



MANUEL ENGAGEMENT DE SERVICE « Conseil en évolution professionnelle »

FONGECIF Hauts de France antenne d'Amiens

Ce document doit être considéré comme un document confidentiel et la propriété exclusive du Fongecif hauts de France Antenne d'Amiens. Il ne peut être communiqué et/ou reproduit au profit d'une personne ou d'une société tierce sans le consentement écrit de la direction du Fongecif hauts de France antenne d'Amiens.

SOMMAIRE

I - INTRODUCTION	4
1.1 - Présentation du manuel	4
1.2 - Présentation générale du Fongecif	5
II - POLITIQUE QUALITE	5
2.1 – Engagement de la direction	6
2.2 – Planification de la démarche	7
III - ORGANISATION GENERALE DU FONGECIF	10
3.1 – Les grandes fonctions du Fongecif	10
3.2 – Responsabilités	10
IV – MAITRISE DE NOS ENGAGEMENTS	10
4.1 – La charte de déontologie	10
4.2 – L'accueil	11
4.3 – L'offre de services	11
4.4 – Délai de mise à disposition du premier service	14
4.5 – Prise en compte rapide des appels	14
4.6 – Proximité	14
4-7 - Espace d'information	14
4-8 - Poste informatique	14
4-9 - Réfèrent conseil	14
4-10 - Projet d'évolution professionnelle	15
4-11 - Service à distance	16
V – DISPOSITIONS D'ORGANISATION	17
5.1 – Organisation documentaire	17
5.2 – Information et formation du personnel	17
VI – DISPOSITIONS DE PILOTAGE	18
6.1 – Audits internes	18
6.2 – Maîtrise des prestations externalisées	18
6.3 – Enquêtes de satisfaction des bénéficiaires	18
6.4 – Traitement et suivi des réclamations des bénéficiaires	18

6.5 – Indicateurs de pilotage de la démarche	19
6.6 – Revue annuelle de la démarche	19
6.7 – Traitement des écarts et plan d'amélioration	19
ANNEXES	19

I - INTRODUCTION

1.1 - Présentation du manuel

1.1.1 - Objectif du Manuel Engagement de service

Le présent manuel est le document de base de notre démarche « Engagement de service ». Il décrit les dispositions mises en œuvre dans le cadre de cette démarche afin d'être en permanence conforme au référentiel « Conseil en évolution professionnelle ».

L'objectif de ce manuel est donc d'établir des règles afin d'obtenir la maîtrise des activités concernées par ce référentiel.

Ce manuel est composé des chapitres suivants :

- Introduction,
- Politique qualité
- Organisation générale du Fongecif
- Maîtrise de nos engagements,
- Dispositions d'organisation,
- Dispositions de pilotage,
- Annexes

1.1.2 – Document de référence

Référentiel Engagement de service N° 263 « Conseil en évolution professionnelle »

1.1.3 – Evolutions du manuel

Toute évolution du Manuel fait l'objet d'une mise à jour et d'une diffusion auprès de l'ensemble du personnel concerné par la démarche.

Ces mises à jour sont réalisées par le responsable de la démarche du Fongecif Hauts de France, antenne d'Amiens.

Le manuel comme l'ensemble des documents associés sont des outils susceptibles d'évoluer. Toute personne est donc habilitée à émettre des remarques ou suggestions à destination du responsable de la démarche.

1.1.4 – Vocabulaire

- FONGECIF : Fonds de Gestion du Congé Individuel de Formation
- CIF : Congé Individuel de Formation
- CDI : Contrat à Durée Indéterminée
- CDD : Contrat à durée Déterminée
- CEP : Conseil en Evolution Professionnelle
- CPF : Compte Personnel de Formation
- VAE : Validation des Acquis de l'Expérience
- FHST : Formation Hors Temps de Travail
- FSE : Fonds Social Européen
- AGEFIPH : Association de GEstion de la Formation et l'Insertion des Personnels Handicapés.
- FPSPP : Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels
- OPCA : Organisme Paritaire Collecteur Agréé
- OPACIF : Organisme Paritaire de Gestion du Congé Individuel de Formation
- SPRO : Service Public Régional de l'Orientalion
- DGEFP : Direction Générale de l'Emploi et de la Formation professionnelle

1.2 - Présentation générale du Fongecif

1.2.1 – Fiche d'identité

Raison sociale : **FONGECIF Hauts de France antenne d'Amiens**

Forme juridique : **Association loi 1901 à but non lucratif**

Adresse : **49, avenue d'Italie 80093 Amiens cedex 3**

Tél : **03.22.71.70.70**

Adresse du siège social : **9, rue de l'Abbé Stahl 59700 Marcq-en-Barœul**

Date de création : **Mars 1983**

Code NACE : **9499 Z**

SIRET : **32861992900065**

Président : **M Patrick Brunier**

Vice-Président : **M Yves Delannoy**

Directeur : **M Cyril Barranco**

Effectif au 01/06/2018 : **53 salariés ETP dont 10 salariés sur l'antenne Amiens Picardie**

