

[Bilan complet du projet d'établissement 2010-2015]

AREPSHA-CREPSE – WWW.CREPSE.FR

Contact :

David MAZOYER, directeur

dmazoyer@crepse.fr / 04 77 57 54 05



A R E P S H A
C R E P S E

Centre de Rééducation Professionnelle de Saint-Étienne



RÉADAPTATION PROFESSIONNELLE
Centre de Rééducation Professionnelle /
École de Réadaptation Professionnelle
et/ou Centre de Pré-Orientation

Délivrée par AFNOR Certification
www.marque-nf.com



atelier de pédagogie
personnalisée

Centre de formation et de Rééducation Professionnelle de Saint-Etienne (AREPSHA-CREPSE) WWW.CREPSE.FR
5 rue Auguste-Colonna, 42 100 Saint-Etienne - Tél : 04 77 57 54 05 - Fax : 04 77 57 59 27 - crepse@crepse.fr
Etablissement non soumis à la TVA – Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 82420007442 auprès du
Préfet de la Région Rhône-Alpes

N° SIRET : 398 163 105 00099 – Code APE 8810C - RIB : SOGEFRPP/IBAN : FR 76 3000 3018 4100 0372 6064 956
Géré par l'AREPSHA, association loi 1901 reconnue d'intérêt général

FICHE 1 : Réaffirmation des valeurs de l'AREPSHA

Fiche N° 1	Réaffirmation des valeurs de l'AREPSHA-CREPSE et de l'AREPSHA	
Public visé : Usagers et Collaborateurs		
Objectif : Diffusion de nos valeurs auprès des collaborateurs, des usagers et de l'environnement		
<u>ACTIONS PRÉVUES</u>	Réalisée	Non réalisée
1. Réorganisation de l'accueil physique	X	
2. Formation du personnel d'accueil à la "relation client"	X	
3. Création d'une banque de données "partenaires"	X	
4. Diffusion et parution publique des actions de l'AREPSHA-CREPSE	X	
5. Participation à des événements promouvant le "vivre ensemble"	X	
6. Convention de partenariat avec la MDPH 42		X
7. Présence des administrateurs et des délégués des usagers aux réunions du personnel	X	
8. Intégration de la charte graphique de l'AREPSHA	X	
9. Présenter les valeurs de l'association et de l'établissement aux usagers	X	
10. Engager une démarche qualité	X	
11. Réaliser des audits internes	X	
12. Obtenir la certification AFNOR "Rééducation professionnelle"	X	
13. Mise en place d'une rencontre mensuelle "usagers/direction"	X	
14. Mise en place d'une boîte à idées pour les usagers	X	
15. Mise en place d'une rencontre trimestrielle des délégués des usagers		X
16. Mise en place d'une commission paritaire "usagers-personnel" traitant des conditions de formation ou d'hébergement des usagers		X
17. Participation des usagers au suivi du projet d'établissement		X
80 % des actions prévues réalisées		
<u>MOYENS</u>	Mobilisé	Non mobilisé
❖ Recrutement d'un chargé de communication	X	
❖ Mise en place d'enquêtes de satisfaction	X	
100 % des moyens à mobiliser ont été mobilisés		
<u>COMMENTAIRES</u>		
<p>ACTION 6 : La convention avec la MDPH 42 n'a pas encore été finalisée, mais cela fait l'objet d'un échange régulier avec la MDPH 42 depuis 2011. Depuis 2012, a lieu, chaque fin d'année, un bilan commun aux directions de la MDPH 42 et de l'AREPSHA-CREPSE portant sur notre collaboration. Cette année, ce bilan a donné lieu à un document produit par le CREPSE (voir en annexe) et s'est achevé sur l'engagement réciproque de conclure une convention avant la fin de l'année 2015.</p>		

ACTION 15 : Mise en place d'une réunion trimestrielle "direction-délégués des usagers" pour débattre des grands thèmes de la vie de l'établissement : bilan, budget, projet, etc. La mise en œuvre de cette action nécessitait un préalable : la mise en place d'un accueil commun à l'ensemble des usagers (prévu fiche 2) qui n'a été réalisée que récemment. D'autre part, l'expérience nous a permis de nous rendre compte que la fonction de "délégués des usagers" telle qu'elle existait actuellement ne préparait pas les usagers à ces rencontres. Il est donc nécessaire, en préalable à cette mesure, de redéfinir les missions des délégués des usagers, de revoir leur modalité de nomination, de leur apporter les moyens pour tenir leur rôle.

ACTION 16 : Mise en place d'une commission paritaire "usagers/salariés/direction" pour l'évolution des conditions de formation et d'hébergement. Cette action a rencontré les mêmes freins que l'action 15. Elle exigera, pour sa réalisation, les mêmes préalables, avec un effort complémentaire des salariés.

ACTION 17 : Participation des usagers au suivi du projet d'établissement. Si la participation des usagers à l'élaboration du projet d'établissement 2010/2015 a été importante, leur implication dans le suivi du projet a été quasi inexistante. En cause, l'absence d'un "organe de suivi" du projet lors de sa conception mais aussi l'absence d'une information en continu des usagers sur le projet d'établissement. La mise en place du "module accueil" a mis fin à cette défaillance, il faudra maintenant concevoir les modalités de suivi du projet d'établissement 2015/2020 avant de lancer son exécution.

