

REFERENTIEL QUALITE POUR L'AMELIORATION DES PRATIQUES DES SIAE

Auto-évaluation

Objectif = impulser une démarche globale qualitative au service de l'objet social, des salariés en parcours d'insertion, des permanents ainsi que des membres du conseil d'administration de ces structures

Effets attendus sur l'attractivité, le bien-être au travail, la qualité de l'accompagnement des salariés en parcours et la productivité



Liste des rédacteurs et relecteurs du référentiel

REPRESENTANT IRIAE HdeF :

Sylvain Dursent – Directeur IRIAE HdeF

COORDINATEURS :

Léa Lejay – Juriste IRIAE HdeF

Virginie Motte – Dirigeante Ceos's Consult

FINANCEUR :

FSE+

REDACTEURS :

Léa Lejay - Juriste IRIAE HdeF

Virginie Motte - Dirigeante Ceos's Consult

Sylvain Dursent – Directeur de l'IRIAE HdeF

Peggy Lecocq – Directrice REALFA

Delphine Wybouw – Directrice Mahra Le Toit

Christophe Leroy – Président REALFA

Isis Delbreuve – Conseillère en insertion professionnelle chez REALFA

Olivier Lefer – Encadrant Technique chez REALFA

Morgane Guffroy – Assistante de direction chez REALFA

Alexandra Belko - Conseillère en insertion professionnelle chez REALFA

Sylvie Lhomme – Chef de service du pôle insertion chez Mahra Le Toit

Annabelle Charlet – Chargée de missions RH Accueil et Promotion Sambre

Aline Lejeune – Directrice Créneau emploi

RELECTEURS :

Laura Lescieux (Mahra Le Toit) - chargée d'accompagnement socio-professionnel secteur CALAIS

Eric Verrons (Mahra Le Toit) - chargé d'accompagnement socio-professionnel secteur AUDOMARROIS

Julia Payen (Céos'Consult) - consultante, formatrice, évaluatrice en ESSMS et référente SMS du cabinet

Préambule	Page 5
------------------	---------------

Introduction	Page 6
---------------------	---------------

Lexique	Page 8
----------------	---------------

Fiches critères	Page 9
------------------------	---------------

Chapitre 1 : la personne accompagnée (= le salarié en parcours d'insertion) *Page 11*

Thématique : Bientraitance et éthique

Thématique : Droits de la personne accompagnée

Thématique : Expression et participation de la personne accompagnée

Thématique : Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel

Chapitre 2 : les professionnels (= les salariés permanents) *Page 41*

Thématique : Bientraitance et éthique

Thématique : Droits de la personne accompagnée

Thématique : Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel

Thématique : Continuité et fluidité des parcours

Chapitre 3 : la SIAE *Page 65*

Thématique : Bientraitance et éthique

Thématique : Expression et participation de la personne accompagnée

Thématique : Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel

Thématique : Développement de l'activité économique

Thématique : Politique ressources humaines

Thématique : Démarche qualité et gestion des risques

Fiches pratiques	Page 119
-------------------------	-----------------

- 1- Comment conduire un accompagné traceur ?
- 2- Comment conduire un Traceur Ciblé ?
- 3- Comment conduire un Audit Système ?
- 4- Quelle cotation pour le référentiel ?
- 5- Tableau des catégories des SIAE

Ressources supplémentaires**Page 132**

- 1- Modèle de consentement pour l'Accompagné Traceur
- 2- Fiches pratiques
 - La Bientraitance c'est quoi ?
 - Le baromètre de la Maltraitance
 - Le triangle de la réflexion éthique
 - La maîtrise du risque infectieux
 - La Démarche qualité c'est quoi ?
 - Evènements Indésirables ? Réclamations ? Plaintes ?

Préambule

L'Inter-Réseaux de l'Insertion par l'Activité Economique des Hauts-de-France (IRIAE HdeF) est une association loi 1901, créée en juillet 2017, à l'initiative des réseaux régionaux de l'Insertion par l'Activité Economique des Hauts-de-France. L'association a pour objet de porter au niveau régional la préoccupation de l'IAE en coopérant à la mise en œuvre des plans d'actions de chacun des membres. L'Inter-réseaux IAE Hauts de France a pour objectif de promouvoir, de représenter et de soutenir le secteur de l'IAE. L'action d'accompagnement et de soutien aux Structures de l'Insertion par l'Activité Economique (SIAE) s'inscrit pleinement dans les missions et valeurs portées par l'IRIAE HdeF depuis sa création et ce, en relation spécifique à ce territoire, à ces structures et au contexte économique et social des départements.

Parmi ses nombreuses actions en faveur des SIAE, l'IRIAE HdeF a souhaité, par le biais d'un cofinancement du FSE+, et en collaboration avec le cabinet Ceos' Consult, poursuivre des travaux menés entre 2022 et 2023 sur les conditions de travail dans les structures d'insertion par l'activité économique, et créer ainsi à leur service, un référentiel qualité leur permettant d'améliorer leurs pratiques.

Introduction

Par le biais d'un cofinancement du FSE+ (Priorité 4 « Promouvoir un marché du travail créateur d'emploi, accessible à tous et un environnement de travail inclusif et sain »), l'IRIAE HdeF a pu donner suite à un projet d'expérimentation en faveur des conditions de travail dans les structures d'insertion par l'activité économique cofinancé par l'ANACT et le FSE+. L'ambition de ce dernier était de développer une culture de la prévention primaire des risques professionnels auprès des SIAE qui, du fait de leurs modalités de fonctionnement et impératifs, peuvent se trouver démunies face à ces sujets.

Ainsi, durant plus d'un an et demi, le service juridique de l'IRIAE HdeF et ses partenaires (Cabinets AM Consulting, Ceos' Consult et Lithosphère) ont entrepris une expérimentation auprès de 5 SIAE volontaires (APFE, Mahra Le Toit, Créneau emploi, REALFA et APS) alliant méthodes de diagnostic, propositions d'actions et suivi de mise en œuvre afin d'œuvrer pour une meilleure appréhension des risques professionnels et de la QVCT.

L'ensemble de ces travaux sont expliqués dans le guide « Prévenir les risques et améliorer la QVCT dans les SIAE » de l'IRIAE HdeF, comprenant également les outils et fiches pratiques qui ont pu être créés à l'occasion.

Grâce à cette démarche, les structures ont pu évoluer sur de nombreux aspects liés à la prévention des risques professionnels et ainsi instaurer leur propre politique d'amélioration continue de la Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT).

Bien que ces dernières soient ressorties grandissantes de ce projet, elles n'avaient pas moins l'envie de se professionnaliser. En effet, l'organisation étant placée au cœur des enjeux, les SIAE ont exprimé leur besoin d'être outillées davantage pour les guider sur ces aspects. Ainsi, est née l'idée de la création d'un référentiel qualité qui serait destiné et adapté aux SIAE.

Dès lors, grâce au cofinancement du FSE+, le service juridique et le cabinet Ceos' Consult ont pu continuer leur travaux et coconstruire, avec les structures expérimentatrices, le référentiel qualité permettant aux SIAE d'améliorer leurs pratiques.

Cet outil, proposé à l'occasion de ce document, permet aux structures de s'auto-évaluer dans une démarche continue d'amélioration en partant de l'appréhension de la santé sécurité au travail et de la qualité de vie pour les personnes accompagnées ainsi que pour tous les acteurs des SIAE.

Les ambitions de ce référentiel visent à :

- Promouvoir une démarche d'amélioration continue de la qualité portée par les SIAE ;
- Déployer l'évaluation au travers de méthodes allant au cœur des accompagnements socioprofessionnels mis en œuvre et des conditions de travail de ceux et celles qui les mettent en œuvre. L'évaluation doit permettre de porter un regard sur les résultats de l'organisation et des pratiques professionnelles dans une approche centrée sur la personne (en parcours d'insertion, salarié permanent de la structure ou encore au niveau du conseil d'administration) ;
- Permettre aux structures une appréhension moins isolée de ces sujets grâce à un outil concret et adapté basé sur des expérimentations tirées de structures similaires.

Afin de créer cet outil, la Haute Autorité de Santé (HAS) a donné son autorisation pour que l'équipe puisse s'inspirer de son manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), qui fait sens au regard des préoccupations des SIAE.

En effet, les thématiques présentes au sein de ce référentiel ont été inspirées de celles créées par la HAS car elles répondent aux mêmes enjeux d'accompagnement de la personne en parcours d'insertion et ont toutes un lien avec la qualité de vie et les conditions de travail.

Ainsi, la rédaction de ce référentiel fut rendue possible grâce au service juridique de l'IRIAE HdeF qui s'est entouré du cabinet Céos' Consult, dirigé par Virginie Motte, implanté dans les Hauts-de-France mais qui s'étend à travers la France métropolitaine ainsi que les territoires d'outre-mer. Son équipe place l'humain au cœur de chaque accompagnement et évaluation qu'elle entreprend. Sans jugement, cette équipe est présente pour guider et soutenir leurs partenaires dans leur démarche d'amélioration continue. Céos'Consult est enregistré sur la liste des organismes autorisés pour l'évaluation des ESSMS de la HAS. Le cabinet dispose de l'accréditation Cofrac Inspection, n°3-2154 ; liste des implantations et portée disponibles sous www.cofrac.fr.

Ce référentiel fut le fruit d'une co-construction, au travers de plusieurs journées de travail, avec les structures expérimentatrices désireuses de se professionnaliser et qui ont permis d'adapter le contenu aux SIAE, à leurs spécificités et à leurs exigences. Il s'agit de Mahra Le Toit, de REALFA, de Créneau emploi et de Accueil Promotion Sambre. Un remerciement tout particulier à Delphine Wybouw et Peggy Lecocq pour leur participation assidue à ces journées et leur force de propositions.

Il est préconisé de s'auto-évaluer grâce à ce référentiel une fois par an afin de maintenir les efforts réalisés dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue des pratiques, et de se professionnaliser dans la durée.

Lexique

ACI	Atelier Chantier d'Insertion
AI	Association Intermédiaire
ANACT	Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail
CA	Conseil d'Administration
COFRAC	Comité Français d'Accréditation
CSE	Comité Social et Économique
DUERP	Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels
EI	Entreprise d'Insertion
EPI	Équipement de Protection Individuelle
ESSMS	Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux
HAS	Haute Autorité de Santé
ETTI	Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion
FACT	Fond d'Amélioration des Conditions de Travail
RH	Ressources Humaines
HdeF	Hauts-de-France
IAE	Insertion par l'Activité Économique
IRIAE	Inter-Réseaux de l'Insertion par l'Activité Économique
QVCT	Qualité de Vie et des Conditions de Travail
SIAE	Structure d'Insertion par l'Activité Économique

Fiches critères

Le référentiel est décliné en 8 thématiques :

- Bienveillance et éthique
- Droits de la personne accompagnée
- Expression et participation de la personne accompagnée
- Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
- Continuité et fluidité des parcours
- Développement de l'activité économique
- Politique ressources humaines
- Démarche qualité et gestion des risques

Ces thématiques sont déclinées en exigences à satisfaire par la SIAE. Le référentiel traduit ces exigences à travers 3 chapitres. Cette structuration du référentiel vise à permettre l'analyse croisée du recueil de l'expérience de la personne accompagnée cible (= salarié en parcours d'insertion), de l'évaluation des pratiques mises en œuvre par les professionnels et de la dynamique impulsée par la gouvernance de la SIAE (= Conseil d'Administration + Direction + Chefs de service).

L'objectif étant de permettre une vision intégrée du niveau de qualité des accompagnements proposés par les SIAE et d'identifier des axes de progrès.

Chapitre 1 – La personne accompagnée (= le salarié en parcours d'insertion)

Il s'agit d'analyser l'accompagnement socio-professionnel d'une personne accompagnée à travers les regards croisés :

- De la personne : son retour d'expériences sur son accompagnement / sa vision
- Des professionnels qui l'accompagnent : l'analyse de l'accompagnement de cette personne cible

Chapitre 2 – Les professionnels (= les salariés permanents)

Il s'agit de prendre du recul sur les accompagnements menés au sein de la SIAE pour toutes les personnes (sans cibler une personne en particulier) à travers les regards croisés :

- Des professionnels (= salariés permanents) : une prise de recul sur leurs pratiques quotidiennes
- De la gouvernance de la SIAE : leur vision de l'accompagnement quotidien

Chapitre 3 – La SIAE

Il s'agit d'étudier les organisations en place pour assurer le bon fonctionnement de la SIAE à travers les regards croisés :

- De la gouvernance de la SIAE : les stratégies mises en place
- Des professionnels (= salariés permanents) : la déclinaison sur le terrain des différentes stratégies

Le référentiel comprend :

- 32 objectifs
- 94 critères dits « standards » qui correspondent aux attendus de l'auto-évaluation
- 11 critères dits « impératifs » qui correspondent à des exigences impliquant la mise en place d'actions dans la continuité immédiate de l'auto-évaluation, si elles ne sont pas satisfaites.

Chaque critère du référentiel fait l'objet d'une fiche détaillée précisant :

- son champ d'application (toutes les SIAE / ACI / EI / AI / ETTI)
- son niveau d'exigence (standard / impératif)
- ses éléments d'évaluation (entretiens/consultation documentaire/observations)
- ses références et outils pratiques pouvant permettre son déploiement

Chapitre 1 - La personne accompagnée

(= Le salarié en parcours d'insertion)

8 objectifs

29 critères standards

Thématique	Bienveillance et éthique
Objectif	OBJECTIF 1.1 – La personne accompagnée s'exprime sur la bienveillance
Critère	CRITÈRE 1.1.1 – La personne accompagnée exprime sa perception de la bienveillance
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la personne	<ul style="list-style-type: none"> • La personne accompagnée est sollicitée pour s'exprimer • La personne accompagnée est écoutée et respectée
Observation	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes observations permettant de confirmer la perception de la personne accompagnée. Exemples : comportements, attitudes respectueuses vis-à-vis de la personne, environnement adapté
Consultation documentaire	

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> • Fiche synthèse « Qu'est-ce que la Bienveillance » • Baromètre pour prévenir les situations de maltraitance

Thématique	Droits de la personne accompagnée
Objectif	OBJECTIF 1.2 – La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.
Critère	CRITÈRE 1.2.1 – La personne accompagnée est informée du rôle des professionnels et autres intervenants et peut les identifier.
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la personne	<ul style="list-style-type: none"> • La personne est informée du rôle des différents professionnels et autres intervenants qui l'accompagnent. • La personne accompagnée peut identifier les professionnels et autres intervenants.
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Exemples : livret d'accueil, livret d'accompagnement, trombinoscope, ...

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> • Annexes du guide QVCT de l'IRIAE : fiche pratique "Outils pour l'insertion" (livret d'accueil)

Thématique	Droits de la personne accompagnée
Objectif	OBJECTIF 1.2 – La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.
Critère	CRITÈRE 1.2.2 – La personne accompagnée est informée de ses droits et devoirs dans le cadre de son parcours d'insertion
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la personne	<ul style="list-style-type: none"> • La personne accompagnée reçoit toutes les informations sur ses droits et devoirs dans le cadre de son parcours d'insertion • La personne est informée de son inscription sur la plateforme Inclusion, de ce qui peut lui être proposé et de la durée maximale de son accompagnement • La personne accompagnée a reçu les documents et explications associés (contrat de travail, règlement intérieur, <i>pour les AI contrat d'engagement réciproque</i>) • La personne accompagnée a la possibilité de poser toutes les questions facilitant sa compréhension
Observation	
Consultation documentaire	• Exemples : livret d'accueil, contrat, règlement intérieur,...

