



# LES ASSISES RÉGIONALES DES **entreprises** SOCIALES **APPrenantes**

COMPTE-RENDU

Journée du 24 janvier 2019

Au Conseil Départemental de Meurthe et Moselle



Professionaliser les structures support d'ACI est cofinancé par le Fonds social européen



# SOMMAIRE

## MATIN

<b>OUVERTURE <i>plénière</i>.....</b>	<b>3</b>
---------------------------------------	----------

*E. STEPHANT – Président de CHANTIER école*

*D. HORIOT – Président de CHANTIER école Grand Est*

<b>ENJEUX ET ACTUALITES DU SECTEUR <i>plénière</i> .....</b>	<b>3</b>
--	----------

*A. WOLFF – Délégué national adjoint de CHANTIER école*

<b>RETOUR SUR L’HISTORIQUE DE LA DEMARCHE ENTREPRISE SOCIALE APPRENANTE <i>plénière</i>.....</b>	<b>4</b>
--	----------

*L. SEMEDO – Délégué national de CHANTIER école*

<b>TRAVAILLONS ENSEMBLE A NOTRE RECONNAISSANCE DANS LES TERRITOIRES - QUELLE VOIE POUR UNE DEMARCHE QUALITE <i>atelier</i> .....</b>	<b>5</b>
--	----------

## APRES-MIDI

<b>TRAVAILLONS ENSEMBLE A NOTRE RECONNAISSANCE DANS LES TERRITOIRES. CARACTERISER ET QUALIFIER LES ENTREPRISES SOCIALES APPRENANTES. FAIRE EMERGER LES CRITERES POUR CONSTRUIRE UN REFERENTIEL <i>atelier</i> .....</b>	<b>6</b>
---	----------

<b>INTERVENTION D’UN ADHERENT SUR LA DEMARCHE QUALITE <i>plénière</i> .....</b>	<b>7</b>
---	----------

*P. MAIRE, Directeur de Saint-Nabor Services (57)*

<b>CONCLUSION ET PERSPECTIVES <i>plénière</i> .....</b>	<b>8</b>
---	----------

*E. STEPHANT – Président de CHANTIER école*

*D. HORIOT – Président de CHANTIER école Grand Est*










*Discours d'Emmanuel Stephant,  
Président de CHANTIER-école*

*Discours de David Horiot,  
Président de CHANTIER-école Grand-Est*



## ENJEUX ET ACTUALITES DU SECTEUR

Pour débiter ces assises régionales, Alexandre Wolff, délégué national adjoint de CHANTIER école a présenté les principales actualités de l'IAE. Au vu du contexte, un nombre important de sujets ont été abordés sur lesquels les adhérents ont ensuite eu la possibilité d'exprimer leurs interrogations, questionnements et/ou remarques :

-  **Le projet de réforme IAE en cours (5 réunions de partage et 7 groupes thématiques ouverts à tous les réseaux de l'IAE et à tous les contributeurs volontaires)**
-  **Le plan pauvreté et la question des bénéficiaires du RSA**
-  **Le Fonds d'inclusion dans l'emploi 2019**
-  **La gouvernance de l'IAE**
-  **La formation professionnelle**
-  **Le Plan d'Investissement dans les Compétences IAE (PIC IAE)**
-  **Les exonérations de charges patronales dans les ACI**

*Pour toutes questions, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre déléguée régionale Grand-Est, Louise Chery.*

## D'UN CONVENTIONNEMENT ACI A UNE IDENTITE ENTREPRISE SOCIALE APPRENANTE

*Luis Semedo, délégué national de CHANTIER école*



Cette intervention a permis de revenir sur la démarche Entreprise Sociale Apprenante actuellement en cours au sein du réseau.