ACTIONS COMPLEMENTAIRES REALISEES NON PREVUEES

* Mise en place de la " **Communauté CREPSE** " (Action soutenue financièrement par la DIRECCTE RHONE-ALPES) : mobilisation des réseaux sociaux pour fluidifier l'information et la prise de contact entre personnes en situation de handicap en recherche d'emploi et employeurs en recherche de main d'œuvre. Il s'agit aussi d'ancrer, pour les personnes en situation de handicap, la participation à un réseau d'entre-aide non professionnel afin de rompre leur isolement et de promouvoir leur accès à la formation et à l'emploi.

* Mise en place d'une "NEWSLETTER" trimestrielle (**250 exemplaires version papier et 3000 envois en version numérique**) permettant d'informer sur l'actualité du CREPSE.

CONCLUSION ET PERSPECTIVES SELON L'ÉTABLISSEMENT

L'objectif de la fiche 1 a été porté à son terme, même si certaines actions n'ont pas été réalisées.

La diffusion des valeurs de l'AREPHSA-CREPSE auprès du public est acquise ; il faut maintenant maintenir et entretenir ces acquis. En soi, l'objectif de l'axe 1 n'a donc pas à être poursuivi dans le projet 2015/2020, l'entretien de ce qui est acquis incombant à la démarche qualité.

Cependant, ce qui a été réalisé permet d'identifier qu'il existe des marges de progression en ce qui concerne une meilleure concertation entre l'établissement et son public au sens large. Renforcer l'interdépendance entre les différentes catégories d'acteurs de l'établissement sera un axe de progrès pour les années à venir que la Direction du CREPSE soumettra aux débats.

Concrètement, cela pourra prendre les formes suivantes :

- En direction des usagers : en formalisant la fonction de délégué des usagers (protocoles d'information, de désignation et de formation des délégués) et en réalisant les actions 15, 16 et 17 prévues dans le projet 2010/2015.

- En direction de l'environnement : par la mise en place de "comités d'accompagnement" par action de formation réunissant des acteurs clés du bassin économique de Saint-Etienne, et la mise en place d'un "Comité d'orientation" du CREPSE, réunissant des représentants de l'ensemble des parties prenantes de l'établissement.

FICHE 2 : Accueil et intégration des usagers et des personnels

Fiche N° 2 Accueil et intégration des usagers et des personnels		
Public visé : Usagers et Collaborateurs		
Objectif : Permettre aux usagers et aux collaborateurs de partager une représentation convergente globale et cohérente des services de l'AREPSHA-CREPSE pour favoriser une utilisation optimale des moyens mis à disposition		
<u>ACTIONS PRÉVUES</u>	Réalisée	Non réalisée
1. Processus de "ré-accueil" des personnels	X	
2. Mise en place d'une "démarche processus" permettant d'identifier la « plus-value » du collectif	X	
3. Promotion de la démarche processus	X	
4. Rénovation des documents d'accueil des usagers	X	
5. Mise en place d'une procédure d'accueil commune à l'ensemble des usagers	X	
6. Rénovation des documents d'accueil remis aux nouveaux salariés et mise en place d'une procédure d'accueil commune à l'ensemble des personnels		X
85 % des actions prévues réalisées		
<u>MOYENS</u>	Mobilisé	Non mobilisé
❖ Création d'une cartographie des processus et de "fiches processus"	X	
❖ Création d'une documentation de référence (fiche de poste, fiches de mission, etc.)	X	
❖ Création d'une procédure d'accueil des usagers	X	
❖ Création d'une procédure d'accueil des salariés		X
75 % des moyens à mobiliser ont été mobilisés		
<u>COMMENTAIRES</u>		
<p><u>ACTION 6</u> : La rénovation des documents d'accueil des salariés et la mise en place d'une procédure commune d'accueil des nouveaux salariés n'ont pas été réalisées faute de disponibilité.</p> <p>En ce qui concerne la procédure d'accueil, il s'agit d'une procédure complexe de par la nature diffuse et discontinue des recrutements, d'autant plus que l'objectif poursuivi est de favoriser le partage des valeurs de l'établissement et la transmission des savoirs et des savoir-faire. C'est aussi un enjeu social pour l'établissement, ce qui nécessite un consensus le plus large possible. La mise en place d'un tutorat par un pair durant la phase d'essai a été intégrée à la procédure de recrutement mais, faute d'en partager le sens avec l'ensemble des collaborateurs, cette procédure n'est pas réellement investie par nos collaborateurs.</p>		
<u>ACTION COMPLÉMENTAIRE NON PROGRAMMÉE</u>		
<p>Création d'une procédure de recrutement incluant une évaluation à l'issue de la période d'essai, l'identification d'un tuteur professionnel choisi parmi les pairs, et déterminant des axes d'amélioration à l'issue de la période d'essai (cette procédure demande à être améliorée, notamment par une définition de la mission de tuteur ainsi que par la formation des salariés à la fonction tutorale).</p>		

CONCLUSION ET PERSPECTIVES SELON L'ÉTABLISSEMENT

Les objectifs de cet axe de travail ont été atteints en grande partie. La convergence recherchée entre usagers et professionnels sur les missions de l'établissement et son fonctionnement est aujourd'hui très engagée. Les usagers sont de plus en plus acteurs de leur parcours ou recherchent activement à l'être. Le droit des usagers est connu, reconnu par les usagers et les professionnels.