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> • Annexes du guide QVCT de l'IRIAE : fiche pratique "Outils pour l'insertion" (livret d'accueil) • Fiche synthèse « Qu'est-ce que la Bienveillance » • Article L1221-1 et suivants du code du travail • Conventions collectives

Thématique	Droits de la personne accompagnée
Objectif	OBJECTIF 1.2 – La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.
Critère	CRITÈRE 1.2.3 – La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement.
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la personne	<ul style="list-style-type: none"> •La personne a accès aux informations relatives à son accompagnement. •La personne accompagnée est informée des modalités d'accès à son dossier.
Observation	
Consultation documentaire	

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> •Annexes du guide QVCT de l'IRIAE : fiche pratique "Outils pour l'insertion" (livret d'accueil) •Article 39 - Loi Informatique et Libertés de 1978 : tout salarié dispose d'un droit d'accès à ses données personnelles (dont les éléments touchant à son parcours professionnel) •Règlement général de la protection des données (RGPD)

Thématique	Droits de la personne accompagnée
Objectif	OBJECTIF 1.2 – La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.
Critère	CRITÈRE 1.2.4 – La personne peut s’adresser aux professionnels qui l’accompagnent pour être orientée, accompagnée et soutenue dans l’exercice de ses droits individuels (droits communs)
Niveau d’exigence	Standard / Impératif
Champ d’application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d’évaluation	
Entretien avec la personne	<ul style="list-style-type: none"> •La personne peut s’adresser aux professionnels qui l’accompagnent en cas de besoin pour être orientée dans l’exercice de ses droits individuels. •La personne peut s’adresser aux professionnels pour être accompagnée et soutenue dans sa démarche.
Observation	
Consultation documentaire	

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> •Fiches InfoSens - https://www.infosens.fr/informations/fiches-falc-informations-en-falc •Site internet - https://www.lesbonsclics.fr/fr/formation-numerique •Le Guide de la Protection Juridique des Majeurs – UNAPEI Ile de France •UNAF – Guide des droits et démarches des personnes protégées

Thématique	Droits de la personne accompagnée
Objectif	OBJECTIF 1.2 – La personne accompagnée est informée de ses droits de façon claire et adaptée. Sa compréhension est recherchée et favorisée.
Critère	CRITÈRE 1.2.5 – Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice (dont les droits communs), ou l'orientent vers le bon interlocuteur.
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels informent la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice. • Les professionnels savent orienter la personne accompagnée vers les personnes-ressources avec son consentement
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous supports et outils d'information permettant d'informer la personne accompagnée de ses droits et de leurs modalités d'exercice, ou l'orienter vers le bon interlocuteur. Exemples : livret d'accueil, plaquette d'information, règlement de fonctionnement, procédure d'accueil...

Références – Ressources – Outils pratiques

- Fiches InfoSens - <https://www.infosens.fr/informations/fiches-falc-informations-en-falc>
- Annexes du guide QVCT de l'IRIAE : fiche pratique "Outils pour l'insertion" (livret d'accueil)
- Le Guide de la Protection Juridique des Majeurs – UNAPEI Ile de France
- UNAF – Guide des droits et démarches des personnes protégées

Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée
Objectif	OBJECTIF 1.3 – La personne accompagnée est sollicitée pour s'exprimer à travers un groupe d'expression ou toutes autres formes de participation ainsi qu'à travers l'instance représentative du personnel (= collectif)
Critère	CRITÈRE 1.3.1 – La personne accompagnée est invitée à participer à un groupe d'expression ou toutes autres formes de participation mis en place selon le type de SIAE
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la personne	<ul style="list-style-type: none"> •La personne accompagnée peut participer à une instance collective, ou autres formes de participation. •La personne accompagnée est sollicitée pour exprimer sa satisfaction.
Observation	•Tous éléments permettant d'apporter la preuve de l'information de la personne accompagnée sur les instances collectives ou autre forme de participation
Consultation documentaire	

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> •Annexes guide QVCT de l'IRIAE - fiche pratique « animer un espace de discussion sur le travail » •Kit « Animer des espaces de discussion sur le travail » Anact

Thématique	Expression et participation de la personne Accompagnée
Objectif	OBJECTIF 1.3 – La personne accompagnée est sollicitée pour s'exprimer à travers un groupe d'expression ou toutes autres formes de participation ainsi qu'à travers l'instance représentative du personnel (= collectif)
Critère	CRITÈRE 1.3.2 – La personne accompagnée est invitée à participer aux instances représentatives du personnel (CSE ou instance AdHoc)
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la personne	<ul style="list-style-type: none"> •La personne accompagnée est impliquée dans le CSE ou instance AdHoc •La personne accompagnée connaît ses représentants et peut les solliciter
Observation	<ul style="list-style-type: none"> •Tous éléments permettant d'apporter la preuve de l'information de la personne accompagnée sur la tenue des réunions CSE ou instance AdHoc <p>Exemples : affichage des membres du CSE ou instance AdHoc, affichage des dates des CSE ou instance AdHoc, supports d'information, mise à disposition de moyens de recueil des sujets à mettre à l'ordre du jour des échanges</p>
Consultation documentaire	

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> •Guide Dialogue social de l'IRIAE •Guide Négociation CSE de l'IRIAE •Kit mise en place CSE de l'IRIAE •Guide QVCT de l'IRIAE - Création d'instance adhoc de dialogue social •Annexes guide QVCT de l'IRIAE - fiche pratique « dialogue social »

Thématique	Expression et participation de la personne Accompagnée
Objectif	OBJECTIF 1.3 – La personne accompagnée est sollicitée pour s'exprimer à travers un groupe d'expression ou toutes autres formes de participation ainsi qu'à travers l'instance représentative du personnel (= collectif)
Critère	CRITÈRE 1.3.3 – La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation ainsi qu'auprès du CSE ou instance AdHoc
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la personne	<ul style="list-style-type: none"> • La personne accompagnée a connaissance des réponses apportées aux questions qu'elle a posées • La personne accompagnée a accès au relevé des échanges
Observation	<ul style="list-style-type: none"> • Exemples : affichage des comptes rendus des instances collectives ou toutes autres formes de participation / du CSE ou instance AdHoc accessibles aux personnes accompagnées, mise à disposition de supports de diffusion adaptés.
Consultation documentaire	

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> • Article L2312-1 et suivants du Code du travail • Guide Dialogue social de l'IRIAE • Guide négociation CSE de l'IRIAE • Guide QVCT de l'IRIAE - Création d'instance adhoc de dialogue social • Annexes guide QVCT de l'IRIAE - fiche pratique « dialogue social » • Annexes guide QVCT de l'IRIAE - fiche pratique « animer un espace de discussion sur le travail » • Kit « Animer des espaces de discussion sur le travail » Anact

Thématique	Expression et participation de la personne Accompagnée
Objectif	OBJECTIF 1.4 – L'expression de la personne est recueillie tout au long de son Accompagnement (= individuel)
Critère	CRITÈRE 1.4.1 – La personne accompagnée est soutenue dans son expression.
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la personne	<ul style="list-style-type: none"> • La personne accompagnée est soutenue dans son expression. • La personne accompagnée partage son expérience. • Ses préférences sont prises en compte.
Observation	• Toutes observations permettant de confirmer la perception de la personne accompagnée. Exemples : signes d'attention, de sollicitation et d'écoute des professionnels.
Consultation documentaire	

Références – Ressources – Outils pratiques

- Fiche synthèse « Qu'est-ce que la Bienveillance »

Thématique	Expression et participation de la personne Accompagnée
Objectif	OBJECTIF 1.4 – L'expression de la personne est recueillie tout au long de son Accompagnement (= individuel)
Critère	CRITÈRE 1.4.2 – Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée. • Les professionnels utilisent des moyens et outils qui facilitent leur expression.
Observation	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes observations permettant de confirmer la facilité des échanges entre les professionnels et la personne accompagnée grâce à l'utilisation des outils déployés.
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tout outil utilisé par les professionnels pour faciliter l'expression de la personne accompagnée. Exemples : outils et/ou supports de recueil de l'expression dédiés (questionnaire, tablette, etc.), outils de communication alternatifs (images, pictogrammes)

Références – Ressources – Outils pratiques

- Fiche synthèse « Qu'est-ce que la Bienveillance »

Thématique	Expression et participation de la personne accompagnée
Objectif	OBJECTIF 1.4 – L'expression de la personne est recueillie tout au long de son Accompagnement (= individuel)
Critère	CRITÈRE 1.4.3 – Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements (entretien socio-professionnel)
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée • Le cas échéant, les professionnels apportent les adaptations nécessaires à l'accompagnement
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous éléments permettant de s'assurer de la prise en compte de l'expression de la personne accompagnée Exemples : résultat de l'analyse de l'expression de la personne accompagnée, dossier de la personne accompagnée, CR réunion de service

Références – Ressources – Outils pratiques

- Fiche synthèse « Qu'est-ce que la Bienveillance »

Thématique	Expression et participation de la personne Accompagnée
Objectif	OBJECTIF 1.5 – La personne accompagnée exprime son choix de manière Éclairée
Critère	CRITÈRE 1.5.1 – Les professionnels recherchent l’adhésion de la personne accompagnée, grâce à une information claire et des moyens adaptés
Niveau d’exigence	Standard / Impératif
Champ d’application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d’évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> •Les professionnels recherchent l’adhésion de la personne accompagnée •Les professionnels apportent à la personne accompagnée des explications claires et adaptées, nécessaires à sa compréhension
Observation	•Toutes observations permettant de confirmer la clarté et l’adaptation des informations données à la personne accompagnée. Exemples : communication claire, compréhensible et adaptée, utilisation d’outils et/ou de supports adaptés.
Consultation documentaire	

Références – Ressources – Outils pratiques

•Fiche synthèse « Qu’est-ce que la Bienveillance »

Thématique	Expression et participation de la personne Accompagnée
Objectif	OBJECTIF 1.5 – La personne accompagnée exprime son choix de manière Éclairée
Critère	CRITÈRE 1.5.2 – Les professionnels réinterrogent le refus de la personne et recherchent des alternatives avec elle dans la limite du respect du parcours d'accompagnement social et professionnel
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels réinterrogent le refus de la personne tout au long de son accompagnement • Les professionnels recherchent des alternatives avec la personne accompagnée
Observation	
Consultation documentaire	• Tous éléments de traçabilité dans le dossier de la personne accompagnée

Références – Ressources – Outils pratiques
• Fiche synthèse « Qu'est-ce que la Bienveillance »

Thématique	Expression et participation de la personne Accompagnée
Objectif	OBJECTIF 1.5 – La personne accompagnée exprime son choix de manière Éclairée
Critère	CRITÈRE 1.5.3 – Les professionnels assurent la traçabilité du consentement ou du refus exprimé par la personne accompagnée
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels formalisent le consentement/refus de la personne accompagnée dans son dossier • Les professionnels partagent l'information du consentement/refus de la personne accompagnée
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous éléments de traçabilité dans le dossier de la personne Accompagnée

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> • Fiche synthèse « Qu'est-ce que la Bienveillance »

Thématique	Expression et participation de la personne Accompagnée
Objectif	OBJECTIF 1.6 – La personne accompagnée est sollicitée à découvrir / participer à des actions sociales et/ou professionnelles
Critère	CRITÈRE 1.6.1 – Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre des actions sur le territoire dans le cadre social et / ou professionnel
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	•Les professionnels informent la personne accompagnée sur l'offre des actions sur le territoire dans le cadre social et / ou professionnel
Observation	
Consultation documentaire	•Tous supports et outils d'information sur l'offre des actions sur le territoire dans le cadre social et / ou professionnel

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Expression et participation de la personne Accompagnée
Objectif	OBJECTIF 1.6 – La personne accompagnée est sollicitée à découvrir / participer à des actions sociales et/ou professionnelles
Critère	CRITÈRE 1.6.2 – Les professionnels identifient et mobilisent les ressources et moyens nécessaires à la mise en place d’actions individuelles et collectives sur le plan social et professionnel
Niveau d’exigence	Standard / Impératif
Champ d’application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d’évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels identifient les ressources et moyens nécessaires sur le plan social et professionnel • Les professionnels mobilisent ces ressources au bénéfice de la personne accompagnée
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous éléments permettant d’identifier les ressources mobilisables pour la mise en place d’actions à destination de la personne accompagnée. Exemple : liste de partenaires

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Expression et participation de la personne Accompagnée
Objectif	OBJECTIF 1.6 – La personne accompagnée est sollicitée à découvrir / participer à des actions sociales et/ou professionnelles
Critère	CRITÈRE 1.6.3 – Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance et autres dispositifs facilitant l'entraide entre les personnes accompagnées
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels encouragent le recours à la pair-aidance • Les professionnels facilitent l'entraide entre les personnes accompagnées • Les professionnels mettent en place du tutorat
Observation	<ul style="list-style-type: none"> • Exemples : tous affichages permettant d'informer la personne accompagnée sur les dispositifs d'entraide existants (co-voiturage, garde d'enfants,...), procédure d'organisation du tutorat,...
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous éléments de traçabilité dans le dossier de la personne accompagnée

Références – Ressources – Outils pratiques

- Guide QVCT de l'IRIAE - actions en faveur du bien-être au travail

Thématique	Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
Objectif	OBJECTIF 1.7 – La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son insertion sociale et professionnelle et en est actrice
Critère	CRITÈRE 1.7.1 – La personne exprime ses attentes sur son projet social et professionnel
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la personne	•La personne est sollicitée pour exprimer ses attentes sur son projet social et professionnel
Observation	
Consultation documentaire	

Références – Ressources – Outils pratiques
•Annexes du guide QVCT de l'IRIAE HdeF - fiche pratique « outils pour l'insertion » (projet personnalisé)

Thématique	Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
Objectif	OBJECTIF 1.7 – La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son insertion sociale et professionnelle et en est actrice
Critère	CRITÈRE 1.7.2 – La personne avec les professionnels et les partenaires coconstruisent le projet social et professionnel
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la personne	•La personne et les professionnels en équipe élaborent conjointement le projet social et professionnel
Observation	
Consultation documentaire	

Références – Ressources – Outils pratiques
•Annexes du guide QVCT de l'IRIAE HdeF - fiche pratique « outils pour l'insertion »(projet personnalisé)

Thématique	Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
Objectif	OBJECTIF 1.7 – La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son insertion sociale et professionnelle et en est actrice
Critère	CRITÈRE 1.7.3 – Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour construire son projet social et professionnel en utilisant des outils d'évaluation
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels évaluent les besoins de la personne pour élaborer son projet social et professionnel (en lien avec les partenaires) • Les professionnels utilisent des outils pour l'évaluation de ses besoins (= grille de recueil des besoins)
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous éléments de traçabilité dans le dossier de la personne accompagnée sur l'évaluation de ses besoins • Tous outils d'évaluation mis en place dans la SIAE