1.2.2 – Historique

- Création du Fongecif Picardie en Mars 1983 suite à la loi de 1982 sur la mise en œuvre décentralisée des dispositifs de collecte des fonds destinés au financement des Congés Individuels de Formation, de l'accompagnement des bénéficiaires et de leur financement.
- Suite à la Loi Notre, fusion des Fongecif Nord Pas de Calais et du Fongecif Picardie au 01 janvier 2017 pour création du Fongecif Hauts de France.

1.2.3 – Le Fongecif Hauts de France antenne d'Amiens en quelques chiffres

Engagements 2017 : **18 614 K€**

1404 demandes reçues au Fongecif Picardie et **1212** dossiers acceptés soit **86.3 %** de taux d'acceptation dont :

680 dossiers CIF CDI présentés et **531** acceptés (**78 %** de taux d'acceptation)

32 dossiers FHTT présentés et **25** acceptés (**78.1 %** de taux d'acceptation)

122 dossiers CIF CDD présentés et **109** acceptés (**89.3 %** de taux d'acceptation)

249 dossiers CPF CDI présentés et **228** acceptés (**91.6 %** de taux d'acceptation)

27 dossiers CPF CDD présentés et **26** acceptés (**96.3 %** de taux d'acceptation)

206 dossiers bilans de compétences présentés et **205** acceptés (**99.5 %** de taux d'acceptation)

88 dossiers VAE présentés et **88** acceptés (**100%** de taux d'acceptation)

II – POLITIQUE QUALITE

2.1 – Engagement de la direction

Fin 2014, le Président et le conseil d'administration du Fongecif Picardie ont décidé de s'engager dans une démarche de certification démontrant la qualité des services proposés par notre organisme via le référentiel « Conseil en évolution professionnelle » avec le concours des équipes du Fongecif Picardie, en particulier les personnels en charge de l'Accueil, de l'Information, de l'Orientation et du Conseil.

- La stratégie du FONGECIF et les orientations de la direction sont construites autour des principes de la qualité de service, l'adaptation constante aux attentes des bénéficiaires dans une structure porteuse de projets ambitieux et qui se donne les moyens de ses ambitions.
- Les axes de développement sont articulés autour de la professionnalisation des équipes et des intervenants afin de répondre au nouveau mode de fonctionnement des dispositifs (d'un point de vue technique et légal)

- La démarche professionnalisation des équipes dès le recrutement : cf. plan interne de formation + procédure de recrutement + procédure d'intégration + un volet qualification et polyvalence.

Cette démarche doit permettre d'accroître encore la qualité des services délivrés à nos bénéficiaires.

Les axes de notre politique qualité sont les suivants :

- Développer la réactivité de l'accueil en multicanaux au niveau des bénéficiaires,**
- Délivrer les services de conseil et d'accompagnement les plus adaptés aux besoins des bénéficiaires afin de répondre à la construction de leurs projets professionnels**
- Développer un système qualité simple, performant et efficace.**

Suite à la fusion des Fongecif Nord Pas de Calais et Picardie au 01 janvier 2017, le Conseil d'Administration du Fongecif Hauts de France a souhaité poursuivre la démarche des engagements AFNOR CEP pour l'antenne d'Amiens en termes de périmètres. Il a par ailleurs souhaité poursuivre la certification Iso 9001 sur le périmètre du Nord et du Pas de Calais.

La Direction du Fongecif Hauts de France s'engage à donner les moyens nécessaires à la mise en œuvre et à l'amélioration continue de notre démarche Engagement de service.

Ces moyens sont :

- Un espace de disponibilité pour le responsable de la démarche afin de piloter le suivi des engagements qualité
- La mise à disposition d'une Conseillère référente qualité pour accompagner les équipes sur la démarche
- Un budget annuel permettant la réalisation d'actions en lien avec la démarche (communication, achats...)

La Responsable du Fongecif Hauts de France, antenne d'Amiens est en charge du pilotage et de l'animation de la démarche en tant que responsable de la démarche « engagement de service ».

Ses missions, sur ce point, sont de piloter l'organisation, le contrôle et le suivi de la démarche afin de s'assurer du respect des engagements définis.

Nathalie Bertin, conseillère en Evolution Professionnelle est par ailleurs référente technique sur la qualité afin d'aider la responsable d'antenne. Un organigramme de l'antenne d'Amiens est joint en annexe.

