



LABELLISATION DES CIBC

REFERENTIEL A L'USAGE DES AUDITEURS INTERNES ET EXTERNES
(version révisée 2012)

LABELLISATION DES CIBC

REFERENTIEL A L'USAGE DES AUDITEURS INTERNES ET EXTERNES

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<p>I- Interinstitutionnalité</p> <p><i>Organisation et mobilisation des compétences des structures partenaires, garantissant auprès des clients (bénéficiaires et financeurs), la neutralité et la crédibilité du service rendu, grâce à la pluralité des partenaires et à leur ancrage économique.</i></p>	<p>Critère I.1 : INCONTOURNABLE</p> <p>Le pilotage politique du CIBC doit être organisé autour d'une instance (CA ou comité directeur) réunissant les représentants d'institutions et collectivités territoriales, les partenaires sociaux, les forces économiques et les structures locales impliqués dans l'accueil, l'information et l'orientation.</p>	<p>I.1. Conseil d'administration – comité directeur</p> <p>I-1-a : le conseil d'administration (ou le comité directeur) rassemble-t-il des partenaires sociaux, des représentants des forces économiques, des institutions et collectivités territoriales, et des structures locales impliquées dans l'accueil, l'information et l'orientation ?</p>	<p>Analyse des statuts de l'association (ou autre pièce officielle), Composition du conseil d'administration ou du comité directeur</p> <p>4- les statuts démontrent une recherche d'exhaustivité avec un caractère opérationnel 3- L'ensemble des catégories représentatives apparaît dans la représentation mais sans recherche d'exhaustivité 2- Les statuts sont organisés autour d'un partenariat interinstitutionnel mais il manque des catégories significatives 1- les statuts (ou délibérations) ne sont pas organisés autour d'un partenariat interinstitutionnel</p>
		<p>I-1-b : cette instance assume-t-elle une fonction de pilotage politique ?</p>	<p>4- Id 3 + participation active à la définition d'axes stratégiques 3- Id 2 + représentativité plus large et régulière 2- Des réunions sont organisées mais la présence des partenaires interinstitutionnels est très partielle ou épisodique 1- Il n'y a pas de réunion effective rassemblant les partenaires interinstitutionnels</p>

<p>Critère I-2 : INCONTOURNABLE</p> <p>En articulation avec ses ressources propres, le CIBC identifie, mobilise et intègre toute ressource externe issue notamment de son réseau de partenaires pour optimiser l'expertise de ses interventions et la professionnalisation de l'équipe</p>	<p>I.2. Les ressources externes</p> <p>I-2-a : Existe-il des partenariats identifiés et/ou formalisés avec des professionnels et/ou organismes externes développant des compétences complémentaires au CIBC pour la réalisation des prestations ?</p>	<p>Cotation en fonction de la cartographie –diversité- et du niveau de formalisation de ces partenariats dans la durée</p> <p>4- = niveau 3 s'inscrivant dans la durée et dans une dynamique pour laquelle le partenaire peut être amené à mobiliser les compétences du CIBC dans le cadre sa propre activité</p> <p>3- Partenariats diversifiés mobilisant des intervenants de différents secteurs d'activités faisant l'objet de contractualisation ou de convention</p> <p>2- Partenariats ponctuels, notamment sur des actions de co-traitance d'évaluations faisant à minima l'objet d'une contractualisation</p> <p>1- Pas de partenariat</p>
	<p>I-2-b : Ces partenariats sont-ils mobilisés dans le cadre de la réalisation des prestations ?</p>	<p>(Au niveau des réalisations effectives) Cotation en fonction de la fréquence de prestations co-réalisées et de la mobilisation du CIBC dans le cadre de parcours, de dispositifs impliquant plusieurs partenaires</p> <p>4- Id 3 + prestations réalisées par le CIBC dans le cadre des activités du partenaire interinstitutionnel</p> <p>3- Participation régulière et suivi faisant l'objet d'échanges</p> <p>2- Participation ponctuelle, presque « anecdotique »</p> <p>1- Pas de prestations ou d'actions (ou dispositifs) co-réalisées</p>
	<p>I-2-c : Au-delà des prestations, ces partenariats se traduisent-ils par des échanges de pratiques, des formations internes, des actions communes favorisant la professionnalisation de l'équipe ?</p>	<p>Cotation en fonction de la diversité de l'apport de ces partenariats ressource :</p> <p>voir compte-rendu de réunions, programme et/ou attestation de formation, productions partenariales, rapports concernant des actions partenariales...</p> <p>4- Id 3 + actions de professionnalisation communes (formation, participation à des conférences ou séminaires, etc...)</p> <p>3- Réunions régulières, faisant l'objet d'une formalisation et capitalisation</p> <p>2- Réunions ponctuelles</p> <p>1- Pas de réunions permettant l'échange de pratiques</p>