Références – Ressources – Outils pratiques

- Annexes du guide QVCT de l'IRIAE Hdef - fiche pratique « outils pour l'insertion » (projet personnalisé)

Thématique	Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
Objectif	OBJECTIF 1.7 – La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son insertion sociale et professionnelle et en est actrice
Critère	CRITÈRE 1.7.4 – Les professionnels coconstruisent avec la personne et les partenaires son projet social et professionnel
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels coconstruisent le projet social et professionnel avec la personne • Les professionnels associent les partenaires avec l'accord de la personne accompagnée
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous éléments de traçabilité dans le dossier de la personne apportant la preuve de la coconstruction du projet social et professionnel

Références – Ressources – Outils pratiques

• Annexes du guide QVCT de l'IRIAE HdeF - fiche pratique « outils pour l'insertion » (projet personnalisé)

Thématique	Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
Objectif	OBJECTIF 1.7 – La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son insertion sociale et professionnelle et en est actrice
Critère	CRITÈRE 1.7.5 – Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes et les outils pour mettre en œuvre le projet social et professionnel de la personne
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels mobilisent les ressources internes et/ou externes nécessaires à la mise en œuvre du projet social et professionnel de la personne • Les professionnels mobilisent les outils nécessaires à la mise en œuvre du projet social et professionnel de la personne
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous éléments de traçabilité dans le dossier de la personne accompagnée identifiant les ressources internes ou externes mobilisés dans le cadre du projet social et professionnel • Liste des partenariats mobilisables

Références – Ressources – Outils pratiques

- Annexes du guide QVCT de l'IRIAE HdeF - fiche pratique « outils pour l'insertion » (projet personnalisé)

Thématique	Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
Objectif	OBJECTIF 1.7 – La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son insertion sociale et professionnelle et en est actrice
Critère	CRITÈRE 1.7.6 – Les professionnels assurent la traçabilité et réévaluent le projet social et professionnel avec la personne, chaque fois que nécessaire
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels formalisent le projet social et professionnel de la personne et ses mises à jour • Les professionnels réévaluent avec la personne son projet social et professionnel dès que nécessaire
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous éléments de traçabilité dans le dossier de la personne apportant la preuve de la réévaluation du projet social et professionnel (dates des projets et des réévaluations)

Références – Ressources – Outils pratiques

• Annexes du guide QVCT de l'IRIAE HdeF - fiche pratique « outils pour l'insertion » (projet personnalisé)

Thématique	Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
Objectif	OBJECTIF 1.7 – La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant son insertion sociale et professionnelle et en est actrice
Critère	CRITÈRE 1.7.7 – Les professionnels diagnostiquent les freins périphériques (logement, santé, mobilité,...) et mettent en œuvre des actions pour lever ces freins
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> •Les professionnels repèrent de manière précoce les problématiques pouvant avoir un impact sur le travail ou un risque pour la personne ou les autres (ex : addiction, hygiène, ...) •Les professionnels établissent un lien de confiance avec la personne accompagnée afin d'identifier les freins périphériques (logement, santé, mobilité, ...) •Les professionnels alertent les personnes-ressources en cas de problématiques pouvant avoir un impact sur le travail ou un risque pour la personne ou les autres et / ou d'identification de freins périphériques (logement, santé, mobilité, ...)
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous éléments dans le dossier de la personne accompagnée permettant d'attester du repérage de problématiques pouvant avoir un impact sur le travail ou un risque pour la personne ou les autres et/ou des freins périphériques (logement, santé, mobilité, ...) •Personnes-ressources à alerter

Références – Ressources – Outils pratiques

- Guide QVCT de l'IRIAE HdeF - recherche de partenariats
- Annexes du guide QVCT de l'IRIAE HdeF - fiche pratique « outils pour l'insertion »

Thématique	Continuité et fluidité des parcours
Objectif	OBJECTIF 1.8 – La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours
Critère	CRITÈRE 1.8.1 – La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la personne	•La personne est accompagnée pour prévenir les situations de transition ou de rupture dans son parcours
Observation	
Consultation documentaire	

Références – Ressources – Outils pratiques
•Annexes du guide QVCT de l'IRIAE HdeF - fiche pratique « outils de l'insertion »

Thématique	Continuité et fluidité des parcours
Objectif	OBJECTIF 1.8 – La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours
Critère	CRITÈRE 1.8.2 – Les professionnels accompagnent la personne et mobilisent les partenariats nécessaires en cas de situation de rupture concernant son parcours
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels savent identifier les situations de rupture concernant le parcours de la personne accompagnée (repérage des signaux) • Les professionnels accompagnent la personne en cas de situation de rupture dans son parcours • Les professionnels connaissent et mobilisent les partenaires pour apporter une aide à la personne accompagnée en cas de situation de rupture dans son parcours
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous éléments de traçabilité dans le dossier permettant d'attester l'accompagnement de la personne en cas de situation de rupture • Liste des partenariats mobilisables

Références – Ressources – Outils pratiques

- Guide QVCT de l'IRIAE HdeF - recherche de partenariats
- Annexes du guide QVCT de l'IRIAE HdeF - fiche pratique « outils de l'insertion »

Thématique	Continuité et fluidité des parcours
Objectif	OBJECTIF 1.8 – La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours
Critère	CRITÈRE 1.8.3 – Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien d'autres intervenants dans l'accompagnement de la personne
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels connaissent les intervenants impliqués dans l'accompagnement de la personne • Les professionnels apportent leur(s) expertise(s) en soutien aux autres intervenants pour assurer la continuité et la fluidité du parcours de la personne accompagnée
Observation	
Consultation documentaire	• Traçabilité dans le dossier de la personne accompagnée des professionnels intervenant dans son accompagnement

Références – Ressources – Outils pratiques
• Annexes du guide QVCT de l'IRIAE HdeF - fiche pratique « outils de l'insertion »

Thématique	Continuité et fluidité des parcours
Objectif	OBJECTIF 1.8 – La personne bénéficie d'un accompagnement favorisant la continuité et la fluidité de son parcours
Critère	CRITÈRE 1.8.4 – Les professionnels participent aux réunions de coordination nécessaires à l'accompagnement de la personne
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels ont identifié les différents réseaux de coordination globale, adaptés à l'accompagnement de la personne • Les professionnels participent aux réunions de coordination nécessaires à la continuité et à la fluidité de l'accompagnement de la personne
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Liste des réseaux / partenariats • Comptes rendus de réunion de coordination

Références – Ressources – Outils pratiques

- Annexes du guide QVCT de l'IRIAE HdeF - fiche pratique « outils de l'insertion »

Chapitre 2 - Les professionnels

(= Les salariés permanents)

7 objectifs

17 critères standards

6 critères impératifs

Thématique	Bienveillance et éthique
Objectif	OBJECTIF 2.1 – Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques
Critère	CRITÈRE 2.1.1 – Les professionnels identifient en équipe les questionnements éthiques propres à la personne accompagnée
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels identifient les questionnements éthiques à partir de situations vécues dans l'accompagnement de la personne • Les professionnels partagent en équipe les questionnements éthiques identifiés
Observation	
Consultation documentaire	Comptes rendus d'entretien, comptes rendus de réunion, les groupes d'analyses de pratique, tous éléments de traçabilité dans le dossier de la personne identifiant les questionnements éthiques propres à son accompagnement.

Références – Ressources – Outils pratiques
• Triangle de la réflexion éthique

Thématique	Bienveillance et éthique
Objectif	OBJECTIF 2.1 – Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques
Critère	CRITÈRE 2.1.2 – Les professionnels associent la personne, aux questionnements éthiques, liés à son parcours
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels associent la personne aux réflexions éthiques liées à son accompagnement • Les professionnels profitent de ces moments de partage pour réinterroger leurs pratiques
Observation	
Consultation documentaire	• Comptes rendus d'entretien, tous éléments de traçabilité dans le dossier de la personne démontrant l'association de la personne aux réflexions éthiques liées à son accompagnement.

Références – Ressources – Outils pratiques

- Triangle de la réflexion éthique

Thématique	Bienveillance et éthique
Objectif	OBJECTIF 2.1 – Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques
Critère	CRITÈRE 2.1.3 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	•Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au questionnement éthique
Observation	
Consultation documentaire	•Tous supports permettant d'apporter la preuve de la réalisation des sensibilisations/formations des professionnels au questionnement éthique. Exemples : plan de formation, actions de sensibilisation, feuilles d'émargement, ressources pédagogiques, modalités d'accès ou supports spécifiques

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Bienveillance et éthique
Objectif	OBJECTIF 2.1 – Les professionnels contribuent aux questionnements éthiques
Critère	CRITÈRE 2.1.4 – La SIAE organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) et participe à des temps de réflexion éthique sur le territoire
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE organise le questionnement éthique en associant l'ensemble des acteurs (personne accompagnée, professionnels, partenaires) •La SIAE participe à des temps de réflexion éthiques sur son territoire
Observation	
Consultation documentaire	•Projet associatif

Références – Ressources – Outils pratiques
•Annexes guide QVCT 2023 de l'IRIAE HdeF – fiches pratiques : « outils de l'insertion » (projet associatif)

Thématique	Droits de la personne accompagnée
Objectif	OBJECTIF 2.2 – Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée
Critère	CRITÈRE 2.2.1 – Les professionnels s'assurent du respect des dispositions légales et/ ou conventionnelles
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels appliquent les dispositions légales et conventionnelles dans leurs accompagnements. • Les professionnels disposent des ressources nécessaires pour obtenir les informations relatives aux droits des personnes (ex : personnes ressources, sites internet de confiance, ...)
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Exemples : liste de sites internet de confiance, conventions collectives, liste des partenaires, ...

Références – Ressources – Outils pratiques

- Article L1121-1 du Code du travail (pas de restriction aux libertés fondamentales qui ne seraient pas justifiées)
- Accord national interprofessionnel de décembre 2020 : QVCT
- Association Intermédiaire – convention collective applicable en fonction du lieu de travail

Thématique	Droits de la personne accompagnée
Objectif	OBJECTIF 2.2 – Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée
Critère	CRITÈRE 2.2.2 – Les professionnels respectent la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la dignité et de l'intégrité • Les professionnels partagent entre eux ces pratiques • Les professionnels mettent en œuvre ces bonnes pratiques
Observation	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes observations permettant de confirmer le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne accompagnée
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous moyens utilisés par les professionnels pour respecter la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> • Article L1121-1 du Code du travail : respect des libertés fondamentales du salarié • Fiche synthèse « Qu'est-ce que la Bienveillance »

Thématique	Droits de la personne accompagnée
Objectif	OBJECTIF 2.2 – Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée
Critère	CRITÈRE 2.2.3 – Les professionnels respectent la vie privée de la personne Accompagnée
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels connaissent les pratiques qui favorisent le respect de la vie privée de la personne accompagnée • Les professionnels partagent entre eux ces pratiques • Les professionnels mettent en œuvre ces pratiques
Observation	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes observations permettant de confirmer le respect de la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous moyens utilisés par les professionnels pour respecter la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> • Article L1121-1 du Code du travail : respect des libertés fondamentales du salarié • Fiche synthèse « Qu'est-ce que la Bienveillance »

Thématique	Droits de la personne accompagnée
Objectif	OBJECTIF 2.2 – Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée
Critère	CRITÈRE 2.2.4 – Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels recueillent le choix de la personne accompagnée sur son droit à l'image • Les professionnels respectent le choix exprimé par la personne accompagnée sur son droit à l'image
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Traçabilité dans le dossier de la personne accompagnée de son autorisation au droit à l'image

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> • Loi no 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée • Code civil : articles 7 à 16-14 - respect de la vie privée (article 9) • Code pénal : articles 226-1 à 226-7 - Atteinte à la vie privée • Code pénal : articles 226-8 à 226-9 - Atteinte à la représentation de la personne • Fiche synthèse « Qu'est-ce que la Bienveillance »

Thématique	Droits de la personne accompagnée
Objectif	OBJECTIF 2.2 – Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée
Critère	CRITÈRE 2.2.5 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	• Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la connaissance des droits de la personne accompagnée
Observation	
Consultation documentaire	• Tous supports permettant d'apporter la preuve de la réalisation des sensibilisations/formations à la connaissance des droits de la personne accompagnée. Exemples : plan de formation/sensibilisation, actions de sensibilisation, feuilles d'émargement, ressources pédagogiques, modalités d'accès ou supports spécifiques

Références – Ressources – Outils pratiques

- UNAF – Guide des droits et démarches des personnes protégées
- Le Guide de la Protection Juridique des Majeurs – UNAPEI Ile de France

Thématique	Droits de la personne accompagnée
Objectif	OBJECTIF 2.2 – Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée
Critère	CRITÈRE 2.2.6 – La SIAE met en œuvre une organisation permettant aux professionnels de respecter l'exercice des droits et libertés de la personne accompagnée
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE définit, avec les professionnels, les pratiques et les modalités de déploiement favorisant l'exercice des droits de la personne accompagnée •La SIAE met à disposition des outils (ou autres leviers mobilisables) permettant la mise en œuvre de ces pratiques
Observation	Affichage des personnes à contacter – CSE, harcèlement
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Projet associatif •Règlement de fonctionnement •Règlement intérieur

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> •Article L1121-1 du Code du travail : respect des libertés fondamentales du salarié •Code du travail •Conventions collectives •Annexes du guide QVCT de l'IRIAE : fiche pratique "Dialogue social" •Guide « dialogue social » de l'IRIAE

Thématique	Droits de la personne accompagnée
Objectif	OBJECTIF 2.2 – Les professionnels favorisent l'exercice des droits fondamentaux et des libertés individuelles de la personne accompagnée
Critère	CRITÈRE 2.2.7– La SIAE garantit la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> • La SIAE définit l'organisation et les pratiques qui garantissent la confidentialité et la protection des informations et données relatives à la personne accompagnée • La SIAE met à disposition des moyens et des outils permettant la mise en œuvre de ces pratiques • La SIAE forme / sensibilise les professionnels au respect des règles de confidentialité et de protection des informations et données relatives à la personne accompagnée
Observation	<ul style="list-style-type: none"> • Observation des pratiques professionnelles, des règles de confidentialité et de protection des données
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Projet associatif • Plan de formation/programme de sensibilisation des professionnels • Procédures/protocoles • Registres de traitement

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> • Règlement général de la protection des données (RGPD) • MOOC CNIL - https://www.cnil.fr/fr/comprendre-le-rgpd/le-mooc-de-la-cnil-est-de-retour-dans-une-nouvelle-version-enrichie • Registre de traitements CNIL - https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/atoms/files/registre_rgpd_basique.pdf

Thématique	Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
Objectif	OBJECTIF 2.3 – Les professionnels adaptent avec la personne son projet social et professionnel au regard des risques auxquels elle est confrontée
Critère	CRITÈRE 2.3.1 – Les professionnels adaptent le projet social et professionnel aux risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> •Les professionnels évaluent les risques liés aux addictions et conduites à risques pour la personne accompagnée •Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne, son projet social et professionnel au regard des risques identifiés •Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet social et professionnel au regard de ces risques
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous éléments de traçabilité dans le dossier qui permettent de confirmer l'évaluation des risques liés aux addictions et conduites à risques auxquels la personne est confrontée et, si besoin, de l'adaptation de son projet social et professionnel •Procédures liées aux addictions et conduites à risques •Liste des partenariats mobilisables