2.2 – Planification de la démarche

2.2.1 – Objectifs de la direction dans le cadre de la démarche Engagement de service

Les enjeux de la politique qualité de la Direction sont :

Proposer une offre de services, simple et lisible, « Multiforme » et « multi modalité », visant à :

Développer la réactivité de l'accueil en multicanaux au niveau des bénéficiaires,

Délivrer les services de conseil et d'accompagnement les plus adaptés aux besoins de nos bénéficiaires afin de répondre à la construction de leurs projets professionnels

Développer un système qualité simple, performant et efficace.

Il s'agit donc **d'accueillir, informer et orienter** les bénéficiaires avec un niveau optimal de services et **délivrer les services de conseil et d'accompagnement** les plus adaptés afin de répondre à la **construction de leurs projets professionnels**.

Afin d'y parvenir, nous avons souhaité répondre aux enjeux de la politique qualité (En termes d'éthique, d'accueil, d'information, d'écoute, d'orientation, de conseil et d'accompagnement des bénéficiaires) au travers des indicateurs suivants :

Axes de la politique qualité	Nature de la mesure	Indicateur	Modalités de calcul	Objectifs
Développer la réactivité de l'accueil en multicanaux au niveau des bénéficiaires	Réactivité accueil téléphonique	Taux de réponse en moins de 30 secondes.	Délai d'attente après le/les messages d'accueil.	80 %
	Saturation de l'accueil téléphonique	Taux de non-réponse.	Moyenne des non réponses sur la période.	8%
	Réactivité proposition service	Premier service proposé.	Moyenne des écarts entre la date du premier accueil téléphonique et la date du premier service	20 jours ouvrés ou 30 jours ouvrables maxi
	Satisfaction de l'accueil téléphonique	Satisfaction	Taux de très satisfait et satisfaits à la question : « Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à la prise en compte de votre situation lors de votre premier contact téléphonique ? »	85 %
	Satisfaction de l'accueil téléphonique	Satisfaction.	Taux de très satisfait et satisfaits à la question : « Etes-vous satisfait de la qualité de l'écoute de votre interlocuteur lors de votre contact téléphonique ? »	85 %
	Satisfaction des informations disponibles sur le site internet	Satisfaction	Taux de très satisfait et satisfaits à la question : « Quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux informations disponibles sur notre site internet ? »	85 %
Délivrer les services de conseil et d'accompagnement les plus adaptés aux besoins des bénéficiaires afin de répondre à la construction de leurs projets professionnels	Respect Charte éthique	Satisfaction	Taux de très satisfait et satisfaits à la question : « Quel est votre niveau de satisfaction par rapport au respect de la charte de déontologie du Fongecif (Confidentialité, écoute, objectivité, respect des choix du client, respect des engagements pris) ? »	85 %
	Disponibilité conseiller référent	Satisfaction	Taux de très satisfaits et satisfaits à la question : « Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à la disponibilité de votre conseiller référent ? »	85 %

Axes de la politique qualité	Nature de la mesure	Indicateur	Modalités de calcul	Objectifs
	Pertinence de l'accompagnement	Satisfaction	Taux de très satisfait et satisfaits à la question : « Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à la pertinence des échanges lors de l'accompagnement réalisé par le ou les conseiller(s) tout au long de votre parcours d'évolution professionnelle ? »	85 %
	Qualité des services proposés	Satisfaction	Taux de très satisfaits et satisfaits à la question : « Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à l'organisation et au déroulement des services que vous avez utilisés (Entretiens, ateliers, informations collectives) ? »	85 %
	Préconisation	Taux de préconisation du Fongecif	Taux de « oui » à la question : « Conseilleriez-vous à un de vos contacts de faire appel au Fongecif en cas de besoin d'assistance lors d'une évolution professionnelle (oui/non) ? »	85 %
	Développement activité CEP	Nombre de prestations CEP réalisées en 2017	Cumul des prestations de niveau 1,2 et 3 sur l'antenne d'Amiens	8 500 prestations, pour 4 500 bénéficiaires
Développer un système qualité simple, efficace et performant	Réclamations bénéficiaires	Taux de réponse aux réclamations bénéficiaires	Mesure des réclamations et des réponses dans les 72h	100 % de réponses dans les 72h
	Optimisation des temps consacrés au système qualité	Temps consacré au pilotage et au suivi du système qualité en 2017	Mesure des heures consacrées au système qualité en direct par le responsable du management de la qualité et la référente qualité.	135 h

Soit au total 14 indicateurs en suivi.

La direction a en charge la sensibilisation et la mobilisation du personnel afin d'atteindre les objectifs ci-dessus.

