



ASSOCIATION INTERMEDIAIRE

Siret n° 35223717600024

APE : 7830Z

MANUEL QUALITE





18, Zac Geslin
54800 LABRY

Tél : 03.82.33.68.37.

Fax : 03.82.20.82.61.

E-mail : intervention@wanadoo.fr

Siret n° 35223717600024

APE : 7830Z

Convention n° AI 054 08 0001 le 23/07/2008

Agrément E.F. 2006-1.54.27 le 21/12/2006

P R E A M B U L E

Ce manuel a pour objet de décrire le système de management de la qualité en vigueur au sein de l'Association Intermédiaire INTERVENTION afin de :

- Assurer la conformité de nos actions aux exigences légales et réglementaires
- Accroître la satisfaction des personnes reçues et des clients par un fonctionnement efficace et une amélioration continue.

Il est destiné à usages internes et externes :

- Présentation au personnel
- Présentation aux personnes en insertion et aux clients
- Présentation à l'organisme certificateur
- Présentation à d'autres structures

Par leur signature, les personnes ci-après approuvent ce manuel ainsi que la politique qualité engagée.

Roger LAGRAVIÈRE, Président.

Michel TONON, Vice-président.

Yvette TELLIER, Directrice.

Sylvie RICCI, Responsable Qualité.

SOMMAIRE

1. Identification de la structure et historique.....	p.2-3
1.1 Raison Sociale	
1.1.1 L'origine	
1.1.2 Les caractéristiques	
1.1.3 L'évolution	
1.2 Historique	
2. Etat des lieux	p.3-5
2.1 Les locaux de l'Association Intermédiaire	
2.2 Le territoire	
2.3 Développement de l'emploi	
2.3.1 Le commerce	
2.3.2 L'artisanat	
2.3.3 Le secteur agricole	
2.3.4 L'industrie	
2.3.5 L'emploi frontalier	
3. Le projet associatif.	p.6
3.1 Rappel de l'article 1 des statuts de l'Association Intermédiaire	
3.2 Le projet	
4. Organigrammes hiérarchique et fonctionnel.....	p.7-8
4.1 Organigramme hiérarchique	
4.2 Organigramme fonctionnel	
5. Procédures et Schémas de fonctionnement de : la mission accueil, la mission insertion et la mission observatoire.....	p.9-15
5.1 Procédure « la mission : accueil » et son schéma de fonctionnement	
5.1.1 Le premier contact	
5.1.2 L'entretien	
5.1.3 Les tests ou E.M.T.	
5.1.4 La 1 ^{ère} M.E.S.T.S.	
5.1.5 Le schéma	
5.2 Procédure « la mission : insertion » et son schéma de fonctionnement	
5.2.1 Les MESTS	
5.2.2 Les Actions Associées	
5.2.3 Les engagements CEDRE	
5.2.4 La sortie	
5.2.5 Le schéma	
5.3 La description du fonctionnement de la mission observatoire	
5.3.1 Tableaux de bords	
5.3.2 Les dysfonctionnements	
6. L'orientation générale et les grands axes de la politique qualité.....	p.16
6.1 L'amélioration des services pour les salariés en insertion	
6.2 Le développement des compétences	
6.3 Le développement des partenariats économiques et institutionnels	
6.4 Procédure de suivi à minima	

Version n°	Modifié par la secrétaire :	Validé par :	Qualité	Page
3	V.MATEO Avril 2011	Sylvie RICCI	Responsable Qualité	1

I. Identification de la structure et historique.

I.1 Raison Sociale : Association Intermédiaire INTERVENTION

Date de création : 1989

18 ZAC Geslin 54800 LABRY

SIRET : 352 237 176 000 24

APE : 7830 Z

Adhérent COORACE : 41112002

Convention n° AI 054 08 0001 le 23/07/2008

Agrément S.A.P. 2006-1.54.27 le 21/12/2006

Tél : 03.82.33.68.37.

Fax : 03.82.20.82.61.

E-mail : intervention@wanadoo.fr

I.1.1 L'origine : En 1987, un groupe d'enseignants et d'élus, soucieux du devenir des anciennes élèves du L.E.P., désire les aider à trouver du travail à la sortie du lycée dans le secteur de l'entretien des locaux. L'Association " INTERVENTION " est fondée le 05 mars 1987.

Puis, conseillée par les services de l'état, afin de procéder légalement à du " prêt de main-d'oeuvre", elle se donne une autre forme juridique qui lui permet d'être agréée en date du **23 Novembre 1989** en qualité d'**Association Intermédiaire**.

De fait, le projet initial est ainsi élargi, non seulement aux anciens élèves de LEP, mais aussi à toute personne dépourvue d'emploi pour des tâches variées en direction des particuliers et des personnes morales. C'est un véritable challenge qu'ont accepté les fondateurs, rejoints alors par de nouveaux bénévoles, en faveur de l'insertion sociale et professionnelle.

Et depuis sa création (1989), l'Association Intermédiaire INTERVENTION a les mêmes statuts et le même objectif : " Embaucher des personnes dépourvues d'emploi pour favoriser leur réinsertion sociale et professionnelle afin de les mettre, à titre onéreux, à la disposition de personnes physiques ou morales, pour des activités qui ne sont pas assurées dans des conditions économiques locales par l'initiative privée ou par l'action des collectivités publiques ou des organismes bénéficiant de ressources publiques ".

I.1.2 Caractéristiques : L'Association Intermédiaire INTERVENTION intervient sur le Bassin de Briey, un territoire étendu à la population dispersée, ce qui l'a conduite à ouvrir des antennes vers le Nord-Est de cette zone. Successivement à Mancieulles, Trieux, Briey, Homécourt où subsiste une permanence bi mensuelle.

L'Association a travaillé depuis l'origine avec du personnel en contrat aidé, CES transformés en CEC pour les personnes les plus impliquées, puis en postes de permanents, la première directrice n'étant autre qu'une des fondatrices ayant d'abord travaillé bénévolement.

Depuis 1989, la politique de l'AI est restée centrée sur son coeur de métier, la mise à disposition, sans négliger un travail de réflexion en vue d'une éventuelle diversification.

Le fonctionnement se caractérise aussi par une gestion rigoureuse, notamment sur le plan financier, qui a évité les aventures et les à-coups.