La transmission de cet acquis aux nouveaux collaborateurs est un enjeu fort pour la pérennité de notre organisation. Pour cela, nous proposons de poursuivre ce travail dans le cadre du nouveau projet d'établissement sur une thématique du type « **organisation de la transmission des savoirs, savoir-faire et valeurs de l'établissement aux nouveaux salariés** » reprenant notamment l'objectif de création d'une procédure d'accueil des nouveaux salariés.

FICHE 3 : Organisation en Pôles de Compétences

Fiche N° 3 Organisation en Pôles de Compétences		
Public visé : Usagers et Collaborateurs		
Objectif : Placer l'utilisateur au centre du dispositif et lui permettre d'accéder à de véritables parcours personnalisés		
<u>ACTIONS PRÉVUES</u>	Réalisée	Non réalisée
1. Définition et organisation des Pôles de compétences	X	
2. Définition des rôles et missions et mise en place des pilotes de Pôles	X	
3. Montée en charge des Pôles de compétences : désignation des chefs de projet, des référents de parcours et mise en œuvre du "livret de parcours" de l'utilisateur	X	
4. Mise en place du parcours personnalisé de l'utilisateur	X	
5. Prise en compte des Pôles de compétences dans la gestion de l'établissement		X
80 % des actions prévues réalisées		
<u>MOYENS</u>	Mobilisé	Non mobilisé
* Fiche de mission du pilote de Pôle	X	
* Fiche de mission du chef de projet	X	
* Fiche de mission du référent de parcours	X	
* Livret de parcours de l'utilisateur	X	
100 % des moyens programmés mobilisés		
<u>COMMENTAIRES</u>		
<p>L'utilisateur est aujourd'hui au cœur du dispositif. Il a les outils et les interlocuteurs préparés pour lui permettre d'être réellement COPRODUCTEUR de son parcours d'orientation, de formation et d'insertion professionnelle. L'organisation par Pôles de compétences a été un levier pour permettre cette réussite. Cependant, la transformation de l'activité de formateur que cela entraîne est telle que des mesures complémentaires de soutien à cet objectif ont dû être réalisées et devront certainement continuer à l'être dans les prochaines années.</p> <p>D'autre part, cet objectif ne pourra être considéré comme définitivement acquis que lorsque notre organisation physique des espaces de travail correspondra à notre organisation fonctionnelle. La finalisation de cet axe de travail passe donc par la rénovation des bâtiments de l'AREPSHA-CREPSE.</p> <p><u>ACTION 5</u> : La prise en compte des Pôles de compétences dans la gestion de l'établissement n'est pas encore réalisée. Pour cela, il est nécessaire de réaliser plusieurs étapes préalables :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir une véritable comptabilité analytique de l'établissement, • Avoir une approche des Pôles en tant que centre de coût ou centre de profit, • Tracer les transferts de ressources entre les Pôles. <p>Cette étape est complexe et nécessite une approche patiente pour développer un consensus collectif car des arbitrages doivent être rendus et des nouveaux instruments de suivi adoptés.</p>		

Pour l'instant, seul un échange entre pilote de Pôle et Direction, sur la question des allocations de ressources humaines autour de la création d'un projet, a pu se réaliser sans être tout à fait stabilisé. Il s'agit de la 1^{ère} étape d'un « *dialogue de gestion* » continue entre les Pôles et la Direction qui doit se développer afin de permettre à notre dispositif de gagner en efficacité.

ACTIONS COMPLÉMENTAIRES NON PRÉVUES

- Formation de l'équipe pédagogique du Pôle « *Compétences clés* » à la démarche « **APP (Atelier de Pédagogie Personnalisée)** »
- Formation-action de l'équipe pédagogique du Pôle « *Formation professionnelle* » au développement d'une pédagogie personnalisée en appui sur les principes « APP »
- Formation-action d'un « pool » de professionnels issus de chaque Pôle avec l'objectif de créer les centres ressources des Pôles de compétences fin 2015
- Rénovation des outils supports au parcours de l'utilisateur (fiche « **contrat d'objectifs personnalisés, etc.** ») et mise en place de guides d'utilisation à l'usage des professionnels
- Réalisation d'un séminaire pédagogique décentralisé (septembre 2013) sur les principes et les moyens du parcours pédagogique personnalisé

CONCLUSION ET PERSPECTIVES SELON L'ÉTABLISSEMENT

La mise en place des Pôles de compétences est acquise, leur impact attendu sur le parcours de l'utilisateur est atteint. Par contre, leur impact sur la gestion de l'établissement (économie d'échelle, meilleure allocation des ressources, etc.) reste à confirmer.