2.2.2 – Plans d'actions

Dans le cadre des évolutions de l'organisme, la Responsable de l'antenne définit et tient à jour le plan d'amélioration des activités concernées par le Référentiel « Conseil en évolution professionnelle ».

Pour atteindre les objectifs qualité définis au paragraphe précédent la Responsable devra assurer une surveillance régulière de l'avancement de la réalisation du plan d'amélioration ainsi que de l'évolution des résultats des indicateurs permettant de vérifier l'atteinte des objectifs qualité.

2.2.3 Les moyens de diffusion et de vérification de l'appropriation par tous des réponses aux exigences

Les réponses aux exigences sont diffusées en interne via ce manuel d'engagement et en externe en direction de nos partenaires organismes de formation et centres de bilans de compétences via courriers/mails d'information intégrant le manuel d'engagement.

Il est vérifié que les dispositions sont maîtrisées et appliquées notamment au travers des audits internes.

Le présent manuel d'engagement de services est le document de référence de la démarche qualité.

III - ORGANISATION GENERALE DU FONGECIF

3.1 – Les grandes fonctions du Fongecif

L'organisation du Fongecif Hauts de France antenne d'Amiens est décrite dans l'organigramme en *Annexe 1* de ce manuel et à travers les grandes fonctions et des responsabilités définies ci-après.

Les grandes fonctions du Fongecif Hauts de France sont les suivantes :

- Accueil, Information, orientation des bénéficiaires
- Conseil et Accompagnement individualisé des bénéficiaires
- Gestion administrative et financière des dossiers des bénéficiaires
- Organisation de la gestion des financements/ Co financements en lien avec les partenaires.
- Développement de nouveaux projets et partenariats

3.2 – Responsabilités

La Responsable de l'antenne d'Amiens assume les missions de responsable de la démarche qualité.

Elle est aidée sur cette mission par Nathalie Bertin, conseillère en évolution professionnelle. Les responsabilités des salariés sont décrites dans les fiches de poste.

IV – Maîtrise de nos engagements

4.1 – La charte de déontologie

Nos services gratuits sont assurés du respect des principes suivants :

Confidentialité

L'organisme et ses collaborateurs ne divulguent pas à l'extérieur de l'organisme les informations données par le bénéficiaire dans le cadre des échanges oraux et écrits sauf accord écrit du bénéficiaire.

Ecoute – Objectivité – Respect des choix du bénéficiaire

Chaque collaborateur s'engage à être en permanence à l'écoute en toute objectivité et à favoriser un dialogue constructif avec le bénéficiaire.

Chaque collaborateur s'engage à respecter la volonté et les choix du bénéficiaire.

Respect des engagements pris vis-à-vis des bénéficiaires

Chaque collaborateur s'astreint au strict respect des engagements pris avec le bénéficiaire.

Chaque collaborateur s'engage à respecter les termes de cette charte en fonction des missions qui lui sont confiés.

La présentation synthétique de la charte est intégrée dans le processus d'accueil du personnel et des bénéficiaires.

La charte est affichée sur notre lieu d'accueil permanent et accessible sur notre site internet.

4.2 – L'accueil

L'organisation et le fonctionnement de la mission accueil sont définis dans le guide d'accueil.

Au sein du Fongecif Hauts de France, l'accueil téléphonique et sur site est exclusivement réalisé au siège, à Amiens.

Des scénarios d'accueil ont été définis afin d'assurer une efficacité maximale de l'accueil.

4.3 – L'offre de services

L'offre de service réseau mise en œuvre par le Fongecif Hauts de France antenne d'Amiens autour de 3 volets :

JE M'INFORME

Dans le cadre du Conseil en Evolution Professionnelle, vous pouvez bénéficier d'un accueil et d'une information individualisés. Nos chargées d'information et d'orientation analyseront votre demande et pourront vous orienter vers des services et des prestations adaptés à vos besoins. Vous aurez accès à une information territorialisée sur les tendances socio-économiques, l'emploi, les métiers et les formations.

Services et prestations de niveau 1	
Niveau 1 - JE M'INFORME	
SERVICES	PRESTATIONS TECHNIQUES
1- Bénéficier d'un accueil individualisé	Accueil et prise en compte de la demande Analyse de la demande et des attentes de service
2- S'informer et se documenter sur son environnement socio-économique	E-space ressources
	E-ressources Fond documentaire Appui à l'utilisation des données socio-économiques
3- S'informer et se documenter sur les dispositifs et services	Connaissance des dispositifs emploi-formation Repérage et identification des dispositifs et des services adaptés
4- Découvrir des métiers et de nouveaux horizons	Ressources documentaires métiers Elargissement de la connaissance des métiers et ouverture vers d'autres métiers

JE ME DECIDE

Vous souhaitez être accompagné dans la construction de votre projet d'évolution professionnelle ?