Version n°	Modifié par la secrétaire :	Validé par :	Qualité	Page
3	V.MATEO Avril 2011	Sylvie RICCI	Responsable Qualité	2

I.1.3 L'évolution depuis 1989 peut s'analyser en trois périodes :

- 1° Une montée en puissance de l'activité, de 3 311 heures en 1990 jusqu'à 26 410 heures en 1999.
- 2° Un palier à plus de 26 000 heures de 1999 à 2001.
- 3° Une lente érosion de 26 925 heures en 2001 jusqu'à 21 380 en 2009.

Cette stagnation s'explique par des raisons locales et des raisons nationales :

- raisons locales : perte de 5000 h de sous-traitance de l'ADAPA, territoire dispersé, et difficultés économiques d'une population relativement peu solvable.
- raisons nationales : les AI ont subi les conséquences de certaines mesures législatives défavorables, et de la montée des concurrences.

I.2 Historique :

Si le Conseil d'Administration a été nombreux à sa création, il est composé régulièrement depuis d'une dizaine de membres (11 membres suite à l'A.G. du 29/03/2011).

Ils sont d'origine « initiale » : enseignants ou retraités de l'enseignement, élus municipaux, formateurs, bénévoles de la vie associative telle que Restos du Cœur, Confédération Syndicales des Familles, Ecrivain public, etc... ainsi que personnel soignant et retraité de cette même fonction, et salariés...

Les perspectives d'évolution ont été étudiées.

Avec d'autres A.I. de Meurthe et Moselle, une réflexion a été menée pendant une année en vue de la création d'une ETTI départementale. Le projet, peu soutenu et lourd par l'étendue du territoire, n'a pas abouti.

En 2003, l'Association Intermédiaire finance une étude de faisabilité pour la création d'une Association de Services à la Personne ; beaucoup de financements à trouver ... Pas de suite.... mais l'Association Intermédiaire INTERVENTION reste partie prenante si création d'une A.S.P. sur le territoire d'activités. Projet en attente.

Le 29/06/2005, le Conseil d'Administration accepte à l'unanimité des membres présents l'engagement de la structure dans le programme - formation " CEDRE " : professionnalisation des permanents souhaitée, et certification obtenue le 1 décembre 2009.

2. Etat des lieux.

2.1 Les locaux de l'Association Intermédiaire :

Le siège de l'Association est à Labry. L'Association Intermédiaire est locataire de quatre pièces dont une pour l'accueil, deux pour les bureaux de gestion et d'entretiens et une pour les réunions. C'est la mairie de Labry qui loue ce local dans la maison des Associations. Il est ouvert au public de 09 h 00 à 12 h 00 et de 14 h 00 à 17 h 00 ; mais le personnel prend ses fonctions dès 08 h 00 et 13 h 30 : ceci permet au tuteur de démarrer les chantiers plus tôt et au personnel administratif d'être présent en cas d'appel téléphonique pour « absence » ou « autre ».

Le siège de l'Association Intermédiaire est équipé de postes informatiques avec logiciel spécifique : GTA qui permet une gestion des fichiers des demandeurs d'emploi, des donneurs d'ordre, des ordres de travail et la création des paies et des factures, sans oublier l'établissement de la DADS U.

Logiciel BILAN+ pour la comptabilité.

Version n°	Modifié par la secrétaire :	Validé par :	Qualité	Page
3	V.MATEO Avril 2011	Sylvie RICCI	Responsable Qualité	3

Une permanence est ouverte tous les premiers et derniers Lundis du mois de 09 h 00 à 11 h 30 et de 15 h 00 à 17 h 00 à Homécourt. C'est la Confédération Syndicale des Familles qui prête cette salle.

La personne en charge de l'accueil et du suivi des demandeurs d'emploi rencontre alors les demandeurs d'emploi du secteur qui ne peuvent se rendre au siège pour diverses raisons.

Elle travaille alors comme au siège : répond aux demandes et donne un rendez-vous pour un premier entretien (au siège ou à l'antenne), réalise les entretiens avec rendez-vous (1^{er} ; 2^{ème} ; évaluations ; compétences ; etc.), fait signer des contrats de mise en situation de travail salarié, et recueille les relevés d'heures.

2.2 Le territoire.

La zone d'intervention de la structure est semi rurale, constituée des 5 cantons du Bassin de Briey (Audun le Roman, Briey, Chambley, Conflans-en-Jarnisy et Homécourt). Il est constitué de 5 entités à la fois géographiques et économiques : le secteur de Landres/Piennes, le Pays de Briey, la vallée de l'Orne, le Jarnisy, le secteur de Chambley.

Ce sont 80 communes qui composent son territoire d'activités (carte annexée p.1) dont 4 comprises entre 5000 et 9000 habitants.

Le territoire du bassin d'emploi de Briey. (Source INSEE)

Sa superficie est de 714 Km². La densité est de 106 habitant/km². Le territoire est caractérisé par une chute démographique et une population de plus de 60 ans importante.

Pour des raisons historiques, ce territoire est étranglé entre le département de la Meuse (zone rurale) à l'Ouest et celui de la Moselle à l'Est (2 zones d'emploi importantes : Metz et Thionville ; il jouxte la zone de Longwy au Nord et celle de Nancy au Sud).

Il est à environ 40 Km du Luxembourg et de la Belgique.

Les difficultés rencontrées sont notamment liées aux fermetures des mines et aux séquelles de l'exploitation minière : appauvrissement des communes, affaissements miniers (43 zones concernées sur 80 communes). Les restrictions de construction (Plan de Prévention des Risques Miniers) sont pénalisantes pour le développement démographique et commercial. Les caractéristiques géographiques (enclavement) entraînent une circulation difficile (peu de transport en commun, réseau routier peu adapté). La présence forte du secteur automobile (Sovab à Batilly) représente un atout mais aussi une faiblesse quand le secteur va mal.

2.3 Développement de l'emploi.

2.3.1 Le territoire et le développement du commerce.

Le bassin de Briey est périurbain pour une part, notamment aggloméré entre Briey-Joeuf-Homécourt. Il s'intègre dans l'aire urbaine de Metz. L'arrivée de nouveaux ménages (du sillon mosellan) génère une forte demande de services. Mais l'aléa minier pénalise le développement de commerces. Il existe une forte emprise commerciale mosellane avec la proximité de Ste Marie aux Chênes et Metz. L'agglomération du Jarnisy rayonne commercialement sur une zone de 62 000 habitants qui s'ouvre largement sur le département de la Meuse. Elle dispose d'une offre commerciale attractive, notamment la zone commerciale de Conflans-en-Jarnisy. Les secteurs de Briey et Jarny affichent peu de relations commerciales croisées.