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
Objectif	OBJECTIF 2.3 – Les professionnels adaptent avec la personne son projet social et professionnel au regard des risques auxquels elle est confrontée
Critère	CRITÈRE 2.3.2 – Les professionnels adaptent le projet social et professionnel aux risques de harcèlement ou d’abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée
Niveau d’exigence	Standard / Impératif
Champ d’application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d’évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> •Les professionnels évaluent les risques de harcèlement ou d’abus de faiblesse pour la personne accompagnée •Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet social et professionnel au regard des risques identifiés •Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet social et professionnel au regard de ces risques
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous éléments de traçabilité dans le dossier qui permettent de confirmer l’évaluation des risques liés de harcèlement ou d’abus de faiblesse auxquels la personne est confrontée et, si besoin, l’adaptation de son projet social et professionnel •Procédures liées aux risques de harcèlement ou d’abus de faiblesse •Liste des partenariats mobilisables

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
Objectif	OBJECTIF 2.3 – Les professionnels adaptent avec la personne son projet social et professionnel au regard des risques auxquels elle est confrontée
Critère	CRITÈRE 2.3.3 – Les professionnels adaptent le projet social et professionnel aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> •Les professionnels évaluent les risques de radicalisation et/ou de prosélytisme pour la personne accompagnée •Les professionnels coconstruisent en équipe et avec la personne son projet social et professionnel au regard des risques identifiés •Les professionnels mobilisent tous les moyens nécessaires pour mettre en œuvre le projet social et professionnel au regard de ces risques
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous éléments de traçabilité dans le dossier qui permettent de confirmer l'évaluation des risques de radicalisation et/ou de prosélytisme auxquels la personne est confrontée et, si besoin, l'adaptation de son projet social et professionnel •Procédures liées aux risques de radicalisation et/ou de prosélytisme •Liste des partenariats mobilisables

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
Objectif	OBJECTIF 2.4 – Les professionnels adaptent le projet social et professionnel de la personne pour favoriser un retour vers l'emploi
Critère	CRITÈRE 2.4.1 – Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi professionnel en lien avec les donneurs d'ordre/les clients économiques
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le suivi professionnel • Les professionnels travaillent en lien avec les donneurs d'ordre/les clients économiques
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous éléments de traçabilité dans le dossier qui permettent de confirmer le soutien et l'accompagnement de la personne dans son suivi professionnel

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
Objectif	OBJECTIF 2.4 – Les professionnels adaptent le projet social et professionnel de la personne pour favoriser un retour vers l'emploi
Critère	CRITÈRE 2.4.2 – Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le maintien et le développement de ses compétences, la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences)
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne dans le maintien et le développement de ses compétences • Les professionnels soutiennent et accompagnent la personne par la valorisation de ses acquis/acquisitions (capacités, compétences)
Observation	
Consultation documentaire	• Tous éléments de traçabilité dans le dossier qui permettent de confirmer le soutien et l'accompagnement de la personne dans le maintien et le développement de ses compétences et la valorisation de ses acquis/acquisitions

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Continuité et fluidité des parcours
Objectif	OBJECTIF 2.5 – Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans la SIAE (et après la sortie de la SIAE en cas de besoin)
Critère	CRITÈRE 2.5.1 – Les professionnels anticipent les situations de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne et l'alertent des risques engendrés, le cas échéant
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels savent repérer les situations de rupture dans l'accompagnement ou le parcours de la personne • Les professionnels alertent la personne accompagnée des risques engendrés
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous éléments dans le dossier de la personne accompagnée permettant d'attester du repérage des situations de rupture dans son accompagnement ou son parcours. Exemples : traçabilité du repérage, liste des personnes-ressources à alerter

Références – Ressources – Outils pratiques

• Annexes du guide QVCT de l'IRIAE HdeF - fiche pratique « outils de l'insertion »

Thématique	Continuité et fluidité des parcours
Objectif	OBJECTIF 2.5 – Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans la SIAE (et après la sortie de la SIAE en cas de besoin)
Critère	CRITÈRE 2.5.2 – Les professionnels accompagnent la personne en cas d'interruption ou de rupture d'accompagnement
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels connaissent la conduite à tenir face aux interruptions et aux ruptures d'accompagnement de la personne • Les professionnels adaptent le suivi lors des interruptions d'accompagnement • Les professionnels proposent des alternatives en cas de rupture d'accompagnement
Observation	
Consultation documentaire	• Tous éléments présents dans le dossier permettant d'attester des adaptations apportées par les professionnels après interruptions ou ruptures dans l'accompagnement de la personne

Références – Ressources – Outils pratiques

• Annexes du guide QVCT de l'IRIAE HdeF - fiche pratique « outils de l'insertion »

Thématique	Continuité et fluidité des parcours
Objectif	OBJECTIF 2.5 – Les professionnels favorisent la continuité de l'accompagnement dans la SIAE (et après la sortie de la SIAE en cas de besoin)
Critère	CRITÈRE 2.5.3 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention, et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	•Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au repérage, à la prévention, et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée
Observation	
Consultation documentaire	•Tous supports permettant d'apporter la preuve de la réalisation des sensibilisations/formations des professionnels au repérage, à la prévention et à la gestion des risques de rupture de parcours de la personne accompagnée. Exemples : plan de formation, actions de sensibilisation, feuilles d'émergence, ressources pédagogiques, modalités d'accès ou supports spécifiques

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Continuité et fluidité des parcours
Objectif	OBJECTIF 2.6 – Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires
Critère	CRITÈRE 2.6.1 – Les professionnels se coordonnent avec les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée et partagent les informations nécessaires (dans le respect de la confidentialité)
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels connaissent les partenaires du territoire impliqués dans le parcours de la personne accompagnée • Les professionnels se coordonnent avec eux • Les professionnels partagent avec eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne (dans le respect de la confidentialité)
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Liste des partenaires impliqués dans le parcours de la personne accompagnée • Compte rendu de réunion • Supports d'échange et d'information

Références – Ressources – Outils pratiques

- Guide QVCT de l'IRIAE HdeF - recherche de partenariats

Thématique	Continuité et fluidité des parcours
Objectif	OBJECTIF 2.6 – Les professionnels facilitent la fluidité du parcours de la personne accompagnée, en coordination avec les partenaires
Critère	CRITÈRE 2.6.2 – Les professionnels informent la personne accompagnée des alternatives pour la continuité de son parcours
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels connaissent les alternatives pour assurer la continuité du parcours de la personne accompagnée • Les professionnels informent la personne accompagnée des alternatives possibles
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous éléments permettant de confirmer l'information de la personne accompagnée des alternatives possibles pour assurer la continuité de son parcours. Exemples : coordonnées d'autres dispositifs, relevé d'entretien avec la personne accompagnée

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Continuité et fluidité des parcours
Objectif	OBJECTIF 2.7 – Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne (dans le respect de la confidentialité)
Critère	CRITÈRE 2.7.1 – Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à l'accompagnement de la personne (dans le respect de la confidentialité)
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels ont accès aux informations nécessaires à l'accompagnement de la personne (dans le respect de la confidentialité) • Les professionnels partagent entre eux ces informations dans des temps dédiés (dans le respect de la confidentialité)
Observation	
Consultation documentaire	• Comptes rendus de réunion

Références – Ressources – Outils pratiques

- Règlement Général de la Protection des Données

Thématique	Continuité et fluidité des parcours
Objectif	OBJECTIF 2.7 – Les professionnels partagent entre eux les informations nécessaires à la continuité de l'accompagnement de la personne (dans le respect de la confidentialité)
Critère	CRITÈRE 2.7.2 – Les professionnels respectent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels connaissent les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès • Les professionnels appliquent ces règles
Observation	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes observations permettant de s'assurer du respect des règles de sécurisation des données. Exemples : modalités d'accès aux dossiers et sécurisation, utilisation des identifiants et mots de passe personnels, armoires fermées à clé
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes procédures, protocoles ou autre(s) document(s) décrivant les règles de sécurisation des données, des dossiers et des accès

Références – Ressources – Outils pratiques

- Règlement général de la protection des données (RGPD)

Chapitre 3 - La SIAE

17 objectifs

48 critères standards

5 critères impératifs

Thématique	Bientraitance et éthique
Objectif	OBJECTIF 3.1 – La SIAE définit et déploie sa stratégie en matière de Bientraitance
Critère	CRITÈRE 3.1.1 – La SIAE définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE définit sa stratégie en matière de bientraitance •La SIAE partage une définition commune de la bientraitance avec l'ensemble des acteurs (personnes accompagnées, professionnels, partenaires) •La SIAE requestionne régulièrement sa stratégie en matière de bientraitance
Observation	
Consultation documentaire	•Tous documents définissant la stratégie de la SIAE en matière de bientraitance. Exemple : projet associatif

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> •Fiche synthèse « Qu'est-ce que la Bientraitance » •Baromètre pour prévenir les situations de maltraitance

Thématique	Bienveillance et éthique
Objectif	OBJECTIF 3.1 – La SIAE définit et déploie sa stratégie en matière de Bienveillance
Critère	CRITÈRE 3.1.2 – La SIAE définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance et met à disposition les outils adaptés
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> • La SIAE définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance • La SIAE associe l'ensemble des acteurs au déploiement de cette démarche • La SIAE met à disposition des moyens et des outils permettant son déploiement
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous documents décrivant l'organisation en place pour déployer la démarche de bienveillance de la SIAE. Exemples : moyens et outils permettant la mise en œuvre de la démarche de bienveillance : charte, référents, procédure/protocole, analyse des pratiques professionnelles

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> • Fiche synthèse « Qu'est-ce que la Bienveillance » • Baromètre pour prévenir les situations de maltraitance

Thématique	Bienveillance et éthique
Objectif	OBJECTIF 3.1 – La SIAE définit et déploie sa stratégie en matière de Bienveillance
Critère	CRITÈRE 3.1.3 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bienveillance
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	•Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la bienveillance
Observation	
Consultation documentaire	•Tous supports permettant d'apporter la preuve de la réalisation des sensibilisations/formations des professionnels à la bienveillance. Exemples : plan de formation, actions de sensibilisation, feuilles d'émargement, ressources pédagogiques, modalités d'accès ou supports spécifiques

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> •Fiche synthèse « Qu'est-ce que la Bienveillance » •Baromètre pour prévenir les situations de maltraitance

Thématique	Bienveillance et éthique
Objectif	OBJECTIF 3.1 – La SIAE définit et déploie sa stratégie en matière de Bienveillance
Critère	CRITÈRE 3.1.4 – La SIAE organise des actions de sensibilisation à la bienveillance pour tout nouvel intervenant (nouvel arrivant, stagiaire, apprenant, partenaire, bénévole...)
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	•La SIAE organise des actions de sensibilisation à la bienveillance pour tout nouvel intervenant (partenaire, bénévole...)
Observation	
Consultation documentaire	•Tous documents décrivant les actions de sensibilisation à la bienveillance pour les nouveaux arrivants. Exemples : actions de sensibilisation, compte rendu de réunion, livret d'accueil, procédure/protocole.

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Expression et participation de la personne Accompagnée
Objectif	OBJECTIF 3.2 – La SIAE facilite la participation sociale de la personne Accompagnée
Critère	CRITÈRE 3.2.1 – La SIAE met à disposition des personnes accompagnées des espaces ou des moments de rencontre et de socialisation
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE met à disposition des personnes accompagnées des espaces / moments de rencontre et de socialisation •La SIAE en facilite l'accès et incite à leurs utilisations
Observation	<ul style="list-style-type: none"> •Observations des espaces de rencontre et de socialisation •Leur facilité d'accès et leur occupation •Affichage
Consultation documentaire	

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> •Guide QVCT de l'IRIAE - actions en faveur du bien-être au travail •Annexes du guide QVCT de l'IRIAE - fiche pratique « animer un espace de discussion sur le travail » •Kit « Animer des espaces de discussion sur le travail » Anact

Thématique	Expression et participation de la personne Accompagnée
Objectif	OBJECTIF 3.2 – La SIAE facilite la participation sociale de la personne Accompagnée
Critère	CRITÈRE 3.2.2 – La SIAE organise la mise en place du CSE ou instance AdHoc
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE organise les élections en y associant les salariés en parcours d'insertion •La SIAE rédige un PV de carence, le cas échéant
Observation	
Consultation documentaire	•Exemples : documents d'organisation des élections, PV de carence

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> •Article L2312-1, L2315-1 et suivants du Code du travail •Article L2315-15 du Code du travail •Guide Dialogue social de l'IRIAE •Guide négociation CSE de l'IRIAE •Guide QVCT de l'IRIAE - Création d'instance adhoc de dialogue social •Annexes guide QVCT de l'IRIAE - fiche pratique « dialogue social » •Annexes guide QVCT de l'IRIAE - fiche pratique « animer un espace de discussion sur le travail » •Kit « Animer des espaces de discussion sur le travail » Anact

Thématique	Expression et participation de la personne Accompagnée
Objectif	OBJECTIF 3.2 – La SIAE facilite la participation sociale de la personne Accompagnée
Critère	CRITÈRE 3.2.1 – Les professionnels facilitent l'accès à la traçabilité des échanges et réponses apportées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation ainsi qu'auprès du CSE ou instance AdHoc
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels facilitent l'accès de la personne accompagnée au contenu des échanges des instances collectives ou à toutes autres formes de participation ainsi que celles du CSE ou instance AdHoc • Les professionnels connaissent les lieux d'affichage et/ou d'enregistrement des relevés des échanges
Observation	
Consultation documentaire	• Exemples : relevé des échanges ou résultat d'enquêtes.