Cette étape va vous permettre de clarifier votre situation, d'identifier et valoriser vos compétences, de définir votre projet professionnel et en apprécier la faisabilité, d'imaginer des stratégies pour le mettre en œuvre.

Services et prestations de niveau 2	
Niveau 2 - JE ME DECIDE	
SERVICES	PRESTATIONS TECHNIQUES
5- Faire le point avec un conseiller	Analyse de la demande et des attentes de service – niv.2 Analyse Partagée de Situation
6- Elaborer son projet de transition professionnelle	Définition de projet Ressources méthodologiques « Orientation » Accompagnement
	Consolidation de son projet Ressources méthodologiques « projet » Accompagnement
	Projet de création out reprise d'entreprise Ressources méthodologiques « Projet de création / reprise » Accompagnement
7- Identifier et mettre en valeur ses compétences	Analyse du parcours et formalisation de ses compétences Identification et valorisation de ses compétences au service d'un projet
8- Co-construire son plan d'action opérationnel	Ressources méthodologiques « Plan d'action »
	Accompagnement à l'élaboration de sa feuille de route

JE ME LANCE

J'ai un projet, je veux concrétiser ma démarche. Votre conseiller référent vous accompagne jusqu'à l'aboutissement de votre projet. Il vous propose un suivi régulier en fonction de vos besoins.

Services et prestations de niveau 3	
Niveau 3 - JE ME LANCE	
SERVICES	PRESTATIONS TECHNIQUES
9 - Réussir sa transition professionnelle	Analyse de la demande et des attentes de service – niv.3
	Gardons le contact Accompagnement et régulation tout au long du parcours Suivi pro-actif
	Recherche d'un nouvel emploi et/ou repositionnement
10 - Mettre en œuvre son parcours pour acquérir des compétences	Ressources méthodologiques « Se former et apprendre »
	Accompagnement à la mise en œuvre d'une formation Accompagnement à la diversité des modes d'acquisition des compétences (apprentissage en situation, expérientielle.....)
11- Mettre en œuvre son plan de financement	Ressources méthodologiques « Plan de financement »
	Accompagnement à la mobilisation d'un financement



Afin de s'assurer de la pertinence de notre offre de service une revue de l'offre de service est organisée au moins une fois par an.

Les personnes présentes à cette revue sont les suivantes :

- La Responsable de l'antenne
- Les conseiller (es)
- Les chargées d'accueil

Les éléments d'entrée de cette revue sont :

- Le bilan d'activité lié à l'offre de service,
- Le recueil des avis de l'équipe accueil/conseil sur le fonctionnement,
- Les retours de la mesure de la satisfaction des bénéficiaires.

En sortie de cette revue une liste d'actions à mener afin d'améliorer notre offre de service. Ces actions seront intégrées au plan d'amélioration.

Si le bénéficiaire le souhaite, des conseillers sont à sa disposition afin d'élaborer son projet professionnel via :

- Des entretiens individuels sur rendez-vous sur site (siège et points d'accueil) ou téléphoniques,
- Des ateliers thématiques,
- Des réunions collectives spécifiques.

Dès son premier entretien individuel, le bénéficiaire bénéficie d'un conseiller référent qui sera son interlocuteur privilégié tout au long de son parcours.

En cas d'indisponibilité prolongée du conseiller référent, la Responsable désigne un nouveau conseiller référent et informe le bénéficiaire de ce changement et lui transmet les coordonnées complètes du nouveau conseiller référent. Le nouveau conseiller référent assure la continuité de service via les informations disponibles sur le système d'information et si nécessaire prend contact avec le bénéficiaire.

Dès le premier entretien de conseil, un plan d'actions est co-construit. En cas d'évolution du projet du bénéficiaire, un nouveau plan d'actions lui est transmis. Chaque changement du plan d'action est systématiquement validé avec le bénéficiaire. De même une synthèse des échanges est systématiquement enregistrée sur le système d'information.

Lors de ce premier entretien le conseiller référent remet au bénéficiaire ces coordonnées complètes afin de faciliter les contacts ultérieurs (dont son adresse courriel professionnelle). En cas d'absence ou indisponibilité ponctuelle du conseiller référent, c'est un(e) autre conseiller(e) qui reprend contact avec le bénéficiaire. En cas d'absence prolongée de 2 mois et plus du conseiller référent, le changement du conseiller référent est mis en place.

Afin de faciliter la régularité de l'élaboration du projet, le conseiller propose systématiquement au bénéficiaire en fin d'entretien de fixer, si le bénéficiaire le souhaite, le prochain contact.

Les conseillères disposent d'un document de référence national : le Guide Repère.