Version n°	Modifié par la secrétaire :	Validé par :	Qualité	Page
3	V.MATEO Avril 2011	Sylvie RICCI	Responsable Qualité	4

2.3.2 La situation du marché de l'emploi dans l'artisanat. (Source INSEE, Chambre des Métiers)

L'artisanat du bassin représente 9,1 % de l'ensemble des effectifs salariés.

La « sur présentation » de certains secteurs d'activité reflète l'économie du bassin avec une part importante du secteur du travail des métaux représentant la sous-traitance du secteur automobile entre autre. Le bâtiment est aussi très présent sur le bassin.

2.3.3 Le secteur agricole se modernise et se diversifie. (Source OREFQ)

44 % des exploitations sont recensées sur le Jarnisy et 14 % dans l'Audunois.

56 % du territoire du bassin de Briey sont occupés par des terres agricoles (31 % pour la vallée de l'Orne, jusqu'à 81 % pour le Jarnisy). Près de la moitié des exploitations pratique la double spécialisation culture/élevage.

2.3.4 L'industrie et la prédominance du secteur automobile. (Source ASSEDIC)

La Sovab (entreprise Renault) et ses sous-traitants prédominent le secteur industriel du bassin de Briey. La filière automobile occupe plus de 3 300 actifs à l'échelle de l'arrondissement de Briey. Mais réduction des effectifs en 2008 et 2009.

L'industrie traditionnelle de la métallurgie s'était maintenue et restructurée mais elle connaît également des difficultés.

2.3.5 L'emploi frontalier (Source STATEC et AGAPE)

Le nombre de frontaliers travaillant au Luxembourg est 4 fois plus faible à Briey qu'à Longwy, mais partant de plus bas, la croissance est 2 fois plus rapide.

D'après une étude de Jean Luc ANDRE, conseiller régional, 21 % des salariés du Grand Duché sont français. 99,6 % des frontaliers français sont dans des entreprises privées ou semi-publiques.

Le secteur employant le plus de frontaliers français est celui des services aux entreprises.

Les femmes représentent 35 % de l'ensemble des frontaliers français. Elles sont surtout employées dans le secteur de la banque, du commerce de détail, la santé, l'hôtellerie et restauration, et enfin les services sociaux.

Ces frontaliers, bénéficiant d'un revenu supérieur, et soumis à de rudes contraintes de déplacement, sont une clientèle potentielle des services à la personne.

Version n°	Modifié par la secrétaire :	Validé par :	Qualité	Page
3	V.MATEO Avril 2011	Sylvie RICCI	Responsable Qualité	5

3. Projet associatif.

3.1 Rappel de l'article 1 des statuts de l'Association Intermédiaire.

Article 1 : L'Association Intermédiaire "INTERVENTION", fondée le 05 mars 1987 a pour objet de permettre à des personnes sans emploi, rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières, de bénéficier de contrats de travail en vue de faciliter leur insertion professionnelle. Elle met en œuvre des modalités spécifiques d'accueil et d'accompagnement.

A ce titre, l'Association Intermédiaire « INTERVENTION », structure de l'Insertion par l'Activité Economique, met en place un accompagnement global des salariés en insertion, combinant un suivi des problématiques sociales avec une mise en situation de travail salarié dans un contexte productif.

Le projet d'insertion mis en œuvre est adapté aux besoins des salariés en insertion, à la situation du marché du travail local et à la stratégie d'animation et de pilotage de l'offre d'insertion arrêtée en CDIAE.

Sa durée est illimitée.

Son adresse postale est : 18 ZAC Geslin 54800 LABRY

3.2 Le projet.

Le projet de l'Association Intermédiaire INTERVENTION est à la fois d'apporter une aide immédiate aux personnes dépourvues d'emploi et de les accompagner dans leur réinsertion sociale et professionnelle. L'Association Intermédiaire s'est engagée dans une formation afin d'être plus efficace, plus professionnelle dans cette fonction primordiale de réinsertion. La démarche de remise en questions des procédures d'accueil et de suivi (formation CEDRE) a débouché sur de meilleures pratiques, des procédures mieux formalisées d'où une efficacité sociale accrue.

Pour cela il nous faut continuer à :

1) Nous tourner vers les petites **entreprises** et les **artisans**.

Par notre participation à « *l'Instance technique partenariale et territoriale* » pilotée par le Conseil Général de Meurthe et Moselle, instance de réflexion, de coordination et de production qui vise :

- à fédérer sur le territoire une dynamique de développement des structures de l'I.A.E.
- à construire la chaîne des services
- à produire les outils de développement permettant à l'I.A.E. de s'organiser, se fédérer pour répondre aux marchés publics avec clauses d'insertion...

2) Proposer des formations au **public accueilli**.

Par notre participation au groupe de travail « *SAS RECRUTEMENT* » piloté par Pôle Emploi, afin de créer un sas en amont des recrutements des ACI, de l'AI et des clauses d'insertion. Cette concrétisation a été retenue comme axe de travail prioritaire en 2011 pour l'Insertion par l'Activité Economique.

3) Améliorer nos relations avec des **partenaires occasionnels** (Resto du Coeur, Secours Populaire, etc.) ainsi qu'avec nos **partenaires institutionnels** (Pôle Emploi, Mission Locale, DIRECCTE, etc.)