	<p>Critère I-3 : INCONTOURNABLE</p> <p>Le CIBC participe au développement en réseau d'une ressource nationale et régionale (Fédération, ARCIBC,...).</p>	<p>I.3. Les réseaux nationaux et régionaux</p> <p>I-3-a : Le CIBC participe-t-il à un réseau national et/ou régional ?</p>	<p>Cotation en fonction du degré d'implication</p> <p>Voir : adhésion, participation à des réunions d'échanges de pratiques, constitution de dossiers en vue d'une diffusion d'expériences</p> <p>La cotation prend en compte les indices formels (convention de partenariat sur un dispositif, une action ; réseau avec statut juridique...) et les indices opérationnels (actions et productions observables)</p> <p>4- = niveau 3 plus rôle moteur du CIBC dans des réseaux diversifiés</p> <p>3- Marque la présence de ces 2 types d'indices</p> <p>2- Marque la présence de l'un ou l'autre de ces indices</p> <p>1- Pas d'indices observés (pas de participation)</p>
		<p>I-3-b : Le CIBC est-il lié avec d'autres CIBC pour des actions communes ?</p>	<p>Cotation : degré d'organisation et fréquence des actions communes</p> <p>Voir aussi : plan d'actions régionales (formation, communication...) ou inter-régionales</p> <p>4- Id 3 + programme d'actions annuel ou pluri-annuel</p> <p>3- Actions communes régulières et/ou marquantes (ampleur, notoriété...), faisant l'objet d'une formalisation, de capitalisation et/ou de diffusion (communication)</p> <p>2- Actions communes ponctuelles et/ou à l'initiative de tiers (financeurs, commanditaires,...)</p> <p>1- Pas d'actions communes</p>

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<p>II – Territorialité</p> <p><i>De par son interinstitutionnalité le CIBC est acteur du développement local : son action doit s'inscrire dans la cohérence des politiques locales en matière d'économie et d'emploi</i></p> <p><i>Il organise un maillage du territoire pour proposer un service de proximité au plus près des bénéficiaires.</i></p>	<p>Critère II -1 : INCONTOURNABLE</p> <p>Le CIBC s'implique dans des actions de développement local en matière d'économie et d'emploi. Il constitue un lieu d'observation des besoins des actifs et des entreprises en matière de compétences</p>	<p>II.1 L'implication dans le développement local</p> <p>II-1-a : Le CIBC est-il sollicité par des instances locales ou régionales pour participer à des échanges sur l'économie et l'emploi local?</p>	<p>Cotation en fonction de la fréquence et de la diversité de ces actions Voir : participation aux diagnostics locaux, à des assises locales...</p> <p>4- Id 3 + participation à des instances de pilotage 3- Participation active à des réunions et/ou actions réalisées dans le cadre de diagnostics locaux ou démarches connexes (cf. PV, synthèse ou rapport final réalisé par un tiers, etc ...) 2- Participations « formelles » à des réunions organisées dans le cadre de diagnostics locaux ou démarches connexes 1- Pas de participation ou sollicitation</p>
		<p>II-1-b : Le CIBC participe t-il à la mise en œuvre d'actions ou dispositifs locaux relevant du développement économique et social du territoire ?</p>	<p>Cotation en fonction du degré d'implication et de l'apport du CIBC – (ex : constitution d'un réseau de parrainage de jeunes, mise en œuvre d'un PLIE, action de reconversion d'un bassin d'emploi, participation à l'identification et à la professionnalisation de la main d'œuvre lors de l'implantation d'une entreprise, travail sur la pénurie de main d'œuvre,...)</p> <p>4- Id 3 + participations à des instances de pilotage 3- Actions régulières et suivi faisant l'objet d'échanges 2- Actions ponctuelles, presque « anecdotiques » 1- Pas de prestations ou d'actions (ou dispositifs)</p>
		<p>II-1-c : Le CIBC capitalise- t'il et formalise- t'il les informations relatives à l'emploi, aux métiers et à l'évolution des compétences sur sa zone d'intervention ?</p>	<p>4- = niv 3 avec synthèses et productions spécifiques de données par le CIBC 3- = niv 2 avec structuration des données, actualisation et recherche d'exhaustivité 2- Présence de données consultables 1- Absence</p>