Références – Ressources – Outils pratiques

- Article L2312-1, L2315-1 et suivants du Code du travail
- Article L2315-15 du Code du travail
- Guide Dialogue social de l'IRIAE
- Guide négociation CSE de l'IRIAE
- Guide QVCT de l'IRIAE - Création d'instance adhoc de dialogue social
- Annexes guide QVCT de l'IRIAE - fiche pratique « dialogue social »
- Annexes guide QVCT de l'IRIAE - fiche pratique « animer un espace de discussion sur le travail »

Thématique	Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
Objectif	OBJECTIF 3.3 – La SIAE coconstruit sa stratégie d’accompagnement social et professionnel et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive
Critère	CRITÈRE 3.3.1 – La SIAE met en œuvre une approche inclusive des accompagnements sociaux et professionnels proposés
Niveau d’exigence	Standard / Impératif
Champ d’application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d’évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE s’engage dans une approche inclusive des accompagnements sociaux et professionnels proposés •La SIAE s’organise pour favoriser la mise en œuvre de cette approche inclusive •La SIAE partage sa stratégie d’accompagnement social et professionnel dans une approche inclusive avec l’ensemble des parties prenantes
Observation	
Consultation documentaire	•Tous documents décrivant la stratégie de la SIAE en matière d’approche inclusive des accompagnements sociaux et professionnels. Exemple : projet associatif

Références – Ressources – Outils pratiques

--

Thématique	Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
Objectif	OBJECTIF 3.3 – La SIAE coconstruit sa stratégie d’accompagnement social et professionnel et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive
Critère	CRITÈRE 3.3.2 – La SIAE s’inscrit dans des partenariats pour enrichir son offre d’accompagnement social et professionnel au bénéfice des personnes
Niveau d’exigence	Standard / Impératif
Champ d’application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d’évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE identifie les ressources du territoire et leur capacité à intervenir au bénéfice de l’accompagnement social et professionnel •La SIAE mobilise les partenaires lui permettant d’enrichir son offre d’accompagnement social et professionnel
Observation	
Consultation documentaire	•Liste des partenaires mobilisables

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
Objectif	OBJECTIF 3.3 – La SIAE coconstruit sa stratégie d’accompagnement social et professionnel et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive
Critère	CRITÈRE 3.3.3 – La SIAE s’inscrit dans des projets communs avec les partenaires du territoire pour renforcer l’offre d’accompagnement social et professionnel
Niveau d’exigence	Standard / Impératif
Champ d’application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d’évaluation	
Entretien avec la SIAE	•La SIAE développe ou s’intègre à des projets communs avec d’autres partenaires du territoire pour renforcer son offre d’accompagnement social et professionnel
Observation	
Consultation documentaire	•Tous documents démontrant l’inscription de la SIAE dans des projets communs avec des partenaires. Exemples : appels à projets, Projet associatif

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
Objectif	OBJECTIF 3.3 – La SIAE coconstruit sa stratégie d’accompagnement social et professionnel et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive
Critère	CRITÈRE 3.3.4 – La SIAE est force de proposition et d’innovation pour améliorer la qualité des accompagnements sociaux et professionnels et les modalités d’intervention
Niveau d’exigence	Standard / Impératif
Champ d’application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d’évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE s’engage dans des actions d’innovation pour améliorer la qualité des accompagnements sociaux et professionnels et les modalités d’intervention •La SIAE valorise ses actions d’innovation auprès des institutionnels
Observation	
Consultation documentaire	•Tous documents démontrant l’engagement de la SIAE dans des actions d’innovation. Exemples : modalités d’organisation et d’accompagnement innovantes

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
Objectif	OBJECTIF 3.3 – La SIAE coconstruit sa stratégie d’accompagnement social et professionnel et son inscription dans le territoire, dans une approche inclusive
Critère	CRITÈRE 3.3.5 – La SIAE développe des actions d’ouverture pour favoriser les interactions et partenariats (dans l’accompagnement social et professionnel)
Niveau d’exigence	Standard / Impératif
Champ d’application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d’évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE mène des actions d’information sur ses activités auprès de son environnement et s’inscrit comme lieu-ressource au sein du territoire •La SIAE participe à des événements sur son territoire •LA SIAE organise des événements pour favoriser les interactions et partenariats
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous documents permettant de démontrer les actions d’ouverture de la SIAE à et sur son environnement. Exemples : actions de communication ciblées, participation à des journées pour l’emploi, prêt de locaux ...

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
Objectif	OBJECTIF 3.4 – La SIAE définit et déploie sa stratégie à la levée des freins périphériques (logement, santé, mobilité,..)
Critère	CRITÈRE 3.4.1 – La SIAE définit sa stratégie à la levée des freins périphériques (logement, santé, mobilité,..) et s'assure de sa mise en œuvre
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE définit sa stratégie à la levée des freins périphériques (logement, santé, mobilité,..) •La SIAE communique sur les modalités de la levée des freins périphériques (logement, santé, mobilité,..) •La SIAE actualise sa stratégie autant que nécessaire
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous documents décrivant la stratégie de la SIAE en matière à la levée des freins périphériques (logement, santé, mobilité,..) Exemples : projet associatif, éléments de communication.

Références – Ressources – Outils pratiques

•Guide QVCT de l'IRIAE - recherche de partenariats

Thématique	Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
Objectif	OBJECTIF 3.4 – La SIAE définit et déploie sa stratégie à la levée des freins périphériques (logement, santé, mobilité,..)
Critère	CRITÈRE 3.4.2 – Les professionnels mettent en œuvre les actions de levée des freins périphériques (logement, santé, mobilité,..)
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels savent identifier les freins périphériques (logement, santé, mobilité,..) • Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous éléments de traçabilité dans les dossiers permettant de confirmer le repérage des freins périphériques (logement, santé, mobilité,..) • Tous moyens et outils permettant d'évaluer ces situations d'accompagnement

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
Objectif	OBJECTIF 3.4 – La SIAE définit et déploie sa stratégie à la levée des freins périphériques (logement, santé, mobilité,..)
Critère	CRITÈRE 3.4.3 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la levée des freins périphériques (logement, santé, mobilité,..)
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Eléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	•Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la levée des freins périphériques (logement, santé, mobilité,..)
Observation	
Consultation documentaire	•Tous supports permettant d'apporter la preuve de la réalisation des sensibilisations/formations des professionnels à la levée des freins périphériques (logement, santé, mobilité,..) Exemples : plan de formation, actions de sensibilisation, feuilles d'émargement, ressources pédagogiques, modalités d'accès ou supports spécifiques.

Références - Ressources - Outils pratiques

Thématique	Développement de l'activité économique
Objectif	OBJECTIF 3.5 – La SIAE assure un équilibre économique
Critère	CRITÈRE 3.5.1 – La SIAE reste en alerte sur les appels à projets (marchés publics et marchés à clauses d'insertion)
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE s'inscrit sur des plateformes d'appels à projets •La SIAE organise la réponse aux appels à projets les concernant
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous éléments permettant de prouver une inscription sur une plateforme •Tous documents permettant de démontrer une réponse à un ou plusieurs appels à projet (récépissé, mémoire technique,...)

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Développement de l'activité économique
Objectif	OBJECTIF 3.5 – La SIAE assure un équilibre économique
Critère	CRITÈRE 3.5.2 – La SIAE est « agile » sur la gestion des ressources humaines pour maintenir un équilibre à budget constant
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE analyse les compétences des équipes •La SIAE organise la poly-compétences des ressources humaines (ex : développement commercial) •La SIAE communique auprès des équipes sur cette nécessité de poly-compétences
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous documents définissant les fonctions / les postes et les compétences de chacun (Exemples : fiches de poste / fonction, entretiens annuels, plan de formation, comptes rendus de réunion, matrice des compétences, ...)

Références – Ressources – Outils pratiques
Projet FACT – fiche RH

Thématique	Développement de l'activité économique
Objectif	OBJECTIF 3.5 – La SIAE assure un équilibre économique
Critère	CRITÈRE 3.5.3 – Les professionnels participent aux appels à projets
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels sont informés des réponses aux appels à projets • Les professionnels co-construisent des outils internes (Exemple : mémoire technique)
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous documents permettant de démontrer l'information et/ou la participation des professionnels à une réponse à un ou plusieurs appels à projet (Exemples : mémoire technique, feuille d'émargement, planning des équipes, comptes rendus de réunion, ...)

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Développement de l'activité économique
Objectif	OBJECTIF 3.6 – La SIAE s'appuie sur son inscription dans le territoire pour orienter son développement
Critère	CRITÈRE 3.6.1 – La SIAE développe des actions d'ouverture pour favoriser les interactions et partenariats (dans le développement de l'activité économique)
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE mène des actions d'information sur ses activités auprès de son environnement et s'inscrit comme lieu-ressource au sein du territoire •La SIAE participe à des évènements sur son territoire •LA SIAE organise des évènements pour favoriser les interactions et partenariats
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous documents permettant de démontrer les actions d'ouverture de la SIAE sur son environnement (Exemples : actions de communication ciblées, participation à des journées pour l'emploi, prêt de locaux ...)

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> •Guide pratique DLA opéré par l'Avise - Insertion par l'activité économique : comment déployer une stratégie de marketing digital axée sur la production de contenus ?

Thématique	Développement de l'activité économique
Objectif	OBJECTIF 3.6 – La SIAE s'appuie sur son inscription dans le territoire pour orienter son développement
Critère	CRITÈRE 3.6.2 – La SIAE participe aux instances représentant l'IAE et/ou aux diverses manifestations qu'elles organisent (réseaux, club IAE, ...)
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE s'informe des divers réseaux IAE existants •La SIAE s'informe des divers événements et manifestations organisés •La SIAE participe aux événements et manifestations porteurs de développement
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous documents permettant de prouver la participation de la SIAE à des événements et manifestations (Exemples : ordre du jour, convocation, attestation, émargement,...)

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Développement de l'activité économique
Objectif	OBJECTIF 3.6 – La SIAE s'appuie sur son inscription dans le territoire pour orienter son développement
Critère	CRITÈRE 3.6.3 – La SIAE analyse les besoins du territoire et construit sa stratégie en conséquence
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE identifie les « zones à développer » •La SIAE identifie les activités à développer dans ces zones •La SIAE construit sa stratégie de territoire
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous documents permettant de démontrer l'analyse des besoins du territoire (Exemples : PV de bureau / de CA, projet associatif,...)

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Développement de l'activité économique
Objectif	OBJECTIF 3.7 – La SIAE co-construit son développement économique avec les salariés permanents et parties prenantes
Critère	CRITÈRE 3.7.1 – La SIAE co-construit sa stratégie de développement avec les salariés permanents et les parties prenantes
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE fixe ses objectifs avec le Conseil d'administration •La SIAE intègre les instances représentatives dans la construction de son développement •La SIAE déploie un plan d'action interne avec les salariés permanents afin d'atteindre les objectifs •La SIAE communique sur les nouveaux projets auprès des personnes en parcours d'insertion
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous documents permettant de démontrer le déploiement et la communication de la stratégie (Exemples : PV de bureau / de CA, plan d'action, Comptes rendus de CSE, Comptes rendus de réunion, ...)

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Développement de l'activité économique
Objectif	OBJECTIF 3.7 – La SIAE co-construit son développement économique avec les salariés permanents et parties prenantes
Critère	CRITÈRE 3.7.2 – La SIAE mène son développement en connaissant les leviers de la conduite de changement
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE tient compte des ressentis des professionnels dans la conduite de changement (état de stress potentiel) •La SIAE construit un plan de communication intégré à la conduite de changement •La SIAE identifie les leviers à la conduite de changement
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous éléments permettant de démontrer une analyse des freins et des leviers

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Développement de l'activité économique
Objectif	OBJECTIF 3.7 – La SIAE co-construit son développement économique avec les salariés permanents et parties prenantes
Critère	CRITÈRE 3.7.3 – Les professionnels (salariés permanents) sont associés aux projets de développement
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels sont informés des projets de développement • Les professionnels sont intégrés aux réflexions dans le cadre d'un développement
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous documents permettant de démontrer le déploiement et la communication des projets de développement (Exemples : plan d'action, Comptes rendus de CSE, Comptes rendus de réunion, ...)

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Développement de l'activité économique
Objectif	OBJECTIF 3.7 – La SIAE co-construit son développement économique avec les salariés permanents et parties prenantes
Critère	CRITÈRE 3.7.4 – Les professionnels (salariés permanents) sont informés de la santé économique de la SIAE
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels sont informés de la politique tarifaire appliquée • Les professionnels sont informés de l'équilibre économique de la SIAE (s'ils le souhaitent)
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous documents permettant de démontrer la communication concernant la santé économique (Exemples : Comptes rendus de CSE, Comptes rendus de réunion, ...)

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Développement de l'activité économique
Objectif	OBJECTIF 3.8 – La SIAE s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale
Critère	CRITÈRE 3.8.1 – La SIAE mène une veille sur les projets innovants en SIAE et analyse la faisabilité
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE mène une veille sur les appels à projets •La SIAE est à l'écoute des innovations possibles pour sa structure •La SIAE s'informe des financements et accompagnements possibles sur les projets innovants
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous éléments permettant de prouver une inscription sur une plateforme •Tous documents permettant de démontrer une réponse à un ou plusieurs appels à projet (récépissé, mémoire technique,...)

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Développement de l'activité économique
Objectif	OBJECTIF 3.8 – La SIAE s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale
Critère	CRITÈRE 3.8.2 – La SIAE définit et déploie sa stratégie numérique
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE formalise une stratégie numérique •La SIAE met en place des actions permettant le déploiement de cette stratégie •La SIAE s'assure de la sécurisation des données et des accès
Observation	<ul style="list-style-type: none"> •Toutes observations permettant d'évaluer la sécurité numérique. Exemples : sécurisation des postes de travail « numériques », confidentialité des dossiers et modalités d'utilisation du dossier informatisé, sécurisation de l'accès physique aux locaux
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous documents décrivant la stratégie numérique de la SIAE. Exemple : projet associatif •Toutes actions permettant le déploiement de la stratégie numérique •Tous documents décrivant la sécurisation des données : confidentialité des données, sécurisation du réseau, supports d'information, charte informatique, liste des personnes habilitées

Références – Ressources – Outils pratiques

- Règlement général de la protection des données (RGPD)
- MOOC CNIL - <https://www.cnil.fr/fr/comprendre-le-rgpd/le-mooc-de-la-cnil-est-de-retour-dans-une-nouvelle-version-enrichie>
- Registre de traitements CNIL - https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/atoms/files/registre_rgpd_basique.pdf

Thématique	Développement de l'activité économique
Objectif	OBJECTIF 3.8 – La SIAE s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale
Critère	CRITÈRE 3.8.3 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux outils numériques
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	•Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés au bon usage des outils numériques
Observation	
Consultation documentaire	•Tous supports permettant d'apporter la preuve de la réalisation des sensibilisations/formations des professionnels aux outils numériques. Exemples : plan de formation, actions de sensibilisation, feuilles d'émargement, ressources pédagogiques, modalités d'accès ou supports spécifiques

Références – Ressources – Outils pratiques
<ul style="list-style-type: none"> •Règlement général de la protection des données (RGPD) •MOOC CNIL - https://www.cnil.fr/fr/comprendre-le-rgpd/le-mooc-de-la-cnil-est-de-retour-dans-une-nouvelle-version-enrichie •Registre de traitements CNIL - https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/atoms/files/registre_rgpd_basique.pdf

Thématique	Développement de l'activité économique
Objectif	OBJECTIF 3.8 – La SIAE s'inscrit dans une dynamique d'innovation et d'évolution sociétale.
Critère	CRITÈRE 3.8.4 – La SIAE définit et met en œuvre sa stratégie d'optimisation des achats dans une dynamique RSE
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE initie une dynamique RSE •La SIAE met en place des actions d'optimisation des achats et de lutte contre le gaspillage
Observation	•Toutes observations en faveur des pratiques écoresponsables (tri des déchets)
Consultation documentaire	•Tous documents décrivant des objectifs RSE (Exemples : projet associatif, toutes actions d'optimisation des achats et de lutte contre le gaspillage, toutes procédures dédiées, dématérialisation des factures, des bulletins de paie,...)