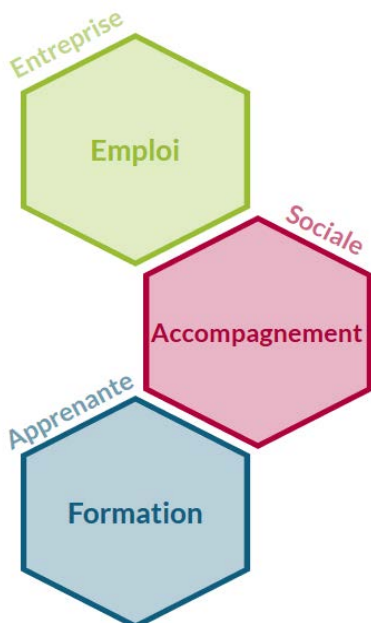
Ainsi, Luis Semedo, délégué national de CHANTIER école, a énoncé l'historique de cette notion en revenant notamment sur les débats qui ont traversé le réseau à ce sujet.

Par exemple, sur la notion d'« Entreprise », ce dernier a expliqué que là où certains voyaient l'Entreprise comme une société commerciale à but lucratif (entreprise au sens du statut juridique), le réseau insistait sur la notion d'entreprendre ensemble, caractéristique de l'action quotidienne des structures sur leur territoire.

Sur ce point notamment, les discussions avec les adhérents ont, en effet, révélées un réel besoin de communication afin que cette distinction soit réellement intégrée par tous et notamment par les partenaires et financeurs.

Ainsi, en vue de caractériser, d'enrichir et d'outiller le concept d'Entreprise Sociale Apprenante, des démarches ont été entamées :

-  Des travaux de recherches ont débuté en 2016 en collaboration avec le Laboratoire interdisciplinaire de Recherche en Innovations Sociétales (LiRIS) de l'université Rennes 2. L'objectif sera alors une véritable reconnaissance et un gain de légitimité dans la résolution des problématiques d'insertion ainsi que l'émergence d'un nouveau modèle d'organisation
-  Le projet d'élaboration d'une démarche qualité s'inspirant des valeurs de la charte et permettant la progression des pratiques et la valorisation des actions est en cours. Dans le but de rendre cette démarche qualité accessible, inclusive et outillée, le réseau a souhaité, via les assises régionales, consulter les adhérents et permettre une co-construction d'un référentiel commun.



## ATELIER - QUELLE VOIE POUR UNE DEMARCHE QUALITE

### ATELIER - PARTIE 1

Pour cet atelier, nous avons organisé un brainstorming en deux temps avec l'ensemble des adhérents présents. Ainsi, afin de faciliter l'appropriation de tous de la définition d'une Démarche Qualité les adhérents ont d'abord écrit sur des post-it, tout ce que la notion de Démarche Qualité leur évoquait et/ou inspirait. Les réponses ont ensuite été classées par grandes thématiques. Une définition assez généraliste et faisant l'unanimité a finalement été donnée :

« Une démarche qualité permet d'identifier les dysfonctionnements, d'y apporter les correctifs et de conforter les améliorations. L'objectif est d'aider les acteurs de l'insertion à mettre en œuvre une démarche de progrès afin d'optimiser leur processus, de garantir une cohérence des pratiques au sein des équipes et donc de mieux satisfaire leurs bénéficiaires soit les personnes en recherche d'emploi, mais aussi l'ensemble de leurs partenaires sur le territoire : entreprises privées et collectivités territoriales. »







### ATELIER - PARTIE 2



Dans un second temps, il était question pour les adhérents d'inscrire sur de nouveaux post-it les « opportunités et motivations », les « risques, contraintes et difficultés » et les « besoins vis-à-vis du réseau » en lien avec la Démarche Qualité. Toutes les informations recueillies seront alors compilées par l'équipe nationale. Un document unique reprenant l'ensemble des remarques des adhérents de toutes les régions servira ainsi de référence lors de la construction de la démarche