	<p>Critère II-2 : INCONTOURNABLE</p> <p>Pour la conception et la réalisation de ses actions, le CIBC prend en compte les caractéristiques sociales, économiques et culturelles du territoire d'intervention.</p>	<p>II.2. L'intégration des données socio-économiques locales.</p> <p>II-2-a : Le CIBC utilise t-il les données socio-économiques locales dans le cadre de son activité d'orientation ?</p>	<p>Cotation selon la présence, la fréquence et la précision de conseils d'orientation mis en lien avec des données économiques et la situation de l'emploi (A partir de l'utilisation des diagnostics locaux, des publications du SPE, des chambres consulaires, des branches professionnelles) Voir aussi : mise en place de séquences pédagogiques favorisant la connaissance du marché du travail</p> <p>4- Id 3 + formalisation de données socio-économiques précises en lien direct avec le projet de la personne 3- Prise en compte régulière (sup à 75%) 2- Prise en compte partielle d'un point de vue quantitatif (25% des synthèses) ou qualitatif (approche générale, peu précise) 1- Pas de prise en compte formalisée dans les synthèses de l'environnement socio-économique</p>
		<p>II-2-b : Le CIBC prend-il en compte les caractéristiques sociales, économiques ou culturelles de son territoire d'intervention dans l'adaptation de certaines de ses prestations ?</p>	<p>Cotation en fonction de la fréquence et/ou de la diversité et/ou de l'impact de ses adaptations Ex : adaptation du BCA à certaines catégories de publics ou situations spécifiques Adaptation d'une prestation par rapport à un besoin local exprimé par une organisation Attention : cet indicateur est très proche du champ d'évaluation « diversification ». L'auditeur doit évaluer ici le caractère adaptatif des pratiques dans le cadre de produits déjà existants et/ou des cahiers des charges définis. La création proprement dite est prise en compte dans le champ d'évaluation « diversification »</p> <p>4- Id 3 + mesure d'impact de ses adaptations, capitalisation et/ou transfert (vers des situations connexes) 3- Adaptation méthodologique ou organisationnelle à l'initiative du CIBC ou adaptations méthodologiques ou organisationnelles fréquentes en lien avec des besoins constatés 2- Adaptation méthodologique ou organisationnelle ponctuelle, initiée à la demande d'un tiers (financier, commanditaire,...) 1- Pas d'adaptation des prestations</p>

<p>Critère II-3 : PRECONISE</p> <p>Le CIBC organise son activité afin de favoriser pour ses bénéficiaires une égalité d'accès à ses services et ses prestations sur l'ensemble du territoire concerné</p>	<p>II.3. L'égalité d'accès aux services.</p> <p>II-3-a : Les horaires et/ou l'organisation du CIBC permettent-il de prendre en compte les contraintes des différents types de publics ?</p>	<p>Cotation à partir de la souplesse et de l'amplitude d'ouverture du centre (par ex : possibilité de prendre compte des demandes et/ou des réalisations de prestations en dehors des heures de bureau traditionnelles)</p> <p>4- Id 3 + mesure d'impact de ses adaptations, capitalisation et/ou transfert (vers des situations connexes)</p> <p>3- Adaptations méthodologiques ou organisationnelles à l'initiative du CIBC ou adaptations méthodologiques ou organisationnelles fréquentes en lien avec des besoins constatés</p> <p>2- Id 1 + possibilités ponctuelles de prise de RV en dehors des horaires fixés (au moins 1 RV par mois...)</p> <p>1- Pas de souplesse ou d'amplitude d'ouverture (horaires de bureau traditionnels)</p>
	<p>II-3-b : Le CIBC assure-t-il un maillage territorial d'intervention ?</p>	<p>Cotation : existence, type et nombre de lieux d'activités permettant de « couvrir » le territoire concerné</p> <p>Ex : antennes, permanences, actions ponctuelles délocalisées</p> <p>4- Présence éclatée du CIBC sur son territoire, statut et fonction des différents lieux d'intervention formalisés.</p> <p>3- Présence éclatée sur le territoire en fonction de réponses aléatoires à des demandes.</p> <p>2- Un seul site d'accueil mais avec une organisation facilitant le déplacement par les usagers</p> <p>1- Présence sur un seul site sans préoccupation de couverture territoriale</p>
	<p>II-3-c : Le CIBC est-il organisé (techniquement et stratégiquement) pour accueillir tout type de public ?</p>	<p>Cotation : à partir de la diversité des publics accueillis (voir notamment données statistiques)</p> <p>Voir aussi : accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite</p> <p>4- Diversité des publics accueillis (cf catégories sociales, statuts...) avec prise en compte complémentaire de problèmes spécifiques (ex : handicap - accès des locaux), sans qu'il y ait d'obligations liées à une convention mais répondant à une volonté stratégique.</p> <p>3- Diversité des publics accueillis et prise en compte de problématiques spécifiques mais en lien avec des obligations conventionnelles faites au CIBC.</p> <p>2- Diversité des publics et/ou prise en compte de problématiques spécifiques constatées mais sans actions de la part du CIBC</p> <p>1- Absence totale d'actions et de diversité.</p>

