des actions visant un objectif partagé.
6. Maintenir le niveau une fois atteint quelles que soient les évolutions d'organisation et les changements de personnel
7. Mettre en place un système d'évaluation des personnels cohérent et basé sur des objectifs de réalisation.
- 8.

Outre que la certification est un vecteur de confiance pour l'ensemble des acteurs, partenaires, publics concernés elle pourra permettre aussi :

- un meilleur confort dans le travail dû à la mise en place de règles communes, clairement définies
- une meilleure efficacité du travail individuel et collectif

la reconnaissance du métier d'accompagnement vers l'emploi

### III. Le contexte réglementaire

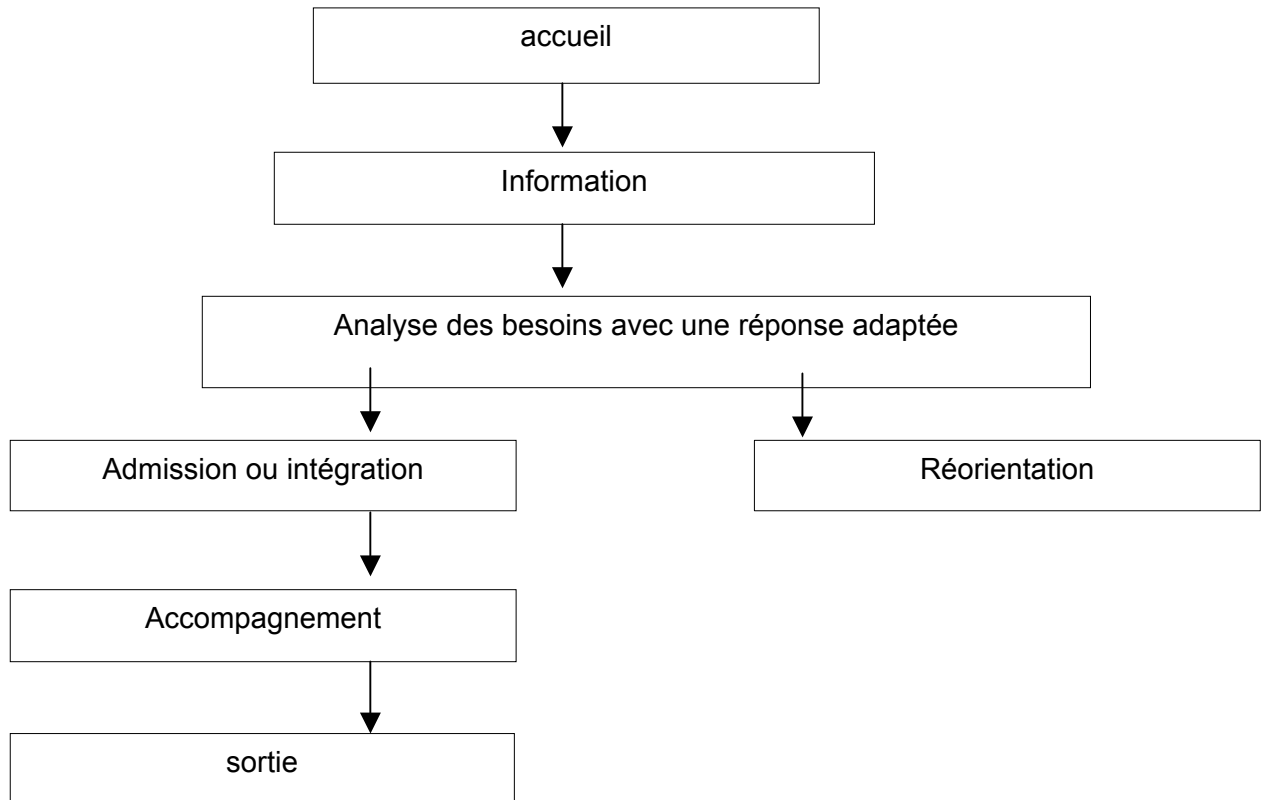
Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de services prévue par les articles L. 115-27 à L. 115-32 et R. 115-1 à R. 115-3 du Code de la consommation.