4.4 – Délai de mise à disposition du 1^{er} service

Premier service délivré au maximum 20 jours ouvrés après le 1^{er} contact.

Cet indicateur sera calculé en moyenne sur une période (mensuellement).

Comme le mois est retenu pour la période de calcul, ce calcul devra être fait dans les premiers jours postérieurs à la fin du mois.

Pour tout contact du mois (date premier accueil / 1^{er} contact renseigné et compris dans la période),

Et Présence d'au moins un service avec une date renseignée (si plusieurs, prendre la plus récente)

(Si pas de service programmé, le contact est à éliminer de la sélection.)

Calcul de l'écart (en jours ouvrés) entre les deux dates.

Puis au final Calcul de la moyenne des écarts sur l'ensemble des contacts sélectionné de la période.

Afin de répondre aux attentes de certains de nos bénéficiaires, nous avons identifié une liste de services réalisables à distance (services existants via notre site internet, permanences téléphoniques, conseil à distance)

4.5 – Prise en compte rapide des appels

Prise en compte des appels dans les 30 secondes dans 80% des cas

Un logiciel « Info serve » est mis en œuvre via notre opérateur « Orange » et permet un comptage des appels selon la durée de l'attente identifiée.

L'analyse se réalise à 4 niveaux :

- Les appels traités entre 0 et 20 secondes
- Les appels traités entre 21 et 30 secondes
- Les appels traités entre 31 et 60 secondes
- Les appels traités après 60 secondes

Dans les 2 premiers cas, l'indice qualité montre que nous sommes en accord avec les spécifications qualité.

Dans le 3^{ème} cas et 4^{ème} cas, cela n'est « OK » que si ces indices représentent 20% des cas ou moins de 20%.

Note importante : Nous avons mis en place un message d'attente au niveau du standard qui donne une première information au bénéficiaire pendant qu'il attend d'obtenir la chargée d'accueil. Cette information est importante car elle se déroule dans le laps de temps des 30 secondes.

4.6 – Proximité

→ Les prestations de conseil réalisées par le Pôle Conseil peuvent se mettre en œuvre à l'antenne Amiens du Fongecif Hauts de France mais aussi dans les permanences situées dans les départements de l'Aisne, Oise, Somme.

→ Ces permanences sont identifiées sur 7 lieux de l'ex territoire Picard en complément du siège situé à Amiens et font l'objet de partenariats avec les structures locales

(Centre d'Information et d'Orientation, Centre social, Cité des métiers, Maison de l'Emploi et de la Formation)

→ Les permanences sont situées à :

- Abbeville
- Beauvais
- Compiègne
- Creil
- Laon
- Soissons
- St Quentin.

→ Les Conseillères réalisent ces missions de permanences par roulement annuel en termes de présence locale afin d'avoir une bonne connaissance de l'ensemble des bassins d'emploi de la région. Une connexion à distance via WIFI permet :

- d'une part, faire bénéficier aux demandeurs d'un accès internet,
- et d'autre part d'accéder au système d'information G2.

4.7 – Espace Information

Un espace information est disponible et mis à jour en permanence afin que les bénéficiaires puissent consulter toute documentation adaptée vis-à-vis de leur projet.

Au moins une personne est chargée de la mise à jour des informations mises à disposition dans cet espace (coordination par Laurence DORSO, Responsable de l'antenne).

Les informations disponibles concernent notamment :

- la situation socio-économique du territoire,
- la situation de l'emploi par secteur d'activité,
- les métiers,
- les dispositifs existants (services, prestations, formations).

Ces informations sont disponibles sur le seul site permanent et/ou sur le site internet (soit directement, soit via des liens vers des sites)

Nous assurons la médiation des informations mises à disposition sous la forme d'entretiens (éventuellement de réunions collectives ou d'ateliers.)

4.8– Poste informatique

Afin de permettre au bénéficiaire de rechercher des informations, un poste informatique avec un accès internet est mis à la disposition des bénéficiaires.

Si nécessaire le bénéficiaire peut bénéficier de l'appui d'un personnel de l'organisme pour l'aider à se repérer dans le paysage des informations, des services et des outils disponibles.

Dans ce poste, le bénéficiaire trouve un accès à internet ainsi que l'accès à des sites professionnels classés (Favoris) permettant de consulter des observatoires métiers emplois, des observatoires de branches professionnelles, réaliser de la recherche d'emploi, des outils pour la création d'entreprise, des informations régionales...

4.9 – Référent conseil

Le bénéficiaire bénéficie dès la phase conseil d'un conseiller référent qui sera son interlocuteur privilégié tout au long du processus de conseil et d'accompagnement du projet d'évolution professionnelle.