### DISCUSSION :

-  Les adhérents ont dans un premier temps soulevé les opportunités de la mise en place de cette démarche telles que « la possibilité d'être en anticipation », « de sécuriser les actions », « la reconnaissance et valorisation des pratiques auprès des partenaires, de la population locale, des institutionnels et financeurs ». Aussi, cette démarche pourrait « permettre d'augmenter les partenariats et de faciliter les relations d'obtention de financement ».
-  Cependant, un point de vigilance a été soulevé au sujet de la question inéluctable de « la méthode » et donc la manière de mesurer qui sera utilisé dans la démarche (critères et indicateurs). L'intérêt de ne pas mesurer seulement via des données chiffrées (données quantitatives) mais aussi via des données qualitatives a été manifesté.
-  Ensuite, la volonté de créer une démarche évolutive et adaptée afin de ne pas « se scléroser » a été abordée (réinterroger la démarche à intervalle régulier). De même, la volonté de rendre possible la mise en œuvre de cette démarche à tous les acteurs de l'IAE a été soulevée d'autant que selon certains adhérents il est probable « qu'on se voit imposé une démarche qualité dans le secteur de l'IAE » donc cette démarche « peut permettre d'avoir un coup d'avance »
-  Pour conclure, Alexandre Wolff, délégué national adjoint, a indiqué que face à cette démarche, l'idée n'est pas de sanctionner mais plutôt de réfléchir ensemble à « comment on prend en considération les difficultés et comment on aide les structures à arriver aux objectifs fixés par la démarche qualité ».

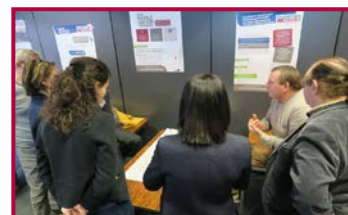
## ATELIER – CARACTERISER ET QUALIFIER L'ENTREPRISE SOCIALE APPRENANTE FAIRE EMERGER LES CRITERES POUR CONSTRUIRE UN REFERENTIEL

### ATELIER ET RESTITUTION

Durant cet atelier, les adhérents ont participé à une première étape de l'élaboration du futur référentiel caractérisant l'Entreprise Sociale Apprenante. Il s'agissait alors, en groupe, d'aborder toutes les thématiques relatives à la vie de la structure et en lien avec la Charte CHANTIER école et les 5 fonctions d'un ACI afin de les décomposer en critères.

#### **📍 Pour vous, une ESA de qualité en matière de *Gestion des Ressources Humaines* doit répondre à quels critères ?**

La nécessité d'une mixité et d'une diversité des profils dans les équipes a été transcrite.



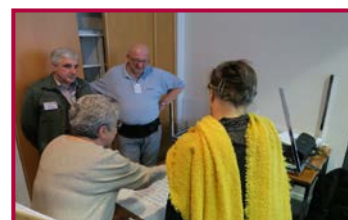
#### **📍 Pour vous, une ESA de qualité en matière de *formation* doit répondre à quels critères ?**

Selon les adhérents, une Entreprise Sociale Apprenante de qualité doit alterner entre la formation théorique et la formation pratique. Aussi, des critères relatifs à la cohérence entre les besoins du territoire et les formations proposées ont été proposés.



#### **📍 Pour vous, une ESA de qualité en matière d'*accompagnement socio-professionnel* doit répondre à quels critères ?**

La nécessité d'une cohérence entre les profils des salariés polyvalents et les solutions proposées a été soulevée. Aussi, des indicateurs relatifs au degré de communication en interne mais aussi en externe ont été pointés.



#### **📍 Pour vous, une ESA de qualité en matière de *gouvernance* doit répondre à quels critères ?**

La formalisation des valeurs communes du projet de la structure a été affichée comme primordiale. Egalement, l'équilibre entre les décisions stratégiques et opérationnelles a été pointé. Enfin, la mixité dans le Conseil d'Administration a été soulevée.



#### **📍 Pour vous, une ESA de qualité en matière d'*implantation territoriale* doit répondre à quels critères ?**

Des critères permettant de rendre compte des actions de sa structure par rapport aux enjeux et besoins des territoires ont été jugés comme importants. Aussi, pour développer des actions de qualité, l'instauration d'une réelle dynamique partenariale et le soutien des pouvoirs publics de proximité est un atout.

#### **📍 Pour vous, une ESA de qualité en matière d'*activité économique* doit répondre à quels critères ?**

La nécessité de créer une démarche qualité qui puisse s'adapter aux caractéristiques propres de chaque structure et donc un référentiel souple et adaptable a été manifesté. Aussi, les adhérents ont fait part de leur volonté d'une démarche qui permette d'innover et de réagir aux opportunités. Plus précisément, sur les critères à inscrire dans le référentiel, des indicateurs relatifs au respect des normes de sécurité pour les salariés permanents et polyvalents ont été indiqués
















*P. MAIRE, Directeur de Saint-Nabor Services (57)*

Patrice MAIRE a présenté sa démarche d'amélioration continue de la qualité lors des Assises Régionales de l'Entreprise Sociale Apprenante Grand Est.