Les principales dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant les engagements de service pris dans le présent référentiel relèvent de :

- loi n°92-722 du 29 juillet 1992 portant adaptation de la loi n° 88-1088 du 1er décembre 1988 relative au revenu minimum d'insertion et relative à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et professionnelle
- loi n°98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions
- loi n°2003-1200 du 18 décembre 2003 portant décentralisation en matière de revenu minimum d'insertion et créant un revenu minimum d'activité
- loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale
- loi n°2008-1249 du 01/12/2008 généralisant le RSA et réformant les politiques d'insertion.

## IV. Les engagements de service

Le parcours du client est l'enchaînement des étapes suivies par la personne en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active lors de la réalisation de la prestation de service.





N°	<i>Engagement de service</i>	<i>Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre</i>	<i>Documents de référence, enregistrements, indicateurs</i>
1	Un accueil téléphonique efficace, courtois et professionnel	<p>L'établissement assure un accueil téléphonique pendant ses heures d'ouverture.</p> <p>Chaque interlocuteur est accueilli avec une formule de politesse du type « nom de la structure+ prénom ou nom + formule de politesse ».</p> <p>Le personnel d'accueil s'informe des besoins de la personne en ligne, est en mesure de donner l'ensemble des informations liées à la mission de la structure et oriente la personne en ligne vers l'interlocuteur/ le service demandé ou approprié.</p> <p>En cas d'absence de l'interlocuteur demandé ou approprié, l'interlocuteur demandé rappelle dans les 48 heures ouvrables. Si l'appel à lieu pendant les heures de fermeture, le répondeur enregistreur spécifie les heures de réception du public et l'accessibilité à la structure. Il est possible de laisser un message. Les messages enregistrés sont gérés dans les 24 heures ouvrables.</p>	<p><b>Document de référence</b> Procédure d'accueil téléphonique</p> <p><b>Élément de preuve</b> Organigramme nominatif fonctionnel Annuaire téléphonique</p> <p>Cahier d'enregistrement des messages</p> <p><b>Indicateur</b> Délai de rappel téléphonique Enquête de satisfaction</p>
2	Vous disposez, sur place, de l'information sur nos services.	Pendant les heures de réception du public, le personnel affecté à l'accueil du public accueille avec une phrase de bienvenue.	<b>Document de référence</b> Procédure d'accueil physique

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		<p>Il s'informe des besoins de la personne et est en mesure de donner l'ensemble des informations liées à la mission de la structure.</p> <p>Une brochure à jour est à la disposition du public sur le lieu d'accueil de la structure. Elle décrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les services proposés par la structure</li> <li>- les critères d'entrées</li> <li>- le cas échéant, les éléments d'information pour accéder aux services externes</li> </ul> <p>Lorsque les critères d'entrée sont requis par le demandeur, le personnel l'ayant renseigné enregistre sa demande et lui propose une date dans les 30 jours maximum pour participer à une présentation détaillée de l'accompagnement à l'emploi.</p> <p>Le personnel affecté à l'accueil prend congé avec une formule de politesse et s'assure que la personne n'a plus de questions.</p> <p>Outre l'information de 1<sup>er</sup> niveau, le fonctionnement de la structure et le service que la personne en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active pourra y recevoir font l'objet d'une présentation détaillée réalisée par le personnel de la structure et/ou par les accompagnateurs à l'emploi permettant d'identifier les étapes et les axes principaux de l'accompagnement vers</p>	<p>Procédure de désignation de l'accompagnateur à l'emploi Brochure à destination des demandeurs d'emploi</p> <p><b>Elément de preuve</b> Plan de formation du personnel affecté à l'accueil Attestation de présence Support de présentation Feuille de présence Brochure à destination des demandeurs d'emploi Demande d'entrée Proposition de participation Planning des présentations détaillées Base de données Gestion de portefeuille des accompagnateurs à l'emploi : File active</p> <p><b>Indicateur</b> % de personnes en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active ayant reçu l'invitation de la présentation détaillée dans les 30 jours</p> <p>% de personnes en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active ayant participé à la présentation détaillée dans les 30 jours</p> <p>Enquête de satisfaction</p>