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<p>III - Diversification de l'offre de service en matière d'orientation tout au long de la vie et de conseil en validation des acquis.</p> <p><i>Le CIBC diversifie son offre de service en tenant compte de l'évolution du contexte socio-économique, des besoins du marché, de publics, des partenariats existants.</i></p> <p><i>Le CIBC mène une réflexion éthique préalable à toute action de diversification.</i></p>	<p>Critère III-1 : INCONTOURNABLE</p> <p>Le CIBC prend en compte les évolutions économiques et sociales du territoire sur lequel il intervient.</p>	<p>III.1 L'utilisation des données socio-économiques locales.</p> <p>III.1.a : Le CIBC dispose-t-il de ressources documentaires sur le domaine socio-économique ?</p>	<p>Eléments de cotation :</p> <p>4- Abondance, variété et actualité de l'info 3- Présence de source mais de données de même type 2- Présence de données mais datées 1- Absence de données</p>
		<p>III.1.b : Existe-t-il une fonction documentation qui anime le dispositif ?</p>	<p>Il ne s'agit pas forcément d'un poste de documentaliste mais bien d'une fonction exercée par une seule personne ou partagée</p> <p>4- Des éléments portant sur le travail effectif de la fonction (rôle auprès des usagers, des partenaires...) 3- Une fonction décrite (fiche de poste, lettre de mission...) 2- Une fonction distinguée mais pas précise 1- Pas de fonction</p>
		<p>III.1.c : Le CIBC est membre ou participe à des instances de diagnostic, prospective, de développement socio-économique sur ses territoires ?</p>	<p>4- Production de travaux conduits par le CIBC ou en partenariat – animation de groupes de travail par le CIBC... 3- Présence régulière, adhésion... 2- Présence ponctuelle 1- Absent</p>

	<p>Critère III-2 : INCONTOURNABLE</p> <p>Le CIBC réalise, adapte, conçoit des actions, des produits répondant aux besoins individuels ou collectifs diagnostiqués.</p>	<p>III.2 La conception, adaptation des produits</p> <p>III.2.a : Le CIBC a-t-il fait varier ses prestations ou des propositions de prestation en réponse à des besoins ou commandes issues de son territoire (dans les 3 dernières années) ?</p>	<p>Eléments de cotation :</p> <p>4- Propositions d'action émanant du CIBC lui-même s'appuyant sur des partenariats locaux par exemple ou sur des problématiques de publics spécifiques</p> <p>3- Réponse à des appels d'offre locaux ou régionaux</p> <p>2- Des prestations nouvelles mais que dans le cadre d'appels d'offre nationaux</p> <p>1- Pas de variation des prestations</p>
		<p>III.2.b : Le CIBC peut-il citer 2 actions ou types de prestations différentes réalisées (hors bilan de compétences) qu'il a adaptées ou conçues ?</p>	<p>Les éléments de cotation doivent prendre en compte à la fois les champs autres que le bilan et la part d'initiative prise par le CIBC.</p> <p>4- Le CIBC devra avoir conçu et réalisé 2 actions dans deux champs autres que le bilan</p> <p>3- Indique que soit le CIBC peut faire état de 2 actions actuelles</p> <p>2- Le CIBC peut faire état de deux actions mises en œuvre au cours des deux dernières années</p> <p>1- Ne peut faire état d'aucune action</p>