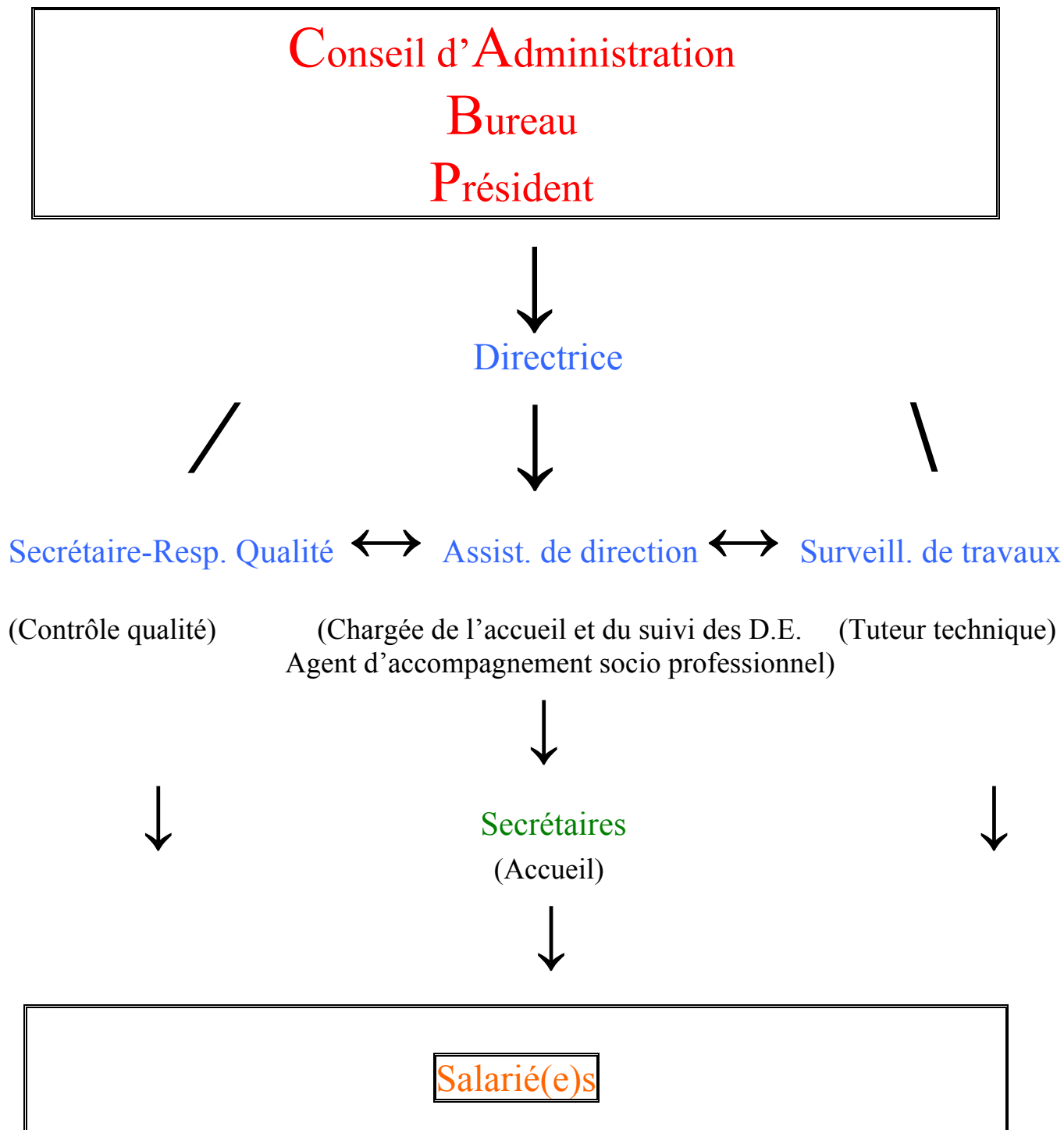
4) Afin de faire connaître toujours davantage l'association intermédiaire INTERVENTION par tous les acteurs du territoire, **la communication sera poursuivie et diversifiée**.

(* **Le texte de ce projet associatif est repris en annexe (annexe p. 2) et il est signé par Mr Roger LAGRAVIERE, Président de l'Association Intermédiaire INTERVENTION.**

Version n°	Modifié par la secrétaire :	Validé par :	Qualité	Page
3	V.MATEO Avril 2011	Sylvie RICCI	Responsable Qualité	6

4. Organigrammes hiérarchique et fonctionnel.

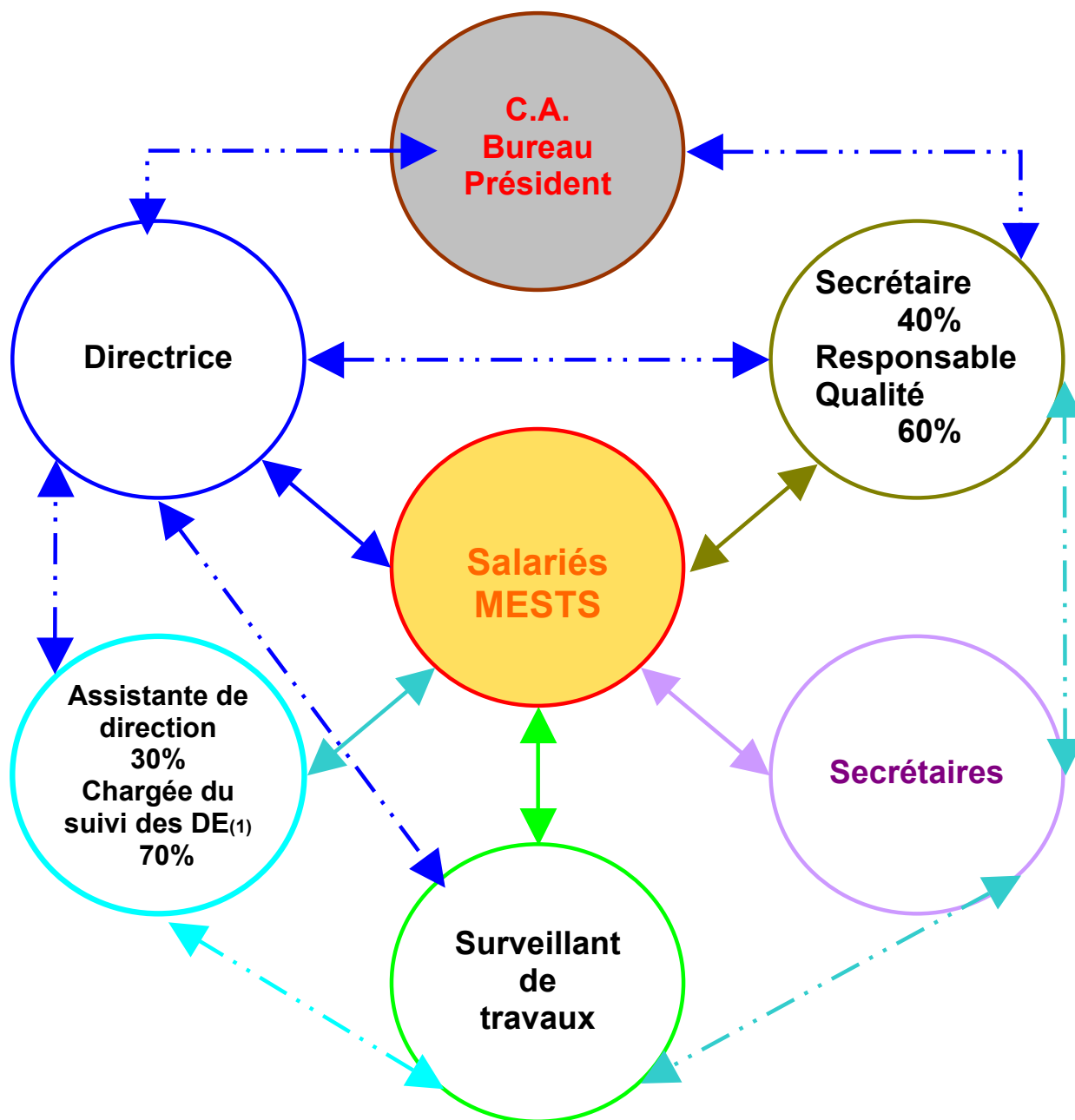
4.1 Organigramme hiérarchique.