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		<p>l'emploi.</p> <p>Si le participant est intéressé, à l'issue de la présentation détaillée, les coordonnées d'un accompagnateur à l'emploi, en charge de la coordination de l'accompagnement, lui sont indiquées.</p> <p>L'accompagnateur à l'emploi est nommé à l'aide de la base de données de la structure, de l'état de la file active* et du lieu de résidence du demandeur.</p>	
3	<p>Nous réalisons une analyse de vos besoins, nous vous proposons une 1<sup>ère</sup> solution de parcours socioprofessionnel et nous vous remettons un document reprenant le diagnostic et les 1<sup>ères</sup> pistes de travail de parcours partagés</p>	<p>Lors de l'admission d'une nouvelle personne dans la structure, l'analyse des besoins qui permet d'évaluer la situation est réalisée à l'issue de 4 entretiens maximum par son accompagnateur à l'emploi.</p> <p>Cette analyse permet de vérifier la capacité de la structure à répondre aux besoins de la personne en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active.</p> <p>Au 1er entretien, les informations suivantes lui sont présentées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la raison de son orientation vers la structure</li> <li>- l'offre de service de la structure</li> <li>- la présentation de l'accompagnement à l'emploi</li> </ul> <p>L'accompagnateur à l'emploi et la personne en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active identifient ensemble les difficultés sociales et de santé freinant la construction</p>	<p><b>Document de référence</b>  Guide/livret de l'accompagnateur  Procédure d'analyse du besoin  Procédure d'entrée</p> <p>Cahier des charges de l'accompagnement à l'emploi</p> <p><b>Elément de preuve</b>  Dossier de la personne en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active  Base de données  Document contractuel  Projet de parcours socioprofessionnel  Diagnostic social et professionnel  Compte-rendu de la commission</p> <p><b>Indicateur</b>  Nombre d'entretiens en phase d'analyse des besoins  % de personnes ayant reçu leur</p>

<b>N°</b>	<b>Engagement de service</b>	<b>Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre</b>	<b>Documents de référence, enregistrements, indicateurs</b>
		<p>d'un parcours socioprofessionnel et les besoins de cette personne en terme d'orientation ou de techniques de recherche d'emploi.</p> <p>L'accompagnateur à l'emploi établit un diagnostic et un projet de parcours socioprofessionnel adapté à la situation de la personne en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active.</p> <p>L'étape d'analyse des besoins dure au maximum 1 mois.</p> <p>L'accompagnateur à l'emploi présente en commission (réunion d'échanges d'informations) le diagnostic et le projet de parcours partagé. Cela entraîne une validation ou une réorientation.</p> <p>Après le passage en commission, l'accompagnateur à l'emploi reçoit la personne en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active en entretien pour l'informer de la décision prise par la commission :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en cas de validation de l'entrée, contractualisation sur la base des éléments présentés en commission</li> <li>- en cas de réorientation, remise en main propre de la proposition de réorientation.</li> </ul> <p>Après chaque entretien, le dossier de la personne en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active est renseigné.</p>	<p>diagnostic à l'issue de la phase analyse des besoins</p>

