



## Amélioration continue et évaluation Septembre 2017

# 2016

En 2016, le comité de Pilotage certification s'est réuni à deux reprises les 11 avril et 30 août.

L'année 2016 fut consacrée à la mise en œuvre de la version 2015 de la norme ISO 9001.



### Les sessions de formation :

3 types de formation ont été déployés pour répondre aux besoins des Cap emploi :

- ✓ Formation sur le passage à la version 2015 de la norme (3 sessions pour 22 personnes)
- ✓ Formation aux audits internes en version 2015 afin d'actualiser notamment la qualification des auditrices de Cheops (1 session de 6 personnes)
- ✓ Sensibilisation à la mise en place de la démarche qualité à destination des associations souhaitant intégrer la démarche et des nouveaux Relais Qualité (1 session de 6 personnes)

2 nouveaux Cap emploi se sont inscrits dans la démarche de certification du réseau.



2016 a également été marquée par une évolution du comité de pilotage certification qui est devenu au 1<sup>er</sup> janvier 2017 la commission amélioration continue et évaluation.

# 2017

En 2017, la nouvelle commission amélioration continue et évaluation s'est réunie les 31 janvier et 12 juin.

### La feuille de route et les orientations 2017

- ✓ Mise en place d'une prestation analyse des pratiques sur l'offre de services Cap emploi
- ✓ Mise en place d'une prestation évaluation sur site pour la mise en place de la certification
- ✓ Accompagnement des Cap emploi sur l'évolution de la norme ISO 9001 version 2015
- ✓ Actualisation du kit de certification
- ✓ Accroissement du pool d'auditeurs internes

La commission a axé ses travaux vers une ouverture plus importante aux Cap emploi non certifiés.

# 2018

Les perspectives 2018 se placent dans une continuité des travaux menés en 2017

De nouveaux axes seront travaillés :

- ✓ La mise en place des modules de formation sur l'amélioration continue et la démarche qualité ouverts à tous les Cap emploi
- ✓ Etude de la mise en place d'une certification métiers pour les Cap emploi en lien avec l'AFNOR



## Prestations



### Les prestations d'audit interne :

Mise en place en 2014 pour répondre aux besoins des Cap emploi certifiés, les prestations d'audit interne sont menées par 4 auditrices habilitées à délivrer les audits en version 2008 et 2015 de la norme.

#### Le pool d'auditrices Cheops :

- ✓ Marlène CAPPELLE (Cheops)
- ✓ Sophie CORDEL (Cap emploi 73-74)
- ✓ Corinne GUIMONT (Cap emploi 35)
- ✓ Isabelle VALEAU (Cap emploi 44)



11 audits réalisés en 2016  
11 audits réalisés depuis janvier 2017

**NOUVEAUTÉ**

### La prestation d'analyse de la délivrance de l'offre de services Cap emploi :

Prestation lancée en janvier 2017, elle permet au Cap emploi de bénéficier d'un état des lieux dans la mise en œuvre de l'offre de services Cap emploi.

La prestation se déroule en 3 temps :

- ✓ En amont : analyse des dossiers sur un échantillon transmis par le Cap emploi
- ✓ Sur site : rencontre avec les équipes Cap emploi selon un planning établi avec la Direction pour échanger sur les pratiques
- ✓ Après l'intervention : restitution du rapport et de sa synthèse

### La prestation d'analyse de la mise en place de la certification :

Cette prestation s'adresse aux Cap emploi qui se lancent ou souhaitent se lancer dans la démarche de certification.

L'analyse des écarts menée sur site permet d'adapter les interventions du cabinet Druide Conseil aux besoins de la structure.

- 1 prestation d'analyse de la délivrance de l'offre de services menée en 2017
- 2 prestations d'analyse de la mise en place de la certification



### Le groupe de travail qualité

Le groupe de travail qualité, composé de directeurs, directrices de Cap emploi et de relais qualité a appuyé les travaux menés par Cheops en 2016 et en 2017.

**En 2016 :** le groupe s'est réuni en juin pour effectuer une synthèse des enquêtes satisfaction menées par les Cap emploi certifiés et des outils utilisés pour la délivrance de l'offre de services. Ces travaux sont venus alimenter le chantier Cap emploi 2018.

**En 2017 :** le groupe s'est réuni en juin pour analyser sous l'angle des risques et opportunités / forces et faiblesses l'offre de services Cap emploi 2018 telle que définie lors des travaux de Cheops. Ces travaux vont alimenter l'écriture de l'appel à projet.

### Les membres de la commission



- ✓ Lou CHARLOT - Cap emploi 35
- ✓ Sophie CORDEL - Cap emploi 73-74
- ✓ Aurélie GAINANT - Cap emploi 23
- ✓ Georges-Eric MARTINAUX - Cap emploi 06
- ✓ Carole PETIT - Cap emploi 18
- ✓ Renaud ROLAND - Cap emploi 44
- ✓ Marlène CAPPELLE - CHEOPS Animatrice

### Pour tout renseignement contactez :

[marlene.cappelle@cheops-ops.org](mailto:marlene.cappelle@cheops-ops.org)

06.27.31.04.37