Légende : bénévoles – permanents de l'association – personnel en contrat aidé – salariés "MESTS"

Version n°	Modifié par la secrétaire :	Validé par :	Qualité	Page
3	V.MATEO Avril 2011	Sylvie RICCI	Responsable Qualité	7

4.2 Organigramme fonctionnel. (Fiches de poste en annexes p. 25 à 29)



(1) accompagnement socio professionnel

Version n°	Modifié par la secrétaire :	Validé par :	Qualité	Page
3	V.MATEO Avril 2011	Sylvie RICCI	Responsable Qualité	8

5. Procédures et Schémas de fonctionnement de :

- La mission *accueil*,
- La mission *insertion* et
- La mission *observatoire*.

5.1 Procédure « la mission: accueil » et son schéma de fonctionnement.

5.1.1 LE PREMIER CONTACT.

Si le demandeur d'emploi téléphone pour demander à s'inscrire, la secrétaire à l'accueil lui explique brièvement le fonctionnement d'une association intermédiaire et lui demande de passer dans les locaux de l'Association Intermédiaire INTERVENTION afin d'y retirer un dossier d'inscription si l'offre l'intéresse...

Dès qu'un demandeur d'emploi vient retirer un dossier d'inscription, il lui est remis **le livret d'accueil (annexe p.3 et 4 (recto- verso))** qui expose plus en détail notre mission, notre objectif et lui explique ce qui pourra lui être proposé suite à son inscription.

Avec ce livret, la secrétaire lui remet **la fiche de renseignements (annexe p.5 et 6)** à compléter par ses soins et à ramener lors de son entretien avec la chargée d'accueil et du suivi.

Il lui est remis également **une fiche de rendez-vous (annexe p.7)** mentionnant la date et l'heure de l'entretien programmé ainsi que la liste des documents nécessaires à l'inscription qui lui seront demandés lors de ce premier entretien.

5.1.2 L'ENTRETIEN

La personne sans emploi est reçue par la chargée de l'accueil et du suivi des demandeurs d'emploi afin de faire le point sur sa situation et ses démarches en matière de recherche d'emploi.

Si de « lourds handicaps » sont décelés par l'agent d'accompagnement socio-professionnel, elle oriente la personne vers les organismes spécialisés...

La permanente de l'Association recueille les éléments nécessaires à la constitution du « **dossier de suivi** » (annexe p.8 à 11) tout en détectant les priorités, les besoins, les attentes de la personne en recherche d'emploi ; elle l'informe également des différentes aides existantes (si besoin) et la renseigne sur les aides que l'Association Intermédiaire peut lui apporter tout au long de son parcours d'insertion.

(ex: le programme CEDRE et ses différents engagements)

Enfin, la chargée du suivi explique le fonctionnement des « **contrats de travail / contrats de mise à disposition** », ce qu'ils représentent au niveau engagement, responsabilité, et elle donne les informations sur les *conséquences de son changement de statut*, etc.

Dans ce document « dossier de suivi » figurent également les différents rendez-vous avec le salarié ainsi qu'une fiche de suivi concernant les **aptitudes personnelles** et **l'intégration dans la structure** et la notification de **fin de parcours**

Le compte rendu des ces entretiens est relaté au cours de la **réunion d'équipe**. (*)

= *Fonction transversale*

Une décision collective (*) de la prise en charge des personnes reçues est faite en fonction du profil des personnes sans emploi et suivant les offres de travail des différents donneurs d'ordre.

(Toute personne inscrite n'est pas forcément mise en situation de travail salarié.)

Tenue d'un cahier des décisions prises en réunion d'équipe.

Version n°	Modifié par la secrétaire :	Validé par :	Qualité	Page
3	V.MATEO Avril 2011	Sylvie RICCI	Responsable Qualité	9

5.1.3 LES TESTS

L'Association Intermédiaire, depuis le démarrage de la formation CEDRE, fait passer des tests aux personnes nouvellement inscrites.

D'où la création de fiches spécifiques et d'une convention avec la mairie de LABRY pour avoir accès à un point d'eau chaude.

L' Association Intermédiaire a obtenu la signature de conventions d'engagements d' E.M.T (Evaluation en Milieu de Travail) directement avec le Pôle Emploi de Briey.

La première convention d'évaluation en milieu de travail a été signée en octobre 2008.

Le rythme est d'environ de deux signatures de convention par mois.

Si les évaluations sont négatives, la personne est convoquée pour un entretien. Lors de celui-ci, on lui propose une nouvelle orientation et on l'informe qu'elle ne peut pas être une candidate pour nos offres d'emploi...

Si les évaluations sont positives, la personne est convoquée pour un entretien où on lui propose soit une première mise en situation de travail (si offre disponible et après décision commune lors d'une réunion d'équipe) soit elle est mise en attente et on lui demande de prendre contact avec l'Association Intermédiaire régulièrement... ou elle peut être dirigée vers une autre structure, un organisme de formation, etc....

Ensuite, le rapport est transmis au Pôle Emploi.