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
4	<p>Nous vous proposons des actions personnalisées pour la construction de votre parcours</p>	<p>L'accompagnateur à l'emploi propose à tout moment du parcours des actions personnalisées permettant sa construction :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actions de droit commun*</li> </ul> <p>Et/ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actions spécifiques territoriales ou émanant de la structure</li> </ul> <p>Cette personnalisation se traduit par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le recueil et attente de la personne lors de l'élaboration et l'évaluation du parcours,</li> <li>- la présentation et la validation des étapes antérieures et/ou prévisionnelles du parcours en cas de changement de situation</li> </ul> <p>A chaque mise en étape chez un opérateur*, l'accompagnateur à l'emploi informe l'opérateur de l'objectif à atteindre par la personne en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active et met en relation l'opérateur et la personne en parcours.</p> <p>A la fin de chaque étape, l'accompagnateur à l'emploi en lien avec l'opérateur, si besoin et la personne en parcours mesurent ensemble l'atteinte de l'objectif et ajustent le parcours en fonction des résultats obtenus. La structure s'engage à s'appuyer sur le réseau partenarial socio-économique qu'elle a développé afin d'optimiser le service</p>	<p><b>Document de référence</b> Procédure d'accompagnement vers l'emploi</p> <p><b>Élément de preuve</b> Fiche de mise en relation Fonds documentaire à destination de l'accompagnateur à l'emploi Dossier de la personne en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active Parcours d'inclusion active</p>
5	<p>A chaque démarrage d'entretien, nous fixons ensemble un objectif d'entretien clairement identifié</p>	<p>Un entretien physique est réalisé à chaque étape significative* du parcours, il est matérialisé sur un document de suivi</p>	<p><b>Document de référence</b> Procédure d'entretien</p>

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		<p>(informatique ou papier).</p> <p>Lors de tout entretien, l'accompagnateur à l'emploi fait le point sur les actions engagées par la personne en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active.</p> <p>Ces actions peuvent concerner :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le volet emploi de l'accompagnement (rédaction d'un Cv, travail sur le projet, exploration du marché du travail, proposition de poste, préparation à l'entretien d'embauche, Droit du travail, etc...),</li> <li>- le volet organisation du parcours (travail sur les étapes, recherche d'opérateurs, évaluation des résultats, demandes de financement etc..).</li> </ul> <p>Les actions mises en place seront en lien avec l'étape sur laquelle est positionnée l'accompagné.</p> <p>A la fin de chaque entretien « de face à face », l'accompagnateur à l'emploi et la personne en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active constatent les réalisations et fixent, les objectifs de travail partagés à réaliser pour le prochain entretien et la prochaine échéance de rencontre.</p> <p>L'accompagnateur à l'emploi remet un plan d'actions à l'accompagné.</p>	<p><b>Elément de preuve</b></p> <p>Dossier de la personne en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active</p> <p>Document de suivi</p> <p>Plan d'actions</p> <p>Brochure droits et devoirs du salarié</p>
6	Nous vous facilitons votre mise en relation avec les entreprises sur un emploi durable*.	La structure facilite la mise en relation de la personne en parcours d'inclusion	<p><b>Document de référence</b></p> <p>Procédure d'accompagnement</p>

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		<p>socioprofessionnelle active avec les entreprises :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour valider un projet professionnel</li> <li>- Pour évaluer ses compétences en milieu de travail</li> <li>- Pour la préparer dans ses démarches de recherche d'emploi</li> <li>- Pour présenter sa candidature en vue d'un recrutement</li> </ul> <p>Au terme du parcours :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le profil professionnel* (savoirs, savoir être, savoir faire) de la personne en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active est établi,</li> <li>- la structure lui propose systématiquement au moins 3 offres d'emploi durable correspondant à son profil professionnel et sa situation personnelle.</li> </ul>	<p><b>Elément de preuve</b>  Dossier de la personne en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active  Liste des entreprises susceptibles de recruter  Liste des entreprises/organismes conventionnés  Profil professionnel  Projet professionnel  Offres d'emploi</p> <p><b>Indicateur</b>  Nombre d'offres d'emploi proposées par la structure par personne en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active</p>
7	<p>Nous vous suivons jusqu'à six mois après votre embauche en entreprise et nous nous assurons de la pérennité de la situation</p>	<p>Quand la structure est à l'initiative de la mise en relation, des «entretiens d'étape» sont réalisés avec la personne en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active et l'employeur afin d'évaluer son niveau d'intégration dans l'entreprise, et apporter des actions correctives si nécessaire.</p> <p>Dans tous les cas, la structure s'engage à faire avec la personne en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active un point en début d'intégration (à la fin de la 1<sup>ère</sup> semaine) dans l'entreprise, et un avant la fin de la période d'essai et un point mensuel</p>	<p><b>Document de référence</b>  Procédure de suivi</p> <p><b>Elément de preuve</b>  Document d'enregistrement de l'entretien d'étape</p> <p><b>Indicateur</b>  nombre d'entretiens après mise en relation</p>