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Politique ressources humaines
Objectif	OBJECTIF 3.9 – La SIAE définit et déploie une politique de ressources humaines pour assurer la sécurité des personnes et la qualité des accompagnements
Critère	CRITÈRE 3.9.1 – La SIAE définit et déploie sa politique ressources humaines et met en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels (salariés permanents et salariés en parcours d’insertion)
Niveau d’exigence	Standard / Impératif
Champ d’application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d’évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE définit sa politique ressources humaines et met en place l’organisation nécessaire pour son déploiement •La SIAE intègre la démarche de prévention des risques professionnels dans sa politique ressources humaines et la met en œuvre •La SIAE rédige et actualise le DUERP (Document Unique d’Evaluation des Risques Professionnels) •La SIAE met en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la sécurité des travailleurs (Exemples EPI, visite du lieu d’exécution des missions de travail pour les salariés en parcours d’insertion,...) •La SIAE veille à la réalisation des visites médicales en lien avec le Service Prévention et Santé au Travail (PST) •La SIAE assure l’information sur la protection du lanceur d’alerte (règlement intérieur et affichage obligatoire)
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous documents décrivant la politique de la SIAE en matière de ressources humaines et de prévention des risques professionnels •Description de l’organisation, des rôles et responsabilités •Tous éléments de communication sur la prévention des risques professionnels (procédures/protocoles, conduite à tenir, plaquettes, affichage). Exemples : projet associatif, DUERP, outils et moyens mis en place pour garantir la sécurité des professionnels, formation à la gestion des conflits,...

Références – Ressources – Outils pratiques

- Loi n° 2022-401 du 21 mars 2022 visant à améliorer la protection des lanceurs d’alerte
- Article L.1321-2 du Code du travail
- Article L1142-6 du Code du travail
- Article L.4121-1 du Code du Travail
- Outil Check-list des obligations légales (DUERP, affichage obligatoire, ...) -cf annexes Guide QVCT de l’IRIAE HdeF

Thématique	Politique ressources humaines
Objectif	OBJECTIF 3.9 – La SIAE définit et déploie une politique de ressources humaines pour assurer la sécurité des personnes et la qualité des accompagnements
Critère	CRITÈRE 3.9.2 – La SIAE met en œuvre un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels (salariés permanents et salariés en parcours d'insertion)
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE dispose d'un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels •La SIAE s'assure de sa mise en œuvre •La SIAE s'assure de l'adaptation des postes (ex – personne en situation de handicap,...)
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous documents décrivant la procédure d'accueil des nouveaux arrivants (organisation, rôles et responsabilités) Exemple : livret d'accueil

Références – Ressources – Outils pratiques

- Annexes guide QVCT de l'IRIAE HdeF – fiche pratique “outils de l'insertion” (Livret d'accueil)

Thématique	Politique ressources humaines
Objectif	OBJECTIF 3.9 – La SIAE définit et déploie une politique de ressources humaines pour assurer la sécurité des personnes et la qualité des accompagnements
Critère	CRITÈRE 3.9.3 – La SIAE adapte sa gestion des emplois et des parcours professionnels aux évolutions du secteur et de sa stratégie (salariés permanents)
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE suit les évolutions de son secteur •La SIAE met en œuvre une gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) •La SIAE adapte cette GEPP aux évolutions du secteur et de sa stratégie
Observation	
Consultation documentaire	•Tous documents décrivant la GEPP, ses modalités de mise en œuvre et de suivi

Références – Ressources – Outils pratiques
•Annexes guide QVCT de l'IRIAE HdeF – fiche pratique “boite à outils RH”

Thématique	Politique ressources humaines
Objectif	OBJECTIF 3.9 – La SIAE définit et déploie une politique de ressources humaines pour assurer la sécurité des personnes et la qualité des accompagnements
Critère	CRITÈRE 3.9.4 – La SIAE met au service des accompagnements une équipe de professionnels formés et qualifiés (salariés permanents)
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE s'assure de la qualification des professionnels qu'elle recrute •La SIAE identifie les besoins en formation continue des professionnels au regard de sa stratégie et de l'évolution du secteur •La SIAE s'assure que le salarié permanent réalise au moins 3 entretiens professionnels au cours des 6 dernières années et une action de formation non-obligatoire <p><i>Nb – pour les personnes en parcours d'insertion, ce point entre dans la coconstruction et la personnalisation de son projet social et professionnel</i></p> <ul style="list-style-type: none"> •La SIAE met en œuvre son plan de formation
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous documents attestant du contrôle de la qualification des professionnels recrutés et des modalités d'identification des besoins en formation continue des professionnels <p>Exemples : plan de formation, entretiens professionnels, dossiers des salariés (diplômes, attestation de formation).</p>

Références – Ressources – Outils pratiques

•Article L.6315-1 du Code du travail : obligation entretien professionnel

Thématique	Politique ressources humaines
Objectif	OBJECTIF 3.9 – La SIAE définit et déploie une politique de ressources humaines pour assurer la sécurité des personnes et la qualité des accompagnements
Critère	CRITÈRE 3.9.5 – La SIAE définit des modalités de travail adaptées pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité de l’accompagnement des personnes (salariés permanents et salariés en parcours d’insertion)
Niveau d’exigence	Standard / Impératif
Champ d’application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d’évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> • La SIAE définit les différentes modalités de travail adaptées au public accueilli • La SIAE organise l’activité des professionnels pour garantir la sécurité, la continuité et la qualité des accompagnements des personnes • L’ACI s’assure que le salarié en parcours d’insertion soit toujours accompagné d’un encadrant sur le lieu d’exécution
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous documents décrivant les modalités d’organisation du travail, les rôles et responsabilités des professionnels, permettant de garantir la sécurité, la continuité et la qualité des accompagnements. Exemples : fiches de poste/de fonction, plannings, procédure d’organisation, ...

Références – Ressources – Outils pratiques

• Annexes guide QVCT de l’IRIAE HdeF – fiche pratique “boîte à outils RH”

Thématique	Politique ressources humaines
Objectif	OBJECTIF 3.9 – La SIAE définit et déploie une politique de ressources humaines pour assurer la sécurité des personnes et la qualité des accompagnements
Critère	CRITÈRE 3.9.6 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux bonnes pratiques, procédures et références spécifiques dans le cadre de l'accompagnement socio-professionnel (salariés permanents)
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	• Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention
Observation	
Consultation documentaire	• Tous supports permettant d'apporter la preuve de la réalisation des sensibilisations/formations des professionnels aux RBPP, procédures et références spécifiques à leur cadre d'intervention. Exemples : plan de formation, actions de sensibilisation, feuilles d'émargement, ressources pédagogiques, modalités d'accès ou supports spécifiques

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Politique ressources humaines
Objectif	OBJECTIF 3.10 – La SIAE met en œuvre une politique Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT)
Critère	CRITÈRE 3.10.1 – La SIAE promeut une politique favorisant la QVCT (salariés permanents et salariés en parcours d'insertion)
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> • La SIAE définit une politique QVCT • La SIAE identifie les actions nécessaires à sa mise en œuvre • La SIAE communique sur les actions menées
Observation	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes observations permettant d'illustrer les actions mises en place par la SIAE pour favoriser la QVCT des professionnels • Tous affichages promouvant la QVCT (ergonomie, actions de prévention).
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous documents illustrant la politique QVCT de la SIAE Exemples : politique QVCT, diagnostics, états des lieux, groupes de travail, ateliers ciblés, plan d'action, documents à disposition des professionnels (DUERP) • Toutes actions de communication sur la politique QVCT et les actions mises en place

Références – Ressources – Outils pratiques

- Guide QVCT de l'IRIAE HdeF
- Annexes du guide QVCT de l'IRIAE HdeF – fiche pratique "organisation du dépistage"

Thématique	Politique ressources humaines
Objectif	OBJECTIF 3.10 – La SIAE met en œuvre une politique Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT)
Critère	CRITÈRE 3.10.2 – La SIAE favorise la qualité de l’environnement de travail des professionnels (salariés permanents et salariés en parcours d’insertion)
Niveau d’exigence	Standard / Impératif
Champ d’application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d’évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE définit sa stratégie pour favoriser la qualité de l’environnement de travail des professionnels •La SIAE met en place des actions et aménagements pour favoriser la qualité de l’environnement de travail
Observation	<ul style="list-style-type: none"> •Toutes observations permettant d’illustrer les actions mises en place par la SIAE pour favoriser la qualité de l’environnement de travail des professionnels
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous documents décrivant la stratégie pour favoriser la qualité de l’environnement de travail des professionnels Exemples : projet associatif, diagnostics, états des lieux, comité, groupes de travail, ateliers ciblés sur l’environnement de travail, plan d’action pour améliorer l’environnement de travail (physique, technique, organisationnel) •Toutes actions de communication sur les actions mises en place

Références – Ressources – Outils pratiques

•Guide QVCT de l’IRIAE HdeF

Thématique	Politique ressources humaines
Objectif	OBJECTIF 3.10 – La SIAE met en œuvre une politique Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT)
Critère	CRITÈRE 3.10.3 – La SIAE organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique (salariés permanents)
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels à fréquence régulière •La SIAE organise des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels
Observation	<ul style="list-style-type: none"> •Tous affichages destinés aux professionnels sur les possibilités de soutien et leurs modalités d'accès (services supports, numéros d'appel)
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous documents décrivant l'organisation d'espaces de discussion et de partage entre les professionnels et des temps de soutien psychologique et/ou éthique pour les professionnels

Références – Ressources – Outils pratiques

- Annexes du guide QVCT de l'IRIAE HdeF – fiche pratique “animer un espace de discussion sur le travail”
- Numéro gratuit soutien psychologique : 0800 200 370

Thématique	Démarche qualité et gestion des risques
Objectif	OBJECTIF 3.11 – La SIAE définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques
Critère	CRITÈRE 3.11.1 – La SIAE définit son organisation qualité et gestion des risques
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> • La SIAE définit son organisation d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques en s'appuyant sur ce référentiel • La SIAE communique sur sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques auprès de l'ensemble des parties prenantes
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous documents décrivant la stratégie de la SIAE en matière de qualité et de gestion des risques. Exemples : organisation d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques, projet associatif, plan d'action qualité, éléments de communication et de sensibilisation sur la démarche qualité et gestion des risques (plaquettes, affichage, protocoles)

Références – Ressources – Outils pratiques

- Fiche synthèse « Démarche Qualité »
- Fiche synthèse « Evènements indésirables, réclamations, plaintes »

Thématique	Démarche qualité et gestion des risques
Objectif	OBJECTIF 3.11 – La SIAE définit et déploie sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques
Critère	CRITÈRE 3.11.2 – La SIAE met en œuvre sa démarche qualité et gestion des Risques
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE met en place une organisation pour assurer le pilotage de sa démarche qualité et gestion des risques •La SIAE s'auto-évalue à l'aide de ce référentiel •La SIAE évalue régulièrement sa démarche d'amélioration continue de la qualité et gestion des risques, grâce notamment à l'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées, des bonnes pratiques, références et procédures spécifiques à leur cadre d'intervention •La SIAE révisé sa démarche autant que nécessaire
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous documents permettant de confirmer le pilotage de la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques : description de l'organisation, des rôles et responsabilités, référents. •Outils de pilotage (indicateurs, tableau de bord...). •Résultats des évaluations de la démarche, atteinte des objectifs •Grille d'auto-évaluation du référentiel •Dates des dernières révisions du plan d'action

Références – Ressources – Outils pratiques

- Fiche synthèse « Démarche Qualité »
- Fiche synthèse « Evènements indésirables, réclamations, plaintes »
- Annexe du guide QVCT de l'IRIAE HdeF – outil "Plan d'action"

Thématique	Démarche qualité et gestion des risques
Objectif	OBJECTIF 3.12 – La SIAE définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence
Critère	CRITÈRE 3.12.1 – La SIAE définit, avec les professionnels, un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE identifie avec les professionnels les situations à risque pouvant générer des actes de maltraitance et de violence au sein de la SIAE •La SIAE définit un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et violence au regard des risques identifiés
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous documents décrivant les actions de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence. Exemples : document identifiant les situations à risque, plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence, comptes rendus de réunion, procédures de déclaration, d'alertes, de gestion de la violence

Références – Ressources – Outils pratiques

- Modèle de cartographie des risques de maltraitance HAS - https://www.has-sante.fr/plugins/ModuleXitiKLEE/types/FileDocument/doXiti.jsp?id=c_1324499
- Baromètre des risques de maltraitance

Thématique	Démarche qualité et gestion des risques
Objectif	OBJECTIF 3.12 – La SIAE définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence
Critère	CRITÈRE 3.12.2 – La SIAE traite les signalements de faits de maltraitance et de violence, et met en place des actions correctives
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE analyse les signalements de maltraitance et de violence •La SIAE met en place des actions correctives
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous documents permettant de confirmer le traitement des signalements de maltraitance et de violence. Exemples : fiches de signalement complétées, comptes rendus de réunion, plan d'action, suivi des actions mises en place et communication

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Démarche qualité et gestion des risques
Objectif	OBJECTIF 3.12 – La SIAE définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence
Critère	CRITÈRE 3.12.3 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de Violence
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	•Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence
Observation	
Consultation documentaire	•Tous supports permettant d'apporter la preuve de la réalisation des formations des professionnels à la détection et au signalement de faits de maltraitance et de violence. Exemples : plan de formation, actions de sensibilisation, feuilles d'émargement, ressources pédagogiques, modalités d'accès ou supports spécifiques.

Références – Ressources – Outils pratiques

- Baromètre des risques de maltraitance

Thématique	Démarche qualité et gestion des risques
Objectif	OBJECTIF 3.13 – La SIAE assure le recueil et le traitement des plaintes et des Réclamations
Critère	CRITÈRE 3.13.1 – La SIAE organise le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE organise le recueil des plaintes et des réclamations •La SIAE organise le traitement des plaintes et des réclamations •La SIAE assure un retour à la personne à l'origine de la réclamation ou de la plainte
Observation	
Consultation documentaire	•Tous documents apportant la preuve du fonctionnement du recueil et du traitement des plaintes. Exemples : procédure de gestion des plaintes et des réclamations, support de recueil des plaintes et réclamations.