Il faut maintenant finaliser et valoriser ce qui a été réalisé par :

- La mise en place effective des centres de ressources pédagogiques par Pôle de compétences.
- Améliorer la compétence des formateurs en matière d'accompagnement à l'auto-formation.
- Réaliser les travaux permettant le rapprochement des moyens humains et matériels de chaque Pôle.
- Enfin, faire connaître aux prescripteurs l'évolution de notre organisation pédagogique ainsi que les potentiels que cela offre aux usagers pour que les prescripteurs puissent en tenir compte dans leur pratique.

Telle qu'elle a été formulée, nous considérons cette fiche action comme épuisée.

Cependant, l'ensemble des actions identifiées ci-dessus devraient trouver leur place dans le nouveau projet d'établissement en y incluant certainement une attention particulière au développement de l'auto-formation accompagnée dans nos pratiques.

FICHE 4 : Cellule de veille stratégique

Fiche N° 4	Cellule de veille stratégique	
Public visé : Collaborateurs et administrateurs		
Objectif : Aider à l'identification des risques et des enjeux ainsi qu'à la mobilisation des acteurs pour y répondre.		
<u>ACTIONS PRÉVUES</u>	Réalisée	Non réalisée
1. Sensibiliser le personnel à la collecte d'informations stratégiques		X
2. Développer le « benchmarking » pour s'inspirer de pratiques existantes	X	
3. Organiser le recueil d'informations		X
4. Mettre en place un organe d'analyse et de validation de l'information		X
5. Mettre en place un organe d'échange avec les administrateurs (COFIL)	X	
6. Créer un document interne d'information des personnels		X
30 % des actions prévues réalisées		
<u>MOYENS</u>	Mobilisé	Non mobilisé
❖ Formation du personnel		X
❖ Comité de pilotage	X	
❖ Création d'une cellule de veille stratégique		X
❖ Création d'un document d'information interne		X
25 % des moyens à mobiliser ont été mobilisés		
<u>COMMENTAIRES</u>		
<p>L'ambition initiale de cet objectif, dans le contexte de la mise en place de la loi HPST, des ARS et des appels à projet, était de permettre une meilleure articulation entre les missions des salariés et les missions des administrateurs pour permettre aux premiers d'être réactifs et pertinents pour répondre aux appels à projet et aux seconds d'accéder à une information qualifiée leur permettant de faire connaître les besoins de notre public au sein des instances de dialogue territoriale mises en place par l'ARS Rhône-Alpes.</p> <p>Le projet initial était naïf et n'a pas suffisamment pris en compte la complexité de son objet. Cependant, ce souci a permis d'aborder de manière très pragmatique des questions touchant à la veille stratégique et à la réactivité de l'établissement (voir le chapitre « actions complémentaires non programmées »). Ainsi, en ce qui concerne les « appels d'offres » ne relevant pas d'un financement ARS, une veille a été mise en place, un traitement rapide de la décision est organisé en Comité de Direction et réalisé et une réactivité de mobilisation des collaborateurs pour s'organiser en mode projet est acquise.</p> <p>L'AREPSHA-CREPSE a, durant les cinq années qui viennent de s'écouler, emporté 85 % des marchés sur lesquels il s'était positionné. De plus, il a développé un outil de formation en direction des formateurs et des personnels administratifs utilisé par des organismes extérieurs.</p>		

ACTIONS COMPLÉMENTAIRES NON PROGRAMMÉES

- Mise en place d'une veille électronique sur les appels d'offre et les appels à projet
- Mise en place d'un traitement rapide de la décision de répondre à un appel d'offre
- Création d'un module de formation « Répondre aux appels d'offres des marchés publics de formation »
- Formation en interne de l'ensemble du personnel de formation et administratif à la réponse aux appels d'offres
- Participation systématique des administrateurs aux séminaires et participation des administrateurs aux chantiers « démarches qualité » (réalisation d'audits) et « rénovation des bâtiments »

CONCLUSION ET PERSPECTIVES SELON L'ÉTABLISSEMENT

Bien que l'on considère cette fiche action comme abandonnée et non réalisée, des progrès ont été réalisés en matière de veille stratégique, de montée en compétences, pour répondre efficacement, et dans les temps, à l'émergence d'un marché et une plus grande proximité est acquise entre salariés et administrateurs, facilitant la prise en compte réciproque des points de vue.

Il est nécessaire aujourd'hui d'aborder cette thématique de la veille stratégique d'une manière plus mature, en l'abordant sous l'angle de la gouvernance d'une part, du dialogue de gestion d'autre part.

La Direction de l'établissement ne propose donc pas de poursuite pour cet objectif mais espère que le temps de construction du projet d'établissement permettra de débattre et de clarifier à nouveau les orientations managériales en prenant en compte des contraintes imposées par notre environnement.