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre	Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		pendant les 5 mois suivants.	
8	Nous vous garantissons la confidentialité de nos échanges	<p>Vous avez la possibilité de vous entretenir en toute confidentialité avec votre accompagnateur à l'emploi dans un espace individuel avec cloisonnement phonique.</p> <p>Lors de la demande d'entrée, la structure informe de son devoir de confidentialité.</p> <p>Toute information mentionnée dans le dossier est consultable par vous. Elle peut également faire l'objet d'une demande d'ajustement.</p> <p>A la fin de votre accompagnement, quelque soit son aboutissement, nous vous informons de vos possibilités de recours et nous tenons à votre disposition les éléments constitutifs de votre parcours.</p>	<p><b>Document de référence</b> Cahier des charges de l'Accompagnement à l'emploi Document d'accès à l'information</p> <p><b>Élément de preuve</b> Déclaration CNIL Environnement physique de travail Dossier candidat (suivi) Courrier de sortie du dispositif</p>
9	Nous assurons la continuité du service d'accompagnement	<p>En cas d'absence supérieure ou égale à quinze jours de l'accompagnateur à l'emploi, la structure vous propose un tiers en remplacement qui deviendra votre interlocuteur privilégié et qui vous fixe un rendez vous dans un délai 15 jours. En cas d'urgence, la structure désigne un interlocuteur qui prend en charge votre dossier de manière ponctuelle.</p> <p>Le tiers a, à sa disposition, votre dossier dans lequel est inscrit l'ensemble des</p>	<p><b>Document de référence</b> Cahier des charges de l'Accompagnement à l'emploi</p> <p><b>Élément de preuve</b> Dossier accompagné Courrier de changement d'Accompagnateur à l'emploi</p> <p><b>Indicateurs</b> % de personnes en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active</p>



<b>N°</b>	<b>Engagement de service</b>	<b>Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre</b>	<b>Documents de référence, enregistrements, indicateurs</b>
		informations lui permettant de poursuivre le travail après un entretien de prise de contact.	<p>ayant reçu le courrier de changement d'Accompagnateur à l'emploi</p> <p>% des personnes ayant changé d'Accompagnateurs à l'emploi pour cause d'absence supérieure à 15 jours reçues en entretien dans le mois.</p>

## V. Les dispositions d'organisation

La structure a défini une organisation qui lui permet d'assurer la continuité du respect de ses engagements de service.

### 5.1 Responsabilités

La structure a défini les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de service. Chaque service mettant en œuvre des engagements dans le cadre du présent référentiel dispose ainsi :

- un organigramme,
- de descriptions de fonctions pour les collaborateurs intervenant dans le respect des engagements.

Par ailleurs, la structure a désigné un responsable de la démarche qualité de service qui, outre ses autres fonctions, assure les missions de suivi et de pilotage de la démarche et notamment :

- la gestion des documents et enregistrements liés aux engagements de service,
- la gestion des audits internes,
- le suivi des contrôles,
- le traitement et le suivi des réclamations des clients,
- l'organisation et le suivi des enquêtes de satisfaction,
- la préparation et le suivi du bilan annuel.

### 5.2 Organisation documentaire

L'organisation documentaire comporte d'une part les documents de référence servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel et d'autre part les enregistrements apportant la preuve de cette mise en œuvre.