Ce conseiller est le garant de la charte de déontologie mise en œuvre par le réseau des Fongecif (Confidentialité, écoute, objectivité, respect du choix des bénéficiaires, respect des engagements pris vis-à-vis des bénéficiaires)

Le conseiller référent, formé et compétent, est son interlocuteur privilégié et peut répondre à toutes ses demandes d'informations et sur l'avancement de son projet.

Ses coordonnées sont remises systématiquement au bénéficiaire lors du 1er entretien.

Les échanges avec le conseiller référent sont possibles via les entretiens, la messagerie électronique.

Pendant toute la phase de conseil et d'accompagnement le bénéficiaire est véritablement partie prenante.

Au final c'est bien le bénéficiaire qui décide de son parcours car il est le pilote de son projet.

En cas d'absence de réponse immédiate, le conseiller référent s'engage à s'assurer de la reprise de contact.

En cas de maladie, d'absence pour congés ou autre indisponibilité supérieure à 2 mois, un remplacement du conseiller référent sera prévu au sein du Pôle Conseil afin d'éviter un décalage du parcours dans le temps. Ceci a un caractère exceptionnel.

Ce remplacement est effectif après 2 mois d'absences consécutives du conseiller référent, ceci afin de faciliter la continuité de service. Le choix du conseiller référent se fait par la Responsable de l'antenne en fonction de 2 critères :

- L'efficacité de l'organisation interne (gestion des ressources humaines)
- Le planning du Pole Conseil

4.10 – Projet d'évolution professionnelle

Les besoins et les attentes des bénéficiaires sont questionnés et analysés lors de chaque entretien afin de s'assurer en permanence de la pertinence des services mis en œuvre.

Un plan d'action est Co-construit et mis à jour sous la responsabilité du conseiller référent et transmis au bénéficiaire.

En cas d'évolution du projet du bénéficiaire, un nouveau plan d'actions lui est transmis.

Le conseiller référent rédige une synthèse des échanges à l'issue de chaque entretien de conseil ou d'accompagnement avec le bénéficiaire sur le système d'information afin d'assurer la traçabilité du parcours du bénéficiaire.

Ceci est réalisé afin de conserver l'historique du parcours et aussi faciliter les futurs entretiens (notamment si nécessité d'un entretien avec un autre conseiller en raison de maladie ou de congés).

A la fin de chaque entretien, le conseiller référent propose au bénéficiaire de fixer, s'il le souhaite, une date soit pour un nouvel entretien, soit pour un contact ponctuel (par téléphone ou courriel).

Le guide repère réalisé par le réseau des Fongecif est un outil important pour cadrer la nature des travaux réalisés en lien avec les missions de conseil.

4.11 – Services à distance

Nous avons identifié une liste de services pouvant se réaliser à distance sans nécessiter la présence du bénéficiaire sur l'un de nos sites (siège social ou permanence) :

→ Informations générales sur les dispositifs du Fongecif Hauts de France antenne d'Amiens par téléphone (CEP, CIF CDI, CIF CDD, FHTT, BC, VAE, CPF ...) en dehors de la mise en œuvre du dossier d'un de ces dispositifs qui nécessite un entretien physique (dont entretiens pour des personnes n'habitant pas en région mais dont leur entreprise dépend de la région).

→ Point d'information sur l'avancement d'un dossier ayant préalablement fait l'objet d'un entretien physique, prise d'un RDV conseil par téléphone, transfert d'informations par mails.

→ Certaines informations peuvent être traitées directement via notre site internet sans accompagnement téléphonique (téléchargements de documents sur les dispositifs, liens internet sur des sites de branches professionnelles, sites professionnels, consultation des résultats de CPA via codes d'accès, informations sur les suivi des règlements pour entreprises ou OF...).

V – DISPOSITIONS D'ORGANISATION

5.1 – Organisation documentaire

L'organisme a défini une organisation documentaire qui permet d'établir, de mettre à jour et de mettre à disposition des personnes concernées les documents de référence et également les outils d'enregistrements qui apportent la preuve de l'effectivité de la démarche.

Les principaux documents de références sont :

- Un fichier « source » qui rassemble l'ensemble des engagements de services du référentiel.
 - Une liste des enregistrements est formalisée.
 - Une liste des documents décrivant l'offre de service est formalisée
- Une procédure de gestion documentaire est mise en œuvre.

5.2 – Information et formation du personnel

L'organisme garantit le développement permanent du professionnalisme de ses intervenants.

Les modalités d'information et de formation des collaborateurs sont décrites dans une procédure spécifique (en lien avec le plan de formation).

En complément, il existe une procédure d'intégration des salariés et une procédure de qualification des conseillers.

VI – DISPOSITIONS DE PILOTAGE

6.1 – Audits internes

L'organisme réalise ou fait réaliser régulièrement des audits internes sur l'ensemble des dispositions du référentiel.