Références – Ressources – Outils pratiques

•Fiche synthèse « Evènements indésirables, réclamations, plaintes »

Thématique	Démarche qualité et gestion des risques
Objectif	OBJECTIF 3.13 – La SIAE assure le recueil et le traitement des plaintes et des réclamations
Critère	CRITÈRE 3.13.2 – Les professionnels analysent en équipe les plaintes et les réclamations et mettent en place des actions correctives
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels analysent les plaintes et les réclamations en équipe • Les professionnels mettent en place des actions correctives
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous documents permettant de confirmer que les professionnels exploitent les plaintes et réclamations. Exemples : comptes rendus de réunion, retours d'expérience, plan d'action

Références – Ressources – Outils pratiques
• Fiche synthèse « Evènements indésirables, réclamations, plaintes »

Thématique	Démarche qualité et gestion des risques
Objectif	OBJECTIF 3.14 – La SIAE assure le recueil et le traitement des événements Indésirables
Critère	CRITÈRE 3.14.1 – La SIAE organise le recueil et le traitement des événements indésirables
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE organise le recueil des événements indésirables •La SIAE organise le traitement des événements indésirables
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Tous documents décrivant le fonctionnement du recueil et du traitement des événements indésirables. Exemples : procédure de gestion du recueil et du traitement des événements indésirables, support de déclaration des événements indésirables, traçabilité des réponses apportées

Références – Ressources – Outils pratiques
•Fiche synthèse « Evènements indésirables, réclamations, plaintes »

Thématique	Démarche qualité et gestion des risques
Objectif	OBJECTIF 3.14 – La SIAE assure le recueil et le traitement des évènements Indésirables
Critère	CRITÈRE 3.14.2 – Les professionnels déclarent et analysent en équipe les évènements indésirables et mettent en place des actions correctives
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels déclarent les évènements indésirables • Les professionnels les analysent en équipe • Les professionnels mettent en place des actions correctives
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous documents permettant de confirmer que les professionnels exploitent les évènements indésirables Exemples : comptes rendus de réunion, retours d'expérience, plan d'action

Références – Ressources – Outils pratiques

- Fiche synthèse « Evènements indésirables, réclamations, plaintes »

Thématique	Démarche qualité et gestion des risques
Objectif	OBJECTIF 3.14 – La SIAE assure le recueil et le traitement des évènements Indésirables
Critère	CRITÈRE 3.14.3 – Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	•Les professionnels sont régulièrement sensibilisés et/ou formés à la gestion des évènements indésirables
Observation	
Consultation documentaire	•Tous supports permettant d'apporter la preuve de la réalisation des sensibilisations/formations des professionnels à la gestion des évènements indésirables. Exemples : plan de formation, actions de sensibilisation, feuilles d'émargement, ressources pédagogiques, modalités d'accès ou supports spécifiques

Références – Ressources – Outils pratiques
•Fiche synthèse « Evènements indésirables, réclamations, plaintes »

Thématique	Démarche qualité et gestion des risques
Objectif	OBJECTIF 3.15 – La SIAE est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité
Critère	CRITÈRE 3.15.1 – La SIAE définit un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE identifie les cas de « crise » (ex – pandémie, incendie du bâtiment, vigipirate,...) •La SIAE définit un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité •La SIAE actualise ce plan autant que nécessaire
Observation	
Consultation documentaire	•Tous documents décrivant l'élaboration et l'actualisation du plan de gestion de crise et de continuité de l'activité

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Démarche qualité et gestion des risques
Objectif	OBJECTIF 3.15 – La SIAE est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité
Critère	CRITÈRE 3.15.2 – La SIAE communique son plan de gestion de crise en interne (et, si besoin en externe)
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> •La SIAE communique son plan de gestion de crise en interne •La SIAE communique son plan de gestion de crise en externe, si besoin
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> •Ensemble des actions de communication liées à la gestion de crise en interne •Tous supports de communication dédiés •Liste des diffusions externes nécessaires (coordonnées,...)

Références – Ressources – Outils pratiques

Thématique	Démarche qualité et gestion des risques
Objectif	OBJECTIF 3.15 – La SIAE est doté d'un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité
Critère	CRITÈRE 3.15.3 – Les professionnels participent aux exercices et aux retours d'expérience partagés, organisés par la SIAE
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels participent aux exercices de simulation de tout ou partie du plan de gestion de crise • Les professionnels participent aux retours d'expérience pour améliorer le dispositif
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous documents permettant de s'assurer que la SIAE est préparée en cas de crise. Exemples : simulation des situations de crise, liste des personnes impliquées lors des exercices, comptes rendus des retours d'expériences, date d'actualisation du plan de gestion de crise à la suite des exercices de simulation

Références – Ressources – Outils pratiques

- Article R.4227-39 du Code du Travail

Thématique	Démarche qualité et gestion des risques
Objectif	OBJECTIF 3.16 – La SIAE définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux
Critère	CRITÈRE 3.7.1 – La SIAE définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux et s'assure de sa mise en œuvre
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec la SIAE	<ul style="list-style-type: none"> • La SIAE définit sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux • La SIAE communique sur les règles d'hygiène et de prévention du risque infectieux • La SIAE actualise sa stratégie autant que nécessaire
Observation	
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous documents décrivant la stratégie de la SIAE en matière de prévention et de maîtrise du risque infectieux. Exemples : DUERP, description de l'organisation, des rôles et responsabilités,... • Tous éléments de communication sur les règles d'hygiène et de prévention (procédures/protocoles, conduite à tenir, plaquettes, affichage) dans chaque domaine concerné (hygiène des locaux, hygiène des mains, linge, ...), Règlement Intérieur

Références – Ressources – Outils pratiques

- Fiche synthèse risque infectieux

Thématique	Démarche qualité et gestion des risques
Objectif	OBJECTIF 3.17 – La SIAE définit et déploie sa stratégie de prévention et de maîtrise du risque infectieux
Critère	CRITÈRE 3.17.2 – Les professionnels mettent en œuvre les actions de prévention et de gestion du risque infectieux.
Niveau d'exigence	Standard / Impératif
Champ d'application	Toutes SIAE / AI / EI / ACI / ETTI

Éléments d'évaluation	
Entretien avec les professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels savent identifier les situations nécessitant une gestion spécifique du risque infectieux • Les professionnels mobilisent les moyens nécessaires mis à leur disposition
Observation	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes observations permettant de confirmer le respect des règles d'hygiène, de prévention et de gestion du risque infectieux, quelle que soit l'activité concernée. Exemples : hygiène des mains, locaux, linge, alimentation.
Consultation documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tous éléments mis à disposition des professionnels pour déclarer, analyser le risque infectieux. Exemple : fiche de signalement

Références – Ressources – Outils pratiques

- Fiche synthèse risque infectieux

Fiches pratiques

Fiche pratique n°1 - Comment conduire un accompagné traceur ?

Objectifs de la fiche

Cette fiche décrit les étapes et les conditions de mise en œuvre de la méthode de « l'accompagné traceur » pour l'évaluation des critères du « Chapitre 1 : la personne accompagnée = le salarié en parcours d'insertion » du référentiel qualité pour l'amélioration des pratiques des SIAE.

Clés de compréhension

Le chapitre 1 du référentiel est évalué au travers de la méthode de « l'accompagné traceur ».

La méthode de « l'accompagné traceur » est centrée sur l'expression de la personne sur son accompagnement et se matérialise par un entretien avec une personne accompagnée, suivi d'un entretien avec le/les professionnels qui l'accompagnent au quotidien.

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité, cette méthode vise à renforcer l'engagement de la personne comme actrice de son accompagnement. Elle permet également aux personnes accompagnées d'être de véritables partenaires de la SIAE dans l'amélioration des pratiques.

En pratique

L'évaluation est centrée sur les thématiques identifiées dans le Chapitre 1 du référentiel et réalisée à partir des données recueillies auprès de la personne accompagnée, auxquelles s'ajoute un entretien avec le(s) professionnel(s) qui accompagnent la personne.

Le « Chapitre 1 » comporte 4 thématiques d'évaluation :

- Bienveillance et éthique
- Droits de la personne accompagnée
- Expression et participation de la personne accompagnée
- Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel

Au cours de chaque entretien (personne accompagnée et professionnels), l'ensemble des thématiques est investigué par les « auto-évaluateurs ».

Identification de la personne accompagnée

Identification des profils des personnes accompagnées par la SIAE

La SIAE identifie une liste de personnes accompagnées aux profils et aux parcours diversifiés (idéalement une liste de 3 personnes). Il les informe et sollicite leur consentement en amont de l'auto-évaluation.

Les personnes sont choisies en tenant compte des caractéristiques suivantes :

- caractéristiques de la personne (exemples : âge, sexe, etc.)
- durée d'accompagnement (exemples : moins de trois mois, moins de six mois, moins de un an, plus de un an, etc.)
- freins périphériques ou critères IAE (exemples : mobilité, santé, famille mono-parentale etc.)

Exemple

Personne accompagnée (anonyme)	1	2	3
Caractéristiques	Femme 28 ans	Homme 32 ans	Femme 55 ans
Durée d'accompagnement	3 mois	1 an	2 mois
Freins périphériques ou critères IAE	Isolée	Chômage de longue durée	Sans mobilité

Les « auto-évaluateurs » tirent au sort 1 profil parmi les 3 envisagés (ils peuvent également choisir de rencontrer les 3 personnes)

La SIAE conserve le consentement signé dans le dossier de la personne accompagnée.

Les professionnels présentent à l' « auto-évaluateur », avant sa rencontre avec la personne accompagnée, les éléments d'actualité relatifs à son accompagnement, les éléments sensibles pour la personne et tout autre élément dont il doit tenir compte lors de l'entretien.

La personne peut être accompagnée par la personne de son choix lors de cette séquence (proche, tuteur, parent, etc.)

L'entretien avec la personne accompagnée est indispensable au bon déroulement de la méthode d'évaluation. En cas d'impossibilité à rencontrer la personne sélectionnée, la SIAE doit proposer une rencontre avec une autre personne.

Entretien avec la personne accompagnée – tous les critères commençant par «La personne»

Durée : 30 à 45 min maximum

Lieu : permettant un entretien au calme et permettant d'assurer la confidentialité

Objectif de la rencontre

L'entretien permet de recueillir :

- l'expérience et la satisfaction de la personne sur son accompagnement ;
- des éléments factuels sur son implication dans les différentes thématiques investiguées.

Déroulement de l'entretien :

- L'« auto-évaluateur » se présente et explique sa mission, les objectifs de l'entretien et l'utilisation qui sera faite des réponses données.
- Il rappelle les règles de confidentialité de l'entretien.
- Il valide avec la personne son consentement à l'entretien et s'assure de sa bonne compréhension.
- Il confirme avec elle si elle souhaite être accompagnée ou non lors de cet entretien.
- Il précise que l'entretien peut être interrompu à tout moment si la personne le souhaite.

Entretien avec les professionnels – tous les critères commençant par « Les professionnels »

Durée : 1 h 30 – 2 h 00

Lieu : permettant de favoriser les échanges avec le(les) professionnel(s) qui accompagne(nt) la personne, avec un accès facilité à son dossier sans gêner l'activité des autres professionnels de la SIAE

Objectif de la rencontre

Il s'agit d'analyser avec le(les) professionnel(s) qui accompagne(nt) la personne au quotidien les différents éléments d'investigation identifiés au Chapitre 1 du référentiel.

Déroulement de l'entretien

- L'« auto-évaluateur » rappelle les objectifs de la méthode et le temps dédié, le cadre de référence qui sera celui de l'accompagnement de la personne précédemment rencontrée. Si plusieurs professionnels sont présents, il précise que tous sont invités à s'exprimer.
- Il pose toutes les questions utiles à l'évaluation des critères investigués et sollicite la présentation de tout élément de traçabilité dans le dossier de la personne accompagnée à l'appui de leurs réponses (à l'exception des éléments liés au secret médical).
- Des partenaires peuvent également être invités (France Travail, référents CCAS,...).

Préconisations générales

- La SIAE est invitée à mobiliser, lors de l'entretien, le(les) professionnel(s) intervenant(s) auprès de la personne accompagnée.
- Les membres de la gouvernance ne participent pas aux entretiens liés à la séquence « accompagné traceur » destinée aux professionnels qui accompagnent au quotidien la personne rencontrée.

Posture L'« auto-évaluateur »

- L'« auto-évaluateur » doit veiller à installer les conditions d'un échange constructif avec la personne accompagnée et les professionnels rencontrés. Il doit poser des questions ouvertes, non orientées, permettant l'expression du vécu de la personne. Ces questions peuvent être complétées par des questions fermées portant sur des éléments non abordés spontanément par la personne ou les professionnels.

- L'« auto-évaluateur » doit procéder à l'investigation des différents éléments d'évaluation identifiés au travers de questions évaluatives adaptées et ajustées au cadre d'intervention et aux missions de la SIAE évaluée, ainsi qu'au profil des personnes rencontrées.
- Il favorise l'installation d'un climat de confiance facilitant les échanges, sans culpabilisation de la personne et des professionnels ni jugement sur les réponses apportées.

Fiche pratique n°2 - Comment conduire traceur ciblé ?

Objectifs de la fiche

Cette fiche décrit les étapes et les conditions de mise en œuvre de la méthode du « traceur ciblé » pour l'évaluation des critères du « Chapitre 2 : les professionnels = les salariés permanents » du référentiel qualité pour l'amélioration des pratiques des SIAE.

Clés de compréhension

Le « Chapitre 2 » du référentiel est évalué au travers de la méthode du « traceur ciblé ».

Le traceur est ciblé sur les différentes thématiques investiguées. La thématique étant le fil conducteur de l'entretien.

Cette méthode est centrée sur l'entretien avec les professionnels pour évaluer la mise en œuvre réelle d'un processus sur le terrain et sa maîtrise.

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité, cette méthode vise à inscrire l'évaluation de la qualité des SIAE dans leur activité quotidienne et à promouvoir une démarche porteuse de sens pour les professionnels.

En pratique

L'évaluation est centrée sur les thématiques identifiées dans le Chapitre 2 du référentiel et réalisée à partir des données recueillies auprès des professionnels de terrain, auxquelles s'ajoute un entretien avec la gouvernance pour éclairage complémentaire.

Un entretien est réalisé avec les professionnels représentatifs (les salariés permanents) afin que l'ensemble des thématiques soient évaluées.

Les auto-évaluateurs doivent identifier un temps en amont des séquences, pour consulter la documentation en lien avec la(les) thématique(s) investiguée(s).

Le « Chapitre 2 : les professionnels » comporte 4 thématiques d'évaluation :

- Bienveillance et éthique
- Droits de la personne accompagnée
- Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
- Continuité et fluidité des parcours

Entretien avec les professionnels – tous les critères commençant par « Les professionnels »

Durée : entre 1h30 et 2h00

Lieu : permettant l'accessibilité des professionnels aux dossiers, procédures, etc. utiles pour éclairer les réponses apportées

Les professionnels impliqués dans la thématique considérée sont rencontrés en équipe, afin d'apporter tous les éclairages nécessaires pour répondre aux éléments d'évaluation. En appui des entretiens, les auto-évaluateurs consultent la documentation nécessaire à la bonne compréhension du processus.

Si la SIAE comprend une équipe de professionnels de nuit, il s'assure de la présence d'au moins un de ses représentants lors des entretiens avec l'auto-évaluateur.

Objectifs de la rencontre :

- observer les pratiques des professionnels sur la thématique considérée ;
- recueillir des éléments factuels sur la mise en œuvre réelle d'un processus sur le terrain et sa maîtrise.

Déroulement de l'entretien

- L' « auto-évaluateur » se présente et rappelle l'objectif de sa mission.
- Il explique les objectifs de l'entretien et précise les attendus de la(les) thématique(s) évaluée(s).

Il souligne le fait que l'entretien est aussi un moyen de valoriser les bonnes pratiques.

- Il rappelle les règles de confidentialité associées à l'entretien.