Les principaux documents et enregistrements sont définis dans le chapitre IV, au regard de chaque engagement de service concerné.

Ces documents et enregistrements peuvent être :

- propres à la structure tels que :
  - ✓ plaquettes,
  - ✓ guides,
  - ✓ fiches,
  - ✓ supports de formation,...
- d'origine externe tels que :
  - ✓ textes légaux et réglementaires.

Les documents sont établis, diffusés et mis à jour selon des dispositions définies par écrit dans une procédure. La liste des enregistrements et leurs modalités de gestion sont définies par écrit.

### 5.3 Formation du personnel

Outre le dispositif d'intégration des nouveaux salariés, le plan annuel s'articule autour des axes suivants :

- Les actions d'adaptation au poste de travail (dispositif d'intégration, modules thématiques...);
- Les actions de développement des compétences (formations diplômantes...);
- Les actions liées à l'évolution des emplois et au maintien de l'emploi (modules par métiers...).
- Les actions de lutte contre les discriminations

Les modalités de réalisation et de suivi des formations sont définies.

Toute formation donne lieu à un enregistrement.

## **VI. Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements**

### **6.1 Contrôles**

Pour assurer la bonne application des engagements, et la maîtrise de la Qualité en continu, des contrôles sont effectués et enregistrés. Ces contrôles se déclinent sous forme d'observations terrain effectuées par du personnel identifié. Il s'agit d'un constat à un instant T. Le respect des engagements de service est vérifié régulièrement par les personnels concernés ; la fréquence des contrôles est définie par engagement dans un tableau récapitulatif. Les éventuels écarts relevés lors des contrôles sont analysés et traités à l'aide d'un plan d'amélioration, mis en œuvre et suivi par le « responsable qualité » (cf 6.8 Gestion des écarts).

### **6.2 Audits internes**

La structure réalise un audit interne par an.  
Ces audits internes permettent la vérification du respect :

- des engagements,
- des dispositions d'organisation,
- des modalités de suivi et de pilotage, décrites dans le présent référentiel.

L'organisation de l'audit interne est placée sous la responsabilité du « responsable qualité » qui établit le programme d'audit et désigne les auditeurs internes.

Ces audits sont réalisés par des personnes qualifiées et indépendantes de l'activité auditée.

Pour être qualifiés, les auditeurs internes doivent avoir suivi une formation à l'audit qualité et sur le présent référentiel.

Les éventuels écarts relevés lors d'un audit interne sont analysés et traités à l'aide d'un plan d'amélioration, mis en œuvre et suivi par le « responsable qualité » (cf 6.8 Gestion des écarts).

### **6.3 Maîtrise de la prestation de service externalisée et de la sous-traitance**

Le respect de certains engagements implique la mise en place et le respect de contrats passés avec différents sous-traitants et prestataires de service externalisés.

Les dispositions de maîtrise des prestataires de service externalisés et des sous-traitants sont définis dans une procédure.

Un bilan est fait chaque année sur le respect des contrats et sur d'éventuelles modifications pouvant y être apportées.

#### 6.4 Traitement et suivi des réclamations des clients

Toute réclamation fait l'objet d'un enregistrement puis d'une réponse écrite par la Direction dans un délai de 5 jours. (ouvrables).

La réponse peut être de trois ordres :

- proposition d'une solution,
- refus motivé de sa non prise en compte,
- accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi.

Il convient de distinguer les différents vecteurs de réclamations : écrites (courriers, fax, mail) et orales.

Un bilan des réclamations et des actions correctives correspondantes est réalisé (cf 6.8 Gestion des écarts).

Le bilan des réclamations donne lieu à d'un plan d'amélioration, mis en œuvre et suivi par le « responsable qualité » (cf 6.8 Gestion des écarts).