5.1.4 La 1^{ère} M.E.S.T.S. : Mise En Situation de Travail Salarié et les évaluations.

Après la réunion d'équipe, où la situation des personnes reçues en entretien est revue, une décision collective est prise pour certains demandeurs d'emploi soit de les mettre en situation de travail d'après leur profil : évaluation de la situation personnelle, évaluation de compétence et d'après les offres reçues ; soit de leur proposer la signature d'une convention d'engagement.

Suite à ces décisions, les secrétaires, la chargée de l'accueil et du suivi des demandeurs d'emploi ou la secrétaire – responsable qualité téléphonent aux personnes concernées et leur proposent les offres de travail : s'ils sont toujours disponibles, il leur est demandé de venir aux bureaux récupérer le **Contrat de mise à disposition**.

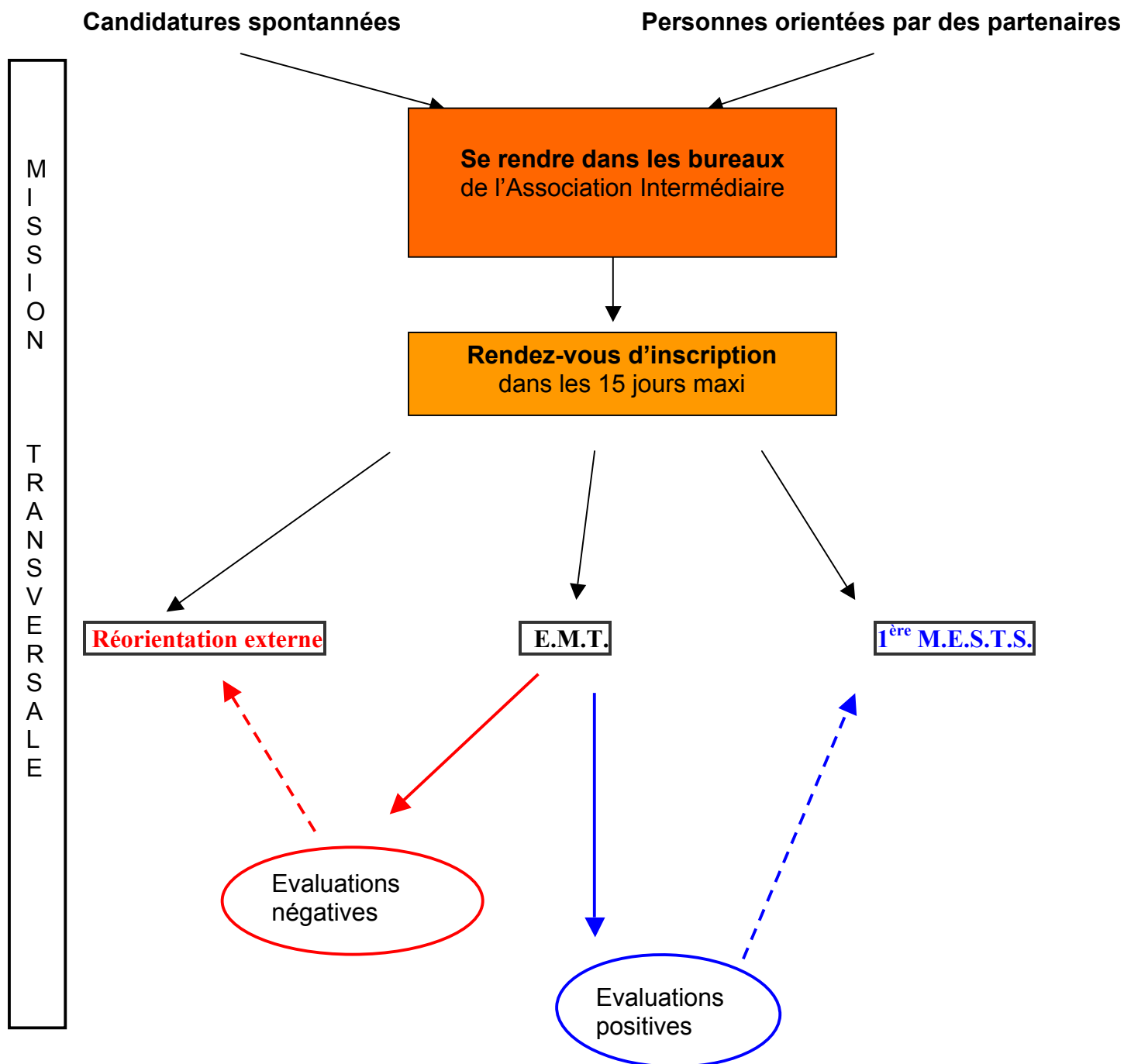
Quand ils sont présents dans les locaux, on leur représente toutes les fonctions du **contrat de travail du contrat de mise à disposition** et du **relevé d'heures**.

On profite de ce moment pour leur présenter la fiche « **Consignes aux salariés** » (annexe p.12) qu'ils lisent et signent en double exemplaire. Ils gardent le premier exemplaire et le second est classé dans leur dossier d'inscription. Cette procédure est réalisée uniquement lors de la première mise en situation de travail salarié.

Et depuis l'embauche au 01/09/2008 de la secrétaire – responsable Qualité, celle-ci peut se rendre sur certains chantiers (domiciles des Particuliers) pour le suivi du travail réalisé d'après les demandes des clients ou pour accompagner le demandeur d'emploi et lui présenter les lieux ainsi que la personne pour laquelle il va travailler.

Version n°	Modifié par la secrétaire :	Validé par :	Qualité	Page
3	V.MATEO Avril 2011	Sylvie RICCI	Responsable Qualité	10

5.1.5 LE SCHEMA DE FONCTIONNEMENT DE LA MISSION ACCUEIL.



Version n°	Modifié par la secrétaire :	Validé par :	Qualité	Page
3	V.MATEO Avril 2011	Sylvie RICCI	Responsable Qualité	11

5.2. Procédure « la mission : insertion » et son schéma de fonctionnement.

5.2.1 Les M.E.S.T.S. : Mise En Situation de Travail Salarié et les Actions associées.

Un classeur plus spécifique aux travaux de jardinage, avec des consignes plus techniques, est remis pour lecture aux préposés à ces travaux et **un registre de signatures** qui précède chaque rubrique, tel que : prescriptions de sécurité et d'utilisation de la débroussailleuse, de la tondeuse, du taille-haies, de la tronçonneuse, du motoculteur, du nettoyeur haute pression.