Rencontre avec la Gouvernance (= Chefs de service, direction et éventuellement CA) – tous les critères commençant par « La SIAE »

À l'issue des entretiens réalisés avec les professionnels, l'« auto-évaluateur » s'entretient avec le(les) membre(s) de la gouvernance afin de compléter et d'éclairer certains éléments de réponse (ou de non-réponse) recueillis auprès des professionnels, et de recueillir des réponses aux éléments d'évaluation sur l'organisation et les moyens déployés pour sa mise en œuvre.

Objectif de la rencontre :

- poser toutes questions permettant d'éclairer les éléments recueillis lors des entretiens avec les professionnels, de la consultation documentaire et des observations faites, dans le cadre des différentes thématiques investiguées ;
- recueillir des éléments factuels sur l'organisation et les moyens déployés pour sa mise en œuvre.

Déroulement de l'entretien

- L'« auto-évaluateur » rappelle l'objectif de l'entretien.
- Il pose toutes les questions utiles à la bonne évaluation des critères investigués dans les thématiques abordées avec les professionnels.

Préconisations générales

- La SIAE est invitée à mobiliser les professionnels permettant d'éclairer les réponses aux éléments d'évaluation de la thématique évaluée.
- Les membres de la gouvernance ne participent pas aux entretiens liés à la séquence du traceur ciblé destinée aux professionnels de terrain.

Posture de l'« auto-évaluateur »

- L'« auto-évaluateur » doit veiller à installer les conditions d'un échange constructif avec les professionnels rencontrés. Il doit poser des questions ouvertes, non orientées, permettant l'expression des professionnels sur leurs pratiques. Ces questions peuvent

être complétées par des questions fermées portant sur des éléments non abordés spontanément par les professionnels.

- L'« auto-évaluateur » doit procéder à l'investigation des différents éléments d'évaluation identifiés au travers de questions évaluatives adaptées et ajustées au cadre d'intervention et aux missions des professionnels rencontrés.
- Il favorise l'installation d'un climat de confiance facilitant les échanges, sans culpabilisation des professionnels ni jugement sur les réponses apportées.

Fiche pratique n°3 - Comment conduire audit système ?

Objectifs de la fiche

Cette fiche décrit les étapes et les conditions de mise en œuvre de la méthode de l'audit système pour l'évaluation des critères du « Chapitre 3 : la SIAE » du référentiel qualité pour l'amélioration des pratiques des SIAE.

Clés de compréhension

Le « Chapitre 3 » du référentiel est évalué au travers de la méthode de « l'audit système ».

La méthode de « l'audit système » permet d'évaluer l'organisation de la SIAE pour s'assurer de sa maîtrise et de sa capacité à atteindre les objectifs fixés au sein des thématiques identifiées.

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité, cette méthode vise à renforcer la dynamique qualité au sein des SIAE et à promouvoir une démarche porteuse de sens pour les SIAE et leurs professionnels.

En pratique

L'auto-évaluation est centrée sur les thématiques identifiées dans le Chapitre 3 du référentiel et réalisée à partir des données recueillies auprès de la gouvernance de la SIAE sur l'organisation définie et déployée, complétées par un entretien avec les professionnels pour en vérifier la mise en œuvre sur le terrain.

Le « Chapitre 3 : la SIAE » comporte 6 thématiques d'évaluation :

- Bienveillance et éthique
- Expression et participation de la personne accompagnée
- Co-construction et personnalisation du projet social et professionnel
- Développement de l'activité économique
- Politique ressources humaines
- Démarche qualité et gestion des risques

Au cours des différents entretiens (gouvernance et professionnels), l'ensemble des thématiques sont investiguées par les auto-évaluateurs.

Les auto-évaluateurs doivent identifier un temps, en amont des séquences, pour consulter la documentation en lien avec la(les) thématique(s) investiguée(s).

Consultation documentaire

Durée : environ 2h00

Lieu : salle de réunion ou bureau

Objectifs de la consultation documentaire :

- prendre connaissance de la stratégie, de l'organisation et des actions mises en place par la SIAE sur la thématique évaluée ;
- préparer et alimenter les échanges à venir lors des différents entretiens menés ;
- corroborer ou préciser les informations recueillies lors des entretiens.

La consultation documentaire peut être réalisée :

- en amont des séquences de l'évaluation ;
- au cours des différents entretiens ;
- à l'issue des entretiens menés, à partir de documents complémentaires.

La mise à disposition des documents par la SIAE peut être dématérialisée. La version papier des documents n'est pas exigée. Les documents ne doivent pas faire l'objet d'une impression exclusivement pour l'auto-évaluation.

Rencontre avec la Gouvernance (= Chefs de service, direction et éventuellement CA) – tous les critères commençant par « La SIAE »

Durée : entre 2h30 et 4h00 (peut être séparé en plusieurs séquences)

Lieu : salle de réunion / bureau

La gouvernance s'entend par le(s) membre(s) du Conseil d'administration, de la direction, le personnel d'encadrement de la SIAE, et toute personne ressource (exemples : responsable qualité, chef de service, responsable des ressources humaines, etc.) et sa composition est ajustée à chaque SIAE.

Objectifs de la rencontre :

- comprendre la stratégie, l'organisation et les actions mises en place par la gouvernance sur la thématique évaluée ;
- s'assurer de la capacité qu'a la SIAE à atteindre ses objectifs.

Déroulement de l'entretien

- L'« auto-évaluateur » rappelle l'objectif de l'entretien.
- Il pose toutes les questions utiles à la bonne évaluation des critères investigués dans les thématiques abordées avec les membres de la gouvernance.

Rencontre avec les professionnels (= Salariés permanents) - – tous les critères commençant par « Les professionnels »

Durée : 1h0 à 1h30 pour l'ensemble des critères du Chapitre 3 qui s'appliquent aux professionnels

Lieu : salle de réunion / bureau

Si la SIAE comprend une équipe de professionnels de nuit, il s'assure de la présence d'au moins un de ses représentants lors des entretiens avec l'« auto-évaluateur ».

Objectif de la rencontre :

- Confirmer ou infirmer auprès des professionnels, la bonne diffusion et compréhension des organisations et actions déployées par la SIAE.

Déroulement de l'entretien

- L'« auto-évaluateur » se présente et rappelle l'objectif de l'entretien,
- Il précise les attendus de la séquence évaluée. Il souligne le fait que l'entretien est aussi un moyen de valoriser les bonnes pratiques,
- Il pose toutes les questions utiles à l'évaluation des critères investigués dans les thématiques abordées avec les professionnels,
- Il rappelle les règles de confidentialité associées à l'entretien.

Préconisations générales

- La SIAE est invitée à mobiliser les professionnels permettant d'éclairer les réponses aux éléments d'évaluation de la thématique évaluée,
- Les membres de la gouvernance ne participent pas aux entretiens liés à la séquence de l'audit système destinée aux professionnels de terrain.

Posture de l'« auto-évaluateur »

- L'« auto-évaluateur » doit veiller à installer les conditions nécessaires à un échange constructif avec les membres de la gouvernance et les professionnels rencontrés. Il doit poser des questions ouvertes, non orientées, permettant l'expression des membres de la gouvernance et des professionnels. Ces questions peuvent être complétées de questions fermées portant sur des éléments non abordés spontanément.
- L'« auto-évaluateur » doit procéder à l'investigation des différents éléments d'évaluation identifiés au travers de questions évaluatives adaptées et ajustées au cadre d'intervention et aux missions de la SIAE et des professionnels rencontrés.
- Il favorise l'installation d'un climat de confiance facilitant les échanges, sans culpabilisation des professionnels ni jugement sur les réponses apportées.

Fiche pratique n°4 – Quelles cotations pour le référentiel ?

Objectifs de la fiche

Cette fiche explique le système de cotation retenu pour le référentiel qualité pour l'amélioration des pratiques des SIAE.

Clés de compréhension

Le système de cotation se construit par étapes à partir de la cotation des éléments d'auto-évaluation. À chaque niveau de calcul (critère, objectif, thématique, chapitre), la cotation est toujours ramenée à une note entre 1 et 4.

En pratique

Les « auto-évaluateurs » cotent chaque élément d'évaluation d'un critère. Les cotations possibles sont les suivantes :

Cotation

- 1 Le niveau attendu n'est pas du tout satisfaisant
- 2 Le niveau attendu n'est plutôt pas satisfaisant
- 3 Le niveau attendu est plutôt satisfaisant
- 4 Le niveau attendu est tout à fait satisfaisant
- * Le niveau atteint est optimisé
- RI La personne accompagnée donne une réponse inadaptée à l'intervenant (Chapitre 1)

Précisions :

Cotation « réponse inadaptée » : RI

Dans le cadre des entretiens avec les personnes accompagnées réalisés dans le cadre du Chapitre 1 et de la méthode « accompagné traceur », il est possible que, malgré ses reformulations, l'« auto-évaluateur » ne puisse obtenir une réponse lui permettant de coter l'élément d'évaluation considéré.

Dans ce cas de figure, l'« auto-évaluateur » peut coter le(les) élément(s) d'évaluation concerné(s) en « réponse inadaptée ».

Les éléments d'évaluation cotés « réponse inadaptée » ne sont pas comptabilisés et n'affectent pas la cotation finale.

Cotation « * »

Dans le cadre de l'auto-évaluation réalisée, les « auto-évaluateurs » peuvent coter un ou plusieurs éléments d'évaluation en « * ». Cette cotation vise à mettre en valeur une pratique, une organisation ou tout élément d'évaluation optimisé au sein de la SIAE évaluée.

Les éléments d'évaluation cotés « * » sont comptabilisés à 4/4.

Fiche pratique n°5 -Tableau des catégories des SIAE

Type	Atelier et Chantier d'insertion	Association intermédiaire	Entreprise d'insertion par le travail indépendant	Entreprise d'insertion	Entreprise de travail temporaire d'insertion
Acronyme	ACI	AI	EITI	EI	ETTI
Description	L'ACI se situe dans le champ de l'économie sociale et solidaire et joue un rôle essentiel dans la création et le développement d'activités nouvelles.	L'AI est une structure d'information, d'accueil, d'orientation et d'évaluation du potentiel des personnes par la mise à disposition auprès de ses usagers.	L'EITI permet à l'indépendant d'exercer une activité professionnelle en bénéficiant d'un service de mise en relation avec des clients et d'un accompagnement.	L'EI propose une expérience en situation réelle de travail, une formation en situation de production, ainsi qu'un accompagnement individualisé.	Entreprise d'intérim, l'ETTI a ceci de particulier que son activité est entièrement centrée sur l'insertion professionnelle des personnes en difficulté.
Accompagnement/encadrement	Accueil, embauche et accompagnement renforcé du salarié. Elle organise le suivi, l'accompagnement social et professionnel, l'encadrement technique et la formation du salarié en parcours d'insertion afin de faciliter son insertion sociale en vue de son intégration dans le marché du travail.	Accompagnement socioprofessionnel du salarié pendant et entre ses missions. La mise au travail progressive du salarié permet d'apprécier sa capacité de retour à l'emploi. Elle est utilisée pour redynamiser socialement et requalifier professionnellement.	Accompagnement du travailleur indépendant dans la création et la gestion de sa microentreprise. Elle peut l'aider à l'utilisation d'outils numériques et lui apporter un accompagnement socio-professionnel pour lever les freins périphériques à une insertion durable.	Encadrement du salarié sur le poste de travail et accompagnement selon ses besoins (réentraînement aux rythmes de travail, formation, accompagnement social...) afin de les (re)qualifier et les amener à trouver un emploi durable.	Suivi et accompagnement social et professionnel de l'intérimaire pendant et en dehors des missions dans un cadre de travail ordinaire. Elle le forme et permet de renforcer son expérience et sa qualification professionnelle.
Activité	Secteur non-marchand ou mixte : structure de production et vente de biens et de services	Secteur marchand ou mixte : structure de mise à disposition de personnel chez des particuliers ou en entreprise.	Secteur marchand : production et vente de biens et de services	Secteur marchand : structure de production et vente de biens et de services	Secteur marchand : structure de mise à disposition de personnel dans des secteurs dont les métiers sont en tension.
Forme juridique	Porté par une structure listée à l'article R 5132-27 du code du travail	Association loi 1901	Toute forme juridique	Toute forme juridique	Toute forme juridique
Objectifs	Accompagner des transitions sociales et professionnelles, en mettant en œuvre des activités sociales et économiques (support de production).	Accompagner dans l'acquisition d'une autonomie et d'une polyvalence suffisantes pour occuper plusieurs emplois successifs de courte durée.	Permettre à des publics pour lesquels le salariat n'est pas une solution adaptée, d'acquies une autonomie et une polyvalence suffisantes pour développer une activité d'entrepreneur.	Mettre en situation le salarié afin qu'il reprenne au rythme de travail, l'aider dans son insertion sociale et le qualifier professionnellement pour un retour à l'emploi en milieu ordinaire.	Acquies une autonomie et une polyvalence suffisantes pour occuper plusieurs emplois successifs. La qualification acquise doit permettre un retour rapide à l'emploi en milieu ordinaire.
Public cible	Salarié ayant besoin d'un accompagnement social et professionnel renforcé. Personne très éloignée de l'emploi ayant des freins périphériques importants.	Salarié ayant besoin d'un accompagnement social et professionnel dans un environnement de mise à disposition. Personne ayant des freins périphériques d'accès à l'emploi, par exemple un retour progressif à un rythme de travail normal.	Adapté à certaines situations personnelles ne permettant pas de s'accommoder du cadre du travail salarié classique tout en assurant une grande flexibilité dans l'élaboration des parcours d'insertion et en rendant la personne plus autonome dans la construction de celui-ci.	Salarié ayant besoin d'un accompagnement social et professionnel. Personne éloignée de l'emploi ayant des freins périphériques.	Salarié en capacité d'intégrer rapidement une entreprise après une période nécessitant une qualification et un suivi social et professionnel. C'est souvent la dernière étape de son parcours d'insertion.
Spécificité attendue du public	Etre en capacité de passer la visite médicale d'embauche en relation avec le poste de travail. Etre en capacité de tenir un poste plus de 20h/semaine.	Etre en capacité de passer la visite médicale d'embauche en relation avec le poste de travail. Etre en capacité de travailler en autonomie.	Etre en capacité de travailler en autonomie et souhaitant être en statut indépendant.	Etre en capacité de passer la visite médicale d'embauche. Etre en capacité physique de tenir le poste de travail. Etre capable de travailler en autonomie.	Etre en capacité de passer la visite médicale d'embauche. Etre en capacité physique de tenir le poste de travail. Etre capable de travailler en autonomie.
Types de contrats	Contrat de travail à durée déterminée d'insertion (CDDi), contrat de professionnalisation d'insertion.	CDDU dit contrat d'usage	Contrat de service	Contrat de travail à durée déterminée d'insertion (CDDi).	Contrats de travail temporaire d'insertion (CTTI)
Temps de travail	20-26h	2-35h	-	30-35h	30-35h

Ressources supplémentaires

- 1- Modèle de consentement pour l'Accompagné Traceur
- 2- Fiches pratiques
 - La Bientraitance c'est quoi ?
 - Le baromètre de la Maltraitance
 - Le triangle de la réflexion éthique
 - La maitrise du risque infectieux
 - La Démarche qualité c'est quoi ?
 - Evènements Indésirables ? Réclamations ? Plaintes ?