FICHE 5 : Cellule de validation et d'accompagnement des projets

Fiche N° 5	Cellule de validation et d'accompagnement des projets	
Public visé : Collaborateurs		
Objectif : Réaliser l'arbitrage entre projets, permettre aux collaborateurs d'être informés des projets.		
<u>ACTIONS PRÉVUES</u>	Réalisée	Non réalisée
1. Mise en place d'un groupe de travail pour concevoir la « Cellule de validation des projets »		X
2. Mise en œuvre expérimentale de la cellule de validation des projets		X
3. Validation de la cellule de validation des projets		X
4. Intégration de la « cellule » dans le fonctionnement de l'AREPSHA-CREPSE		X
0 % des actions prévues réalisé		
<u>MOYENS</u>	Mobilisé	Non mobilisé
❖ Groupe de travail		X
❖ Benchmarking		X
0 % des moyens à mobiliser mobilisé		
<u>COMMENTAIRES</u>		
<p>Sur la base d'un diagnostic pertinent, - motiver les salariés pour être force de proposition dans des nouveaux projets tout en permettant de réaliser des arbitrages transparents et compris de tous. Nous avons proposé une solution inadaptée que nous n'avons pas pu mettre en œuvre.</p> <p>A priori, notre réponse posait plus de problèmes qu'elle n'apportait de solutions car elle sollicitait trop de moyens sur un objectif insuffisamment précis. D'autre part, la mise en place des Pôles de compétences, des instruments de communication interne et externe, des séminaires pédagogiques ainsi que la production de la feuille de route annuelle pour l'établissement et l'instauration de la démarche qualité, sont venus apporter des réponses en grande partie au sujet que nous voulions traiter. De plus, le projet d'établissement qui entraînait un profond bouleversement organisationnel ne permettait pas aux salariés d'être force de proposition pour de nouveaux projets. La période qui va s'ouvrir, dans une organisation en grande partie stabilisée, verra peut-être la question se reposer mais certainement de manière différente.</p>		
<u>ACTIONS COMPLÉMENTAIRES NON PROGRAMMÉES</u>		
Aucune action complémentaire à cet axe de travail n'a été réalisée.		
<u>CONCLUSION ET PERSPECTIVES SELON L'ÉTABLISSEMENT</u>		
L'objectif poursuivi par cet axe de travail a été atteint par les actions menées sur les dimensions du projet d'établissement. Il n'y a pas lieu de poursuivre à ce jour cet objectif. Il faudra être attentif dans les années à venir si la question se reposait d'une manière différente pour l'identifier et lui apporter une réponse plus pragmatique.		

FICHE 6 : Développer une offre de service dense et flexible

Fiche N° 6 Développer une offre de service dense et flexible		
Public visé : Usagers, Collaborateurs et Partenaires économiques		
Objectif : Proposer une offre de service en adéquation avec les besoins des travailleurs en situation de handicap et des bassins d'emploi de la Loire et de Rhône-Alpes.		
<u>ACTIONS PRÉVUES</u>	Réalisée	Non réalisée
1. Développer la capacité du personnel à répondre à un appel d'offre	X	
2. Répondre aux appels d'offre concernant l'orientation des travailleurs handicapés de la Loire		X
3. Développer la FOAD	X	
4. Ouvrir une antenne à Roanne	X	
5. Collaboration et partenariats avec d'autres acteurs de la formation ou de l'orientation des travailleurs handicapés	X	
6. Créer une nouvelle formation à l'échéance du projet d'établissement	X	
7. Créer une formation qualifiante répondant aux besoins des entreprises	X	
85 % des actions prévues réalisées		
<u>MOYENS</u>	Mobilisé	Non mobilisé
❖ Formation des personnels pédagogiques	X	
❖ Création d'une antenne à Roanne	X	
100 % des moyens à mobiliser ont été mobilisés		
<u>COMMENTAIRES</u>		
<p>Les enjeux de cet axe de travail sont essentiels car il s'agit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de positionner l'AREPSHA-CREPSE comme un partenaire reconnu des acteurs économiques par ses capacités à leur apporter des réponses concrètes, - de proposer une offre de formation en adéquation avec les besoins du marché du travail et d'assurer aux travailleurs handicapés une information pertinente sur les opportunités du marché du travail, notamment durant la phase d'orientation, - d'anticiper sur les risques de marginalisation de l'AREPSHA-CREPSE du fait du développement d'une multiplicité de dispositifs d'orientation en direction des travailleurs handicapés, - de s'adresser à un public qui se tient éloigné de la formation car encore trop fragilisé par la situation de handicap ou sa situation sociale, <p>Durant ces 5 dernières années, un grand pas a été fait dans ces directions. Il convient de s'interroger si cela est suffisant ou s'il faut continuer à œuvrer dans la poursuite de ces objectifs.</p>		

ACTIONS COMPLÉMENTAIRES REALISEES NON PROGRAMMÉES

- Mise en place des services BORA puis PSOP à destination des salariés en situation d'inaptitude professionnelle (financement AGEFIPH)
- Mise en place des PSOP LC en direction des salariés victimes d'une lésion cérébrale (arrêt fin 2014)
- Mise en place du service « **Validation de Projet Professionnel** » pour les DE TH (financement AGEFIPH)
- Mise en place du service « **Remobilisation pour un nouveau départ** » pour les DE TH (financement AGEFIPH)
- Reprise du bilan professionnel en direction des agents de la fonction hospitalière en situation d'inaptitude (financement CHU)
- Mise en place de plusieurs promotions de contrats de professionnalisation pour deux entreprises du bassin roannais sur le métier de Conseiller Relation Client à Distance
- Intégrations régulières et continues de salariés en contrats de professionnalisation sur les plateaux techniques qualifiants de l'AREPSHA-CREPSE
- Création d'un groupement de collaboration avec d'autres établissements pour la délivrance de service dans le Rhône, la Drôme et l'Ardèche
- Mise en place du service PHP (bilans médicaux pour les DE TH) en collaboration avec le service de médecine du travail du CHU et le service de médecine du travail Loire Nord
- Fonction de support et de soutien à la création d'un service de développement des formations en alternance pour les personnes handicapées (financé par le FIPHFP, la DIRECCTE et les contrats)
- Création d'une formation d'agent de déchetterie (niveau V, ouverture février 2015)
- Collaboration avec le CFA CIESEM (CFA des « mouliniers ») sur le projet de formation d'agent de déchetterie
- Mise en place d'une cellule de « **PREO mobile** » sur Roanne