C'est en 2012, après 3 ans de préparation, que Saint Nabor Service obtient la certification ISO 9001, puis la certification ISO 14001 en 2015.

La certification ISO présente de nombreux avantages pour les Entreprises Sociales Apprenantes :

-  Sécurisation des modes de fonctionnement vs les contrats
-  Organisation des activités plus structurée
-  Affichage auprès des prescripteurs des garanties liées à la certification
-  Valorisation du travail dans un contexte d'insertion
-  Structure le management et les enjeux de l'entreprise
-  Meilleure image auprès des clients potentiels
-  Contexte permanent d'amélioration
-  Mesure de l'efficacité de nos actions et des organisations
-  Retour de la satisfaction des clients par le biais des enquêtes
-  Rapprocher les salariés en insertion des contraintes réelles du secteur marchand
-  Gestion des réclamations

**MISE EN PLACE D'UN SYSTEME DE  
MANAGEMENT DE LA QUALITÉ DANS  
UNE STRUCTURE D'INSERTION**






**afaq**  
ISO 14001  
Environnement  
AFNOR CERTIFICATION

**afaq**  
ISO 9001  
Qualité  
AFNOR CERTIFICATION

**GAGE DE QUALITÉ - SMI**

**sns**  
GROUPE

La mise en place d'une démarche qualité est une démarche qui répond à plusieurs enjeux pour les Entreprises Sociales Apprenantes :

-  Mieux appréhender les enjeux pour s'adapter
-  Anticiper les risques
-  Réduire les coûts
-  Remobiliser les collaborateurs
-  Simplifier les démarches






## CONCLUSION ET PERSPECTIVES



Je remercie tous les adhérents CHANTIER école Grand Est qui se sont mobilisés pour construire le modèle de l'Entreprise Sociale Apprenante. Dans un contexte de réforme du secteur de l'Insertion par l'Activité Économique, votre participation, vos propositions et votre engagement sont essentiels au réseau.

Cette journée de travail, qui a réuni environ cinquante participants représentant un tiers des adhérents Grand Est a fait ressortir plusieurs éléments :

-  La nécessité d'aborder la qualité dans le modèle de l'Entreprise Sociale Apprenante
-  Les appréhensions des structures face à cette démarche
-  L'accompagnement que pourra apporter CHANTIER école à toutes les Entreprises Sociales Apprenantes

Les Assises Régionales de l'Entreprise Sociale Apprenante en Grand Est seront suivies de nombreuses autres journées de travail dans toute la France. Ce « tour de France » des Entreprises Sociales Apprenante se clôturera les 13 et 14 Juin 2019 à Paris et donnera au réseau de nouvelles perspectives d'évolution pour vous et vos structures.

Je remercie également Sabrina BRION, ancienne salariée et habituée du réseau d'avoir régalié nos papilles lors de cette journée de travail et d'échanges !

Je reste évidemment à votre disposition et espère vous retrouver toujours plus mobilisés lors des Assises Nationales de l'Entreprise Sociale Apprenante le 13 Juin à Paris !

Louise

### LES PRINCIPALES DATES A RETENIR :

**Assises régionales des Entreprises Sociales Apprenantes**

**Novembre 2018 à mai 2019 en régions – co-construction**

**2èmes Assises nationales des Entreprises Sociales Apprenantes**

**13 et 14 juin 2019 à Paris – validation**

**3èmes Assises nationales des Entreprises Sociales Apprenantes**

**Juin 2020 à Paris « Les 25 ans du Réseau » - lancement et expérimentation**

**9èmes Rencontres Nationales des Acteurs**

**1ères Rencontres Nationales des Entreprises Sociales Apprenantes**

**2021 en Nouvelle Aquitaine – valorisation et déploiement**

Traiteur : Sam Régale Les Papilles