C'est le responsable de la démarche « Engagement de service » qui organise la réalisation de ces audits internes.

Les audits internes sont réalisés par des personnes qualifiées (internes ou externes à l'organisme). 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. Les améliorations jugées pertinentes par la Direction sont inscrites au plan d'amélioration.

Une procédure de gestion des audits internes est mise en œuvre.

6.2 – Maîtrise des prestations externalisées

Certains engagements impliquent l'intégration de prestataires externes à l'organisme. En fonction de la criticité des prestations, une procédure de surveillance de ces prestataires est formalisée et appliquée. Un bilan est réalisé chaque année.

Une procédure de maîtrise des prestations externalisées est mise en œuvre.

Depuis janvier 2017, le décret qualité impose une maîtrise de la qualité des formations.

Une procédure spécifique sur ce thème est mise en œuvre afin de garantir cette qualité aux bénéficiaires.

6.3 – Enquêtes de satisfaction des bénéficiaires

Afin de mesurer la satisfaction de ses bénéficiaires, l'organisme réalise des enquêtes auprès de ses bénéficiaires.

Chaque mardi, une enquête de satisfaction est envoyée par mail aux bénéficiaires d'un accueil ou d'un accompagnement de la semaine précédente.

Une analyse des points forts et des points faibles est réalisée.

L'organisme définit un pourcentage de satisfaction en deçà duquel des actions doivent être définies et intégrées au plan d'amélioration.

6.4 – Traitement et suivi des réclamations des bénéficiaires

L'organisme assure l'enregistrement et le traitement des réclamations écrites (courrier ou courriel) de ses bénéficiaires. La Responsable de l'antenne, ou par délégation par un collaborateur désigné, assure un traitement de ces réclamations dans un délai de 5 jours ouvrés.

Le personnel qui recueille une réclamation orale, s'il n'a pas pu y répondre lui-même, transmet celle-ci par écrit à la Responsable de l'antenne qui y répondra dans le même délai qu'au paragraphe précédent. L'organisme fait une analyse des causes et met en place au besoin une action corrective.

Si une action corrective est décidée suite à une réclamation, elle sera inscrite dans le cadre du plan d'amélioration.

6.5 – Indicateurs de pilotage de la démarche

Afin de garantir le respect des différents engagements, des indicateurs quantitatifs sont définis et suivis systématiquement afin de vérifier l'atteinte des objectifs fixés.

Chaque indicateur fait l'objet d'un descriptif détaillé afin d'être compréhensible par tous. Pour chaque indicateur un objectif est défini.

La pertinence des objectifs et indicateurs qualité définis est validée lors de la revue de la démarche

Si les objectifs sont atteints, cela permet de considérer que les engagements du référentiel sont respectés.

Lorsque la valeur d'un indicateur n'est pas conforme à l'objectif fixé, il est nécessaire d'engager une action corrective.

Un tableau de ces indicateurs est formalisé et tenu à jour via le tableau de suivi des objectifs qualité.

6.6 – Revue annuelle de la démarche

Une fois par an, une revue de la démarche Engagement de service est organisée par la direction afin de faire le bilan du fonctionnement et des résultats de la démarche.

Les personnes présentes à cette revue sont :

- La Responsable de la démarche,
- Les conseiller (re)s.
- Les chargées d'accueil, information et orientation

Cette revue étudie systématiquement les points suivants :

- Bilan sur le tableau de suivi des objectifs qualité,
- Bilan des enquêtes de satisfaction des bénéficiaires et des réclamations,
- Bilan des audits internes,
- Bilan de réalisation du plan d'amélioration.

6.7 – Traitement des écarts et plan d'amélioration

Les écarts détectés sur le respect de nos engagements liés au référentiel Engagement de service font l'objet d'un enregistrement dans un tableau de suivi qui est régulièrement analysé par la responsable de la démarche et par la Direction. Si jugé pertinent, certains écarts feront l'objet d'actions curatives immédiates mais aussi d'un enregistrement dans le plan d'amélioration (en vue de la recherche puis la mise en œuvre d'une action corrective).

Le plan d'amélioration est tenu à jour par le responsable de la démarche. Ces améliorations sont issues notamment du traitement des écarts et des décisions prises lors de la revue de la démarche.

ANNEXES

N° Annexe	Description contenu	Nombre de pages
1	Organigramme	1
2	Charte de déontologie	1
3	Répertoire des documents maîtrisés	9
4	Procédure de traitement de la satisfaction des bénéficiaires	2
5	Tableau de polyvalence	1
6	Procédure de traitement des réclamations	2
7	Tableau des indicateurs qualité	3
8	Schéma de déploiement de la politique qualité	1