CONCLUSION ET PERSPECTIVES SELON L'ÉTABLISSEMENT

L'objectif poursuivi sur cet axe de travail est en partie atteint. En partie seulement puisque l'offre de formation qualifiante ne sera que partiellement enrichie à l'issue du projet d'établissement.

Élargir l'offre de formation qualifiante et diversifier les modalités de financement de la formation qualifiante est le « cœur » du modèle économique choisi par l'établissement. Confirmer et reproduire cet objectif pour 2015/2020 nous paraît donc une évidence, d'autant plus que s'ouvre une opportunité nouvelle avec l'obtention du label « APP » par le Pôle compétences-clés, dans la mesure où cela nous permet d'accéder à des réseaux d'orientation et de financement de formation auxquels nous ne pouvons pas prétendre jusque-là.

Toutefois, l'expérience de ces cinq dernières années nous a permis d'identifier un frein important sur lequel un débat suivi d'une décision doit être mené durant la phase d'élaboration du projet d'établissement 2015/2020 : il s'agit de décider d'accepter sur nos formations en direction des salariés (hormis en ce qui concerne les PSOP) d'accueillir des personnes qui ne sont pas en situation de handicap. En effet, bien que reconnaissant la qualité de nos formations, les entreprises ne s'adressent pas à nous lorsqu'elles mettent en place des promotions d'alternants incluant non handicapés et handicapés car nous n'acceptons pas à ce jour les personnes n'étant pas en situation de handicap.

Dans la stricte situation des contrats d'alternance pour les formations qualifiantes ou pour l'accès de salariés au Pôle compétences-clés, la direction de l'AREPSHA-CREPSE est favorable à cette évolution et la juge nécessaire.

La direction propose de plus de s'engager à se doter de la compétence « apprentissage » portant, à terme, sur l'ensemble des produits de formation de l'AREPSHA-CREPSE.

FICHE 7 : Notoriété et visibilité de l'AREPSHA-CREPSE

Fiche N° 7	Notoriété et visibilité de l'AREPSHA-CREPSE	
Public visé : Usagers, Collaborateurs et Environnement		
Objectif : Faciliter l'accès des travailleurs handicapés à l'information sur l'offre de service de l'Etablissement.		
<u>ACTIONS PREVUES</u>	Réalisée	Non réalisée
1. Améliorer la cohérence interne de l'établissement	X	
2. Créer un poste de Chargé de Communication	X	
3. Renouveler, créer et animer les instruments de communication électronique	X	
4. Renouveler les outils de communication classique	X	
5. Créer et participer à des évènements récurrents	X	
6. Engager des collaborations continues avec les prescripteurs	X	
7. Créer un réseau d'échanges avec les usagers pour les informer en temps réel	X	
100 % des actions prévues réalisées		
<u>MOYENS</u>	Mobilisé	Non mobilisé
❖ Chargé de communication	X	
❖ Participation aux CDA PH (*) et aux équipes techniques	X	
❖ Créer un site Internet	X	
<i>(*) Entre 2010 et 2015, une modification réglementaire ne permettait plus l'accès des établissements gestionnaires aux CDA PH. En contrepartie, la participation du CREPSE aux équipes techniques a été renforcée.</i>		
100 % des moyens prévus ont été mobilisés		
<u>COMMENTAIRES</u>		
L'ensemble des objectifs de cet axe de travail ont été atteints. Il faut maintenant assurer.		
<u>ACTION COMPLEMENTAIRE REALISEE NON PREVUEE</u>		
Aucune		
<u>CONCLUSION ET PERSPECTIVES SELON L'ÉTABLISSEMENT</u>		
La Direction propose que soit entretenu les positions acquises, et d'étendre la collaboration que nous avons avec la MDPH de la Loire à d'autres MDPH de proximité. Elle propose que cela soit intégré au plan d'amélioration continue de l'activité mais ne fasse pas l'objet d'un débat durant l'élaboration du projet d'établissement ni l'objet d'une fiche d'actions.		