Un dernier volet concerne les consignes de sécurité et de maîtrise de l'Environnement : opération de chargement ou de déchargement sur le site de Conflans avec les horaires d'ouverture, les conditions d'accès au site, etc. (**annexe p.13**)

Au cours de ces missions, le travail des personnes mises en situation de travail salarié est évalué grâce à des fiches de compétences.

Pour la fiche **Suivi des compétences « Ménage » (annexe p.14)** l'évaluation est faite par la responsable qualité qui liste les tâches à réaliser ainsi que les compétences et les qualités personnelles nécessaires :

A : acquis – ECA : en cours d'acquisition – NA : non acquis.

Cette fiche est signée par l'encadrant, le salarié et le donneur d'ordre (client) et elle est classée dans le dossier du salarié.

Un rappel téléphonique de chaque nouveau Donneur d'Ordre est effectué par la responsable qualité afin de recueillir ses appréciations concernant le salarié mis à disposition. Ces informations sont consignées sur une fiche **Suivi des Donneurs d'Ordre (annexe p.15)**.

Pour les fiches **Suivi des compétences « jardinage » et « homme toutes mains » (annexe p.16 et 17 recto-verso)** l'évaluation est faite de la même manière que la fiche précédente ; elle concerne cependant plus de tâches : espaces verts, petit jardinage, emplois divers tels que manutention, bricolage, etc. ainsi que les tâches de fin de mission, les travaux de réfection (papiers peints, peinture, carrelage, etc. et plus spécifiquement des tâches de maçonnerie, etc....)

Des lignes vierges sont là pour préciser d'autres tâches qui pourraient être lister lors de demandes de travail spécifiques...

5.2.2 Les Actions Associées.

Pour tenter de parer au frein à l'emploi le plus évoqué par les demandeurs d'emploi, c'est à dire **la mobilité** ; l'Association Intermédiaire est un des partenaires de l'association TRANS' BOULOT qui permet le transport des demandeurs d'emploi qui ont des difficultés pour se rendre sur leur lieu de travail. Cette prise en charge, moyennant paiement, peut également être demandée pour se rendre à un entretien d'embauche ou pour une période d'essai.

L'Association Intermédiaire est donc **prestataire de demandes de prise en charge** et elle est aussi **prestataire de vente de bons de transports** qui sont prescrits par d'autres organismes (telle que La Mission Locale ou les Assistantes Sociales, etc.).

Etablissement des factures pour l'association Trans' Boulot.

Version n°	Modifié par la secrétaire :	Validé par :	Qualité	Page
3	V.MATEO Avril 2011	Sylvie RICCI	Responsable Qualité	12

5.2.3 LES ENGAGEMENTS "CEDRE".

Les engagements proposés aux demandeurs d'emploi varient en fonction de leur situation personnelle.

Un grand nombre des personnes inscrites à l'Association Intermédiaire est en situation précaire, d'où des conventions d'engagements « soutien actif » en plus grand nombre et des conventions d'engagements « Templus » essentiellement pour les femmes de plus de 55 ans (en attente de retraite).

Souvent ces engagements sont suivis de mise en situation de travail salarié. (Besoin de tutorat et/ou d'un salaire pour régler l'urgence)

La stratégie globale en terme d'accès et de retour à l'emploi est de signer différents engagements avec la personne suivie en fonction de la priorité à traiter :

La priorité à traiter est centrée sur le rapport à l'emploi :

- ◆ Pour réamorcer un parcours d'insertion professionnelle
Engagement « mobilisation et préparation professionnelle »
- ◆ Pour construire un projet professionnel, **engagement « découverte »**
- ◆ Pour conforter, confirmer les compétences et les savoirs directement utiles,
Engagement « validation professionnelle »

La priorité à traiter est centrée sur des éléments périphériques à l'emploi :

- ◆ Pour préserver les droits sociaux, assurer équilibre, liens, reconnaissance sociale, pour une intégration à long terme, **engagement « templus »**
- ◆ Pour résoudre des problèmes sociaux ou des discriminations qui bloquent ou freinent l'accès à l'emploi, **engagement « soutien actif »**
- ◆ Pour répondre à une situation d'urgence, **engagement « coup de pouce »**

Comme la grande majorité des conventions d'engagements, pour le moment, sont accompagnées d'une mise en situation de travail salarié, les évaluations se font à l'aide des fiches suivi de compétences.

Et ces **conventions d'engagement (annexe p.18 et 19)** bénéficient de trois bilans : intermédiaire, d'étape et final.

5.2.4 LA SORTIE.

Lors du bilan final, il y a soit :