#### 6.5 Enquêtes de satisfaction

La mesure de la satisfaction des clients porte notamment sur le respect des engagements de la structure. Cette mesure est opérée sur la base d'un questionnaire transmis à la personne en parcours d'inclusion active :

- au 1er contact pour évaluer l'accueil et l'information ;
- à son entrée dans le parcours pour évaluer les étapes liées à l'entrée du parcours ;
- à sa sortie pour évaluer les étapes liées au suivi;
- au niveau de son parcours pour mesurer le respect des autres engagements.

Une enquête est réalisée annuellement sur un échantillon représentatif et significatif du périmètre de certification.

Une analyse des points forts et des points faibles est réalisée. La structure définit un pourcentage de satisfaction en deçà duquel un plan d'amélioration est mis en œuvre et suivi par le « responsable qualité » (cf 6.8 Gestion des écarts).

## 6.6 Indicateurs de performance

Des indicateurs de performance sont définis afin de suivre le niveau de réalisation de certains engagements et de mettre en place des actions correctives en cas de dérive (cf. 6.8 La gestion des écarts).

Il s'agit de :

- Suivi des rappels téléphoniques (engagement n°1)
- Suivi du taux de personnes en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active ayant reçu l'invitation de la présentation détaillée dans les 30 jours
- Suivi du taux de personnes en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active ayant participé à la présentation détaillée dans les 30 jours (engagement n°2)
- Suivi du nombre d'entretiens en phase d'analyse des besoins (engagement n°3)
- Suivi du taux de personnes ayant reçu leur diagnostic à l'issue de la phase analyse des besoins (engagement n°3)
- Suivi du nombre d'offres d'emploi proposées par la structure par personne en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active (engagement n°6)
- Suivi du nombre d'entretiens après mise en relation (engagement n°7)
- Suivi du taux de personnes en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active ayant reçu le courrier de changement d'Accompagnateur à l'emploi (engagement n°9)
- Suivi du taux de personnes ayant changé d'Accompagnateurs à l'emploi pour cause d'absence supérieure à 15 jours reçues en entretien dans le mois (engagement n°9)

Un objectif cible est défini par la structure pour chaque indicateur, avec la mise en place d'action en cas de non atteinte de l'objectif (cf. 6. La gestion des anomalies).

## 6.7 Bilans annuels

Un bilan est effectué au moins une fois par an sous la responsabilité du responsable qualité.

Le responsable du Conseil d'Administration de la structure, le responsable de la structure, le responsable qualité, participent aux bilans annuels.

Cette revue de direction doit permettre :

- d'analyser l'ensemble des données reflétant le niveau de qualité de service et le respect des engagements :
  - l'évolution des indicateurs définis dans le cadre de ce référentiel par engagement
  - les résultats des enquêtes de satisfaction
  - les écarts des audits internes réalisés
  - les réclamations et leur traitement
  - le suivi des actions précédemment décidées
  - les propositions d'amélioration
  - etc...
  
- de déterminer :
  - de nouvelles actions curatives, correctives ou préventives
  - les axes d'améliorations nécessaires
  
- de valider :
  - de nouvelles responsabilités concernant l'organisation, le suivi et l'évolution du présent référentiel
  - les responsabilités dans la mise en oeuvre et du suivi des plans d'action
  - les objectifs des collaborateurs de l'organisme

Le bilan annuel est diffusé à l'ensemble du personnel concerné.

## 6.8 Gestion des écarts

Les modalités de gestion des écarts en matière de respect des engagements de service détectés lors de contrôles, d'audits internes, de suivi des indicateurs de performance, de réclamations clients ou de mesure de la satisfaction des clients, sont définies par écrit et précisent :

- les responsabilités en matière de traitement et de suivi des écarts,
- les modalités de traitement de l'écart,
- le suivi des actions d'amélioration, à l'aide de plan d'amélioration.

## VII. Les modalités de communication

La communication sur la certification de service, au sens de l'article L115-28 du code de la consommation, doit respecter les dispositions légales y afférentes, notamment celles prévues dans l'article R-115-2.