FICHE 8 : Gestion des Ressources Humaines

Fiche N° 8	Gestion des ressources humaines	
Public visé : Collaborateurs		
Objectif : Soutenir en continu la motivation des salariés, lutter contre l'usure professionnelle et les risques psycho-sociaux		
<u>ACTIONS PRÉVUES</u>	Réalisée	Non réalisée
1. Formation de l'équipe de direction	X	
2. Politique de formation continue négociée avec les IRP et évaluée		X
3. Mise en place des séminaires pédagogiques	X	
4. Formation action sur « les entretiens d'évaluation »	X	
5. Expérimentation et finalisation des entretiens d'évaluation	X	
80 % des actions prévues réalisées		
<u>MOYENS À MOBILISER</u>	Mobilisé	Non mobilisé
❖ Mobilisation d'un coach pour les entretiens d'évaluation	X	
❖ Temps dédiés à l'information et l'échange collectif et à la formation	X	
100 % des moyens programmés mobilisés		
<u>COMMENTAIRES</u>		
<p><u>ACTION 2</u> : La mise en place d'une politique de formation concertée et évaluée avec les IRP a pris du retard mais est en cours de réalisation (mise en place d'une procédure par exemple). La réforme de la loi sur la formation professionnelle actuelle devrait être une opportunité pour finaliser cet axe de travail.</p> <p><u>ACTIONS 4 et 5</u> : Les entretiens d'évaluation annuels sont maintenant intégrés à la vie de l'établissement ; ils ont permis à plusieurs salariés d'ouvrir le dialogue avec la Direction sur leur évolution de carrière. Il nous faut maintenant ancrer le dispositif et réfléchir à sa transmission, ce qui a été engagé avec l'équipe des évaluateurs.</p>		
<u>ACTIONS COMPLÉMENTAIRES REALISEES</u>		
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Mise en place d'une procédure de recrutement</u> : Dans le cadre de la démarche qualité, une procédure de recrutement visant à anticiper les recrutements, à mettre en place une validation structurée de la période d'essai et à accompagner le nouveau collaborateur par un tuteur professionnel, a été mise en place et utilisée. • <u>Mise en place des fiches de poste</u> : Une procédure pour créer les fiches de poste a été mise en place ; 26 fiches de postes ont été créées à ce jour. • <u>Mise en place des évaluations des contrats en forfaits jours</u> : Pour répondre aux exigences réglementaires, une procédure et un formulaire de restitution ont été élaborés pour assurer le suivi des évaluations annuelles des personnels sous contrat en forfaits jours. • <u>Mise en place d'une politique de prévention des risques d'inaptitude au travail</u> avec la création de la plateforme ergonomique qui a permis, à plusieurs collègues, de recevoir des adaptations de leur poste de travail et, à une collègue, de réorganiser son poste de travail en y intégrant du télétravail. 		

CONCLUSION ET PERSPECTIVES SELON L'ÉTABLISSEMENT

Les objectifs de cette fiche action sont atteints. Il sera important d'œuvrer à la pérennité de ce qui est acquis (voir annexe « *Bilan de la campagne d'entretien d'évaluation professionnelle 2015* »). Cependant, la qualité des conditions de travail et des collaborations professionnelles au service des usagers est un objectif sur lequel nous ne pouvons nous contenter de gérer des acquis. Il est important de rester vigilants et prospectifs.

Sur le plan réglementaire tout d'abord avec l'intégration de l'exigence issue de l'évolution de la formation professionnelle, mais aussi sur la question des moyens que nous pourrions utiliser pour améliorer notre cohérence interne.

À ce propos, la Direction proposera à la discussion la mise en place d'une évaluation du management de l'établissement sous la forme d'un instrument d'évaluation du climat social annuel.

FICHE 9 : Préparation à l'évaluation externe et démarche qualité

Fiche N° 9 Préparation à l'évaluation externe et démarche qualité		
Public visé : Usagers, Collaborateurs, Administrateurs et Environnement		
Objectif : Préparer l'établissement à l'évaluation en obtenant la certification AFNOR		
<u>ACTIONS PRÉVUES</u>	Réalisée	Non réalisée
1. Nomination, formation et prise de fonction d'un animateur qualité	X	
2. Mise en place du Comité de pilotage qualité et suivi des dysfonctionnements	X	
3. Validation de la cartographie des processus de l'AREPSHA-CREPSE	X	
4. Rédaction des fiches processus et procédures	X	
5. Information et mobilisation continues des personnels dans la démarche qualité	X	
6. Recrutement et formation des auditeurs internes	X	
7. Réalisation des audits internes	X	
8. Certification AFNOR	X	
9. 2 ^{ème} évaluation interne	X	
10. Evaluation externe	X	
100 % des actions prévues réalisées		
<u>MOYENS</u>	Mobilisé	Non mobilisé
❖ Création d'un poste « animateur qualité »	X	
❖ Participation à la création d'un document de référence à l'évaluation externe FAGERH	X	
❖ Formation des personnels à la démarche d'amélioration continue de la qualité de service	X	
100 % des moyens prévus mobilisés		
<u>ACTION COMPLÉMENTAIRE RÉALISÉE MAIS NON PROGRAMMÉE</u>		
<ul style="list-style-type: none"> • Labellisation APAPP pour le Pôle « Compétences clés » 		
<u>CONCLUSION ET PERSPECTIVES SELON L'ÉTABLISSEMENT</u>		
<p>La démarche d'amélioration continue de la qualité de services est intégrée au fonctionnement de l'établissement. L'évaluation externe met en évidence cette intégration. L'enjeu, pour les années à venir, sera de maintenir cette dynamique avec un passage périlleux lors du relais sur la fonction d'animateur qualité du fait du départ à la retraite de l'actuel titulaire de la fonction (avril 2016). Préparer le relais sur la fonction d'animateur qualité, maintenir le niveau actuel de compétences en matière de conduite des audits internes, seront des objectifs importants en prévision de la prochaine campagne d'évaluation externe qui devrait avoir lieu avant 2020 en préparation de la prochaine évaluation externe prévue réglementairement dans 7 ans.</p>		