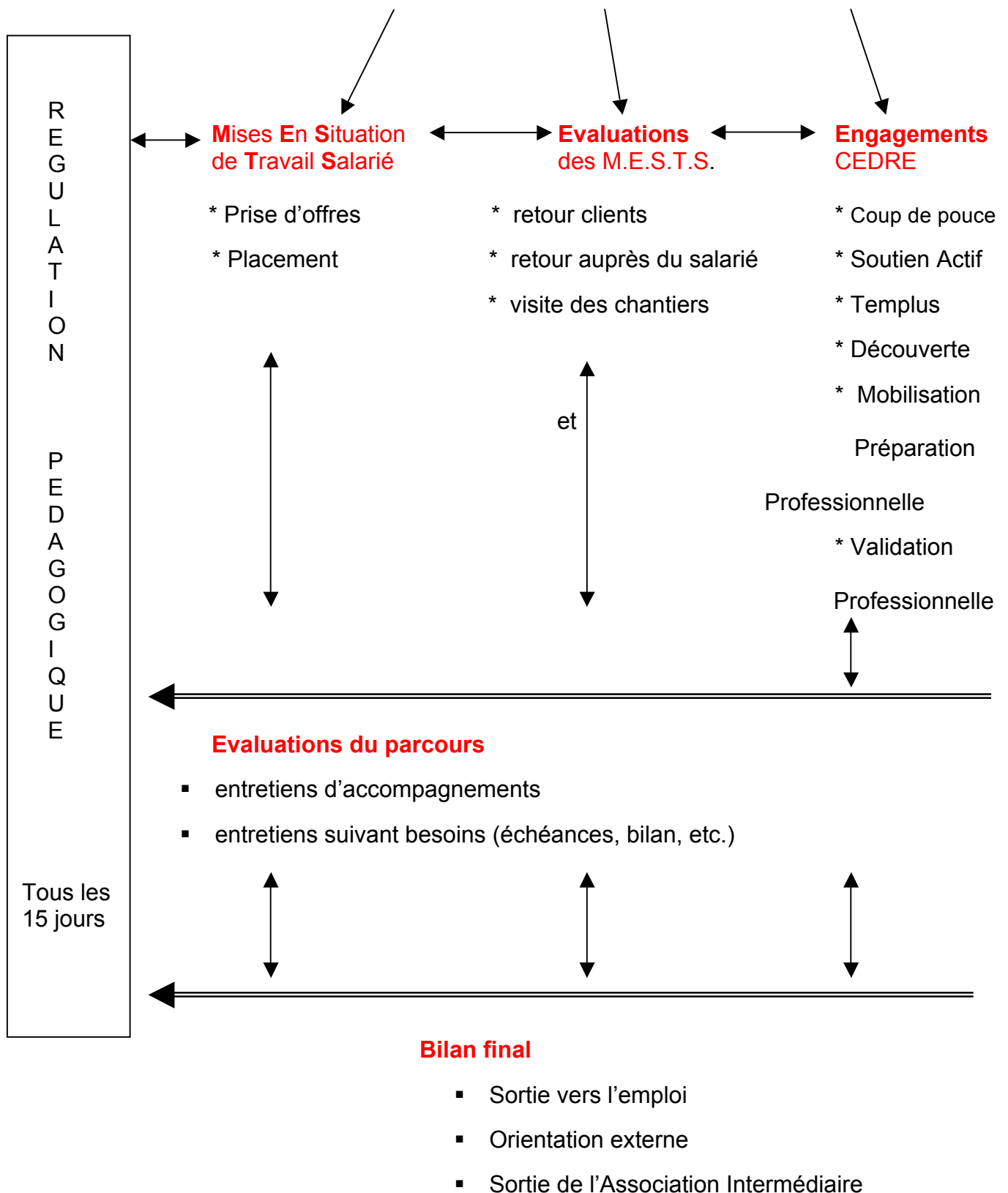
- sortie vers l'emploi
- orientation externe
- sortie de l'Association Intermédiaire

Version n°	Modifié par la secrétaire:	Validé par :	Qualité	Page
3	V.MATEO Avril 2011	Sylvie RICCI	Responsable Qualité	13

5.2.5 LE SCHEMA DE FONCTIONNEMENT DE LA MISSION INSERTION.

Salariés en insertion

Public : Demandeurs d'emploi et/ou personnes en situation précaire



Version n°	Modifié par la secrétaire :	Validé par :	Qualité	Page
3	V.MATEO Avril 2011	Sylvie RICCI	Responsable Qualité	14

5.3 La description du fonctionnement de la mission observatoire.

5.3.1 Tableaux de bord.

Les différents tableaux de bord se regroupent sous la forme des statistiques effectuées par le logiciel GTA. Chaque mois : tableaux des heures effectuées, statistiques demandées par la DIRECCTE scindées en deux : emplois Services A la Personne et non S.A.P.

Nous affinons certains tableaux, par exemple les heures effectuées chez les particuliers ; afin de suivre au plus juste le gain ou la perte de certains types de travaux (aide à domicile – jardinage) et toujours avec les chiffres de l'année précédente.

En plus de ces tableaux pré - définis, nous établissons différents tableaux de bord tels que : salaires bruts Permanents, salaires bruts MAD, heures facturées, heures par catégories de D.O. et heures réalisées par les D.E. ayant signé une convention d'engagement.

Les soldes des comptes bancaires (du compte courant, du compte « Services à la Personne » et du « livret ») sont suivis régulièrement, mois par mois.

A chaque règlement de cotisations trimestrielles, celui-ci est noté sur la fiche annuelle (fichier informatique) de l'année en cours.

Le cahier de téléphone où sont notées les demandes faites par les donneurs d'ordre, est relu tous les jours.

5.3.2 Les dysfonctionnements sont évoqués

- ✓ soit lors des réunions d'équipe ou de qualité.
- ✓ soit lors des entretiens annuels des permanents.

Ces dysfonctionnements sont traités par le groupe qualité et une fiche action peut être envisagée...

Version n°	Modifié par la secrétaire :	Validé par :	Qualité	Page
3	V.MATEO Avril 2011	Sylvie RICCI	Responsable Qualité	15

6. L'orientation générale et les grands axes de la politique qualité.

La politique qualité s'articule autour de quatre orientations déclinées en objectifs opérationnels pour les années 2010 et 2011 suite aux réflexions d'un groupe de travail composé de trois permanents et de trois administrateurs suite au C.A. du 17/06/2009 :

6.1 L'amélioration des services pour les salariés en insertion.

Par l'augmentation de notre taux d'accompagnement, passé de 30 % à 43 % des salariés de l'année.

Par la réalisation d'une **enquête de satisfaction des Demandeurs d'Emploi (annexe p.20 à 22) et des Donneurs d'Ordres (annexe p.23)** tous les trois ans.

6.2 Le développement des compétences.

Par la mise en place d'un **plan de formation (annexe p.24).**

Par des échanges de pratique au niveau régional.

Par un management participatif et responsabilisant.

Par notre adhésion au Coorace Formation.

6.3 Le développement des partenariats économiques et institutionnels.

Par la poursuite de notre communication envers les particuliers et la distribution de 20 000 plaquettes.

Par la sollicitation systématique de la presse locale lors d'événements (Assemblées Générales, 20 ans de l'A.I...)

Par l'envoi du compte-rendu d'activité aux élus et partenaires.

Par la signature de convention de partenariat avec des artisans et les communes.

6.4 Procédure de suivi à minima.

Cette procédure permet de connaître la situation des salariés inscrits sur GTA et d'assurer un suivi régulier.

Les informations reçues sur chacun des salariés sont formalisées dans leur dossier de suivi, leur fiche informatique GTA et, une fois par an, archivées sur papier.

Version n°	Modifié par la secrétaire :	Validé par :	Qualité	Page
3	V.MATEO Avril 2011	Sylvie RICCI	Responsable Qualité	16