Le Conseil National de la Consommation a rendu public fin 1998 son avis sur les modalités de communication relatives à la certification de service (BOCCRF du 31/12/1998).

Lorsque l'entreprise fait référence à la certification de service, elle peut distinguer 2 types de supports :

### 1 ) Supports destinés à communiquer sur la certification de service :

Il s'agit :

- du certificat AFNOR Certification affiché dans les locaux du bénéficiaire,
- de tout support dont l'objet est la certification de service, par exemple : plaquette destinée à informer de la certification des engagements de service de l'entité, page sur le site internet, communiqué de presse.

Ces supports mentionnent obligatoirement :

- Le logo AFAQ Engagement de Service<sup>®</sup>,
  - l'adresse d'AFNOR Certification : BP 90027 - 93571 LA PLAINE ST DENIS Cedex,
  - le code du référentiel: REF-209
  - l'activité certifiée et éventuellement le nom du référentiel,
  - la liste des engagements de service certifiés définie dans ce chapitre,
- 
- Un accueil téléphonique efficace, courtois et professionnel
  - Vous disposez, sur place, de l'information sur nos services
  - Nous réalisons une analyse de vos besoins, nous vous proposons une 1<sup>ère</sup> solution de parcours socioprofessionnel et nous vous remettons un document reprenant le diagnostic et les 1<sup>ères</sup> pistes de travail de parcours partagés
  - Nous vous proposons des actions personnalisées pour la construction de votre parcours
  - A chaque démarrage d'entretien, nous fixons ensemble un objectif d'entretien clairement identifié
  - Nous vous facilitons votre mise en relation avec les entreprises sur un emploi durable\*.
  - Nous vous suivons jusqu'à six mois après votre embauche en entreprise et nous nous assurons de la pérennité de la situation
  - Nous vous garantissons la confidentialité de nos échanges
  - Nous assurons la continuité du service d'accompagnement



## 2 ) Supports de communication institutionnelle ou d'information générale sur l'entreprise :

Sur tout autre document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur l'entreprise, (papier à lettre, formulaire de fax, les documents contractuels (contrat, devis), enveloppes, cartes de visites, factures, pages jaunes, minitel, affiches, brochures, panneaux d'information pour salon...) doivent apparaître au minimum les éléments suivants :

- Le logo AFAQ Engagement de Service<sup>®</sup>,
- l'adresse d'AFNOR Certification : BP 90027 - 93571 LA PLAINE ST DENIS Cedex,
- le code du référentiel: REF-209
- l'activité certifiée et éventuellement le nom du référentiel,
- lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer :
  - soit un extrait de la liste des engagements de service ou la présentation générique de ces engagements,
  - soit les modalités d'obtention d'informations complémentaires sur la certification de service.

Toute communication sur le site Internet doit renvoyer par un lien à une page dont l'objet est la certification de service et répondant aux critères exposés précédemment.

Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque AFAQ Engagement de Service<sup>®</sup>.

## VIII. Glossaire

Actions de droit commun : Actions développées par l'Etat en direction des demandeurs d'emploi (peu importe le statut de la personne).

Emploi durable : Emploi entraînant une inclusion socioprofessionnelle active formalisé par un contrat de travail, d'une durée minimale de 6 mois et toujours valide 6 mois après.

Etape significative : Etape entraînant un changement de situation de la personne en parcours d'inclusion socioprofessionnelle active.

File active : L'ensemble des usagers bénéficiaires du service pendant une période de référence.

Inclusion socioprofessionnelle active : insertion socioprofessionnelle : (en référence aux conclusions du Grenelle).

Opérateur : Structure qui porte une action (droit commun ou spécifique) sur laquelle l'utilisateur est positionné.

Profil professionnel d'un usager : Ensemble des caractéristiques de la personne permettant d'orienter son positionnement professionnel (les différents savoirs, les expériences professionnelles et extra-professionnelles, les aptitudes, les compétences...).