FICHE 10 : Rénovation du bâti de l'AREPSHA-CREPSE

Fiche N° 10 Rénovation du bâti de l'AREPSHA-CREPSE		
Public visé : Usagers, Collaborateurs, Administrateurs et Environnement		
Objectif : Réaliser les opérations préalables à la rénovation du bâti de l'AREPSHA-CREPSE en vue de l'amélioration des conditions de formation et de vie des usagers		
<u>ACTIONS PRÉVUES</u>	Réalisée	Non réalisée
1. Etudes préliminaires, évaluation des besoins	X	
2. Nomination AMO	X	
3. Choix du scénario et définition du budget	X	
4. Demande de subvention, recherche de financement, présentation du PPI à l'ARS pour validation	X	
5. AO concours architecte	X	
6. Choix de l'architecte	X	
7. Début des travaux		X
85 % des actions prévues réalisées		
<u>MOYENS</u>	Mobilisé	Non mobilisé
❖ AMO	X	
❖ Architecte	X	
❖ Comité de pilotage travaux	X	
100 % des moyens prévus ont été mobilisés		
<u>COMMENTAIRE</u>		
<p>ACTION 7 : Les travaux étaient prévus pour démarrer en début d'année 2014. Rapidement, il est apparu que, compte-tenu des études préalables à réaliser, cet objectif n'était pas tenable. Il a été réévalué à décembre 2014. Le temps d'élaboration du projet de financement a été plus complexe que prévu, notamment du fait de contraintes extérieures au projet. Ces difficultés sont la cause d'un retard de 6 mois que nous n'avons pas été en mesure de rattraper pour l'instant. Notre échéance de lancement du chantier est prévue fin novembre 2015 et semble réaliste à l'ensemble des partenaires du projet.</p>		
<u>CONCLUSION ET PERSPECTIVES SELON L'ÉTABLISSEMENT</u>		
<p>Le chantier de rénovation de nos bâtiments sera le projet structurant pour les années 2015-2020.</p> <p>A minima, les travaux s'étaleront sur 30 mois, au maximum sur 48 mois. Les travaux se dérouleront en site occupé. Cela aura un impact fort sur le travail des salariés et le service rendu aux usagers. Nous proposons donc de reconduire cet axe de travail dans le cadre du projet 2015-2020 en identifiant les nouvelles actions et les nouveaux moyens à mobiliser.</p>		

FICHE 11 : Développement des réseaux de l'AREPSHA-CREPSE

Fiche N° 11 Développement des réseaux de l'AREPSHA-CREPSE		
Public visé : Environnement et partenaires		
Objectif : Intégrer l'AREPSHA-CREPSE dans des réseaux à l'échelle du Département et de la Région		
<u>ACTIONS PRÉVUES</u>	Réalisée	Non réalisée
1. Remobilisation du réseau FAGERH régional	X	
2. Finalisation réseau TCC 42 adhésion RESACCEL	X	
3. Convention avec la MDPH 42		X
4. Convention d'action et de collaboration avec des CRP et des OF	X	
5. Implication dans des collaborations avec le secteur économique marchand ou non	X	
6. Mise en place d'une évaluation annuelle du retour sur l'investissement		X
70 % des actions prévues réalisées		
<u>MOYENS</u>	Mobilisé	Non mobilisé
❖ Chargé de communication	X	
❖ Mobilisation du Directeur et de la Responsable de formation	X	
100 % des moyens prévus ont été mobilisés		
<u>COMMENTAIRES</u>		
<p><u>ACTION 3</u> : Convention avec la MDPH 42 (<i>voir fiche 1, axe 6</i>).</p> <p><u>ACTION 6</u> : L'évaluation annuelle de la politique en direction des partenaires n'est pas finalisée, c'est-à-dire qu'elle n'est pas encore un dispositif organique et systémique de l'établissement. Cependant, nous disposons déjà d'indicateurs qui nous informent sur la progression de l'impact de nos actions : des indicateurs qualité (comme la progression du nombre d'utilisateurs qui ne sont pas originaires du bassin stéphanois) ou financiers (comme la forte progression de la récolte liée à la taxe d'apprentissage).</p>		
<u>CONCLUSION ET PERSPECTIVE SELON L'ÉTABLISSEMENT</u>		
<p>Cet axe de travail devrait être poursuivi avec comme objectif l'interdépendance de l'AREPSHA-CREPSE avec ses principaux partenaires et comme actions possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mettre en place des Comités de pilotage par produit de formation avec des acteurs clés du secteur économique – Mettre en place un Comité d'orientation et d'éthique avec nos partenaires prioritaires et les utilisateurs – Finaliser le projet « Communauté CREPSE » 		