<p>Critère III -3 : PRECONISE</p> <p>Le CIBC formalise ses différents produits (objectifs, méthodes, outils) et organise la capitalisation de ces données.</p>	<p>III.3 L'information sur le catalogue des produits</p> <p>III.3.a : Le CIBC dispose-t-il d'un catalogue décrivant ses prestations / actions (en termes d'objectifs, méthode, outils) ?</p>	<p>Eléments de cotation :</p> <p>4- Présence d'un catalogue formalisé, actualisé, descriptif</p> <p>3- Présentation de prestations diverses mais les éléments sont incomplets (par exemple pas de descriptifs de méthodes ou outils utilisés)</p> <p>2- Présentation sommaire de prestations (par exemple au travers de plaquettes)</p> <p>1- Absence totale de recueil formalisé</p>
	<p>III.3.b : Les actions du CIBC sont-elles présentées dans ses instances statutaires ?</p>	<p>Eléments de cotation :</p> <p>4- Organisation de débats à l'aide d'outils de communication décrivant les actions</p> <p>3- PV d'instances montrant la présentation des prestations et débats en rapport</p> <p>2- Témoignage de membres faisant état de débats non retranscrits</p> <p>1- Absence d'éléments</p>
	<p>III.3.c : Le CIBC est-il amené à transmettre à d'autres partenaires, CIBC,..., ses prestations, ses produits, méthodologies ?</p>	<p>Eléments de cotation :</p> <p>4- Le CIBC sur la base de ses mises en œuvre communique (articles, colloques...), forme d'autres professionnels ou encore associe plusieurs partenaires à la mise en œuvre</p> <p>3- Présentation des prestations dans des instances</p> <p>2- Communication externe sommaire auprès de professionnels ou instances</p> <p>1- Absence</p>

<p>Critère III-4 : INCONTOURNABLE</p> <p>Le CIBC développe et adapte les compétences de son équipe technique en fonction des champs de diversification.</p>	<p>III.4 Adaptation et formation de l'équipe aux évolutions</p> <p>III.4.a : Le CIBC organise-t-il des temps de travail et d'échange spécifique de l'équipe aux nouvelles prestations ?</p>	<p>(A mettre en lien avec la diversification)</p> <p>4-Réunions d'équipe régulières avec traces des éléments de communication et échanges 3- Réunions ponctuelles faisant l'objet d'une formalisation 2-Formalisation uniquement avec les intervenants directs hors réunions 1- Absence</p>
	<p>III.4. b : En fonction des nouveaux produits, avez-vous mis en place des actions de formation pour le personnel existant ?</p>	<p>4-Plan de formation en rapport avec la diversification 3-Actions ponctuelles en lien avec la diversification 2-Inscription dans des actions limitées avec un lien indirect avec la diversification 1- Absence</p>
	<p>III.4.c : Les profils de postes internes ou externes (critères de recrutement, lettres de missions, référentiel de compétences) évoluent-ils en fonction de l'évolution des prestations ?</p>	<p>4- Démarche proactive s'appuyant sur une anticipation des évolutions et de la diversification du CIBC. Les profils ainsi définis font l'objet d'une formalisation. diversification production des éléments attendus 3- Eléments formalisés prouvant la variété et l'évolution des profils en réponse à la diversification ou recours à des ressources externes nouvelles 2- Variété des profils (même partielle) constatée mais peu ou pas d'éléments formalisé 1- Pas d'évolution et/ou de variétés des profils</p>

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<p>IV - Produits, pratiques professionnelles et management des ressources humaines.</p> <p><i>Fruit de la compétence collective, la qualité des produits, des pratiques professionnelles et du management s'appuie sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - la communication et la déclinaison des objectifs stratégiques auprès de l'équipe, - le professionnalisme des équipes, leur pluridisciplinarité et le maillage des fonctions, - la rigueur et la fiabilité des méthodes, des outils et des équipements mobilisés dans le cadre d'une déontologie partagée, - la mise en œuvre de process de contrôle de la qualité des prestations que le CIBC développe. 	<p>Critère IV-1 : INCONTOURNABLE</p> <p>Le CIBC assure la maîtrise des prestations qu'il développe (construction et mise en œuvre des prestations, choix des intervenants et contrôle de la qualité des prestations). Il est garant de l'ensemble des activités ainsi réalisées à l'interne et/ou co-traitées.</p>	<p>IV.1. La maîtrise des prestations.</p> <p>IV-1-a : Le CIBC a-t-il formalisé les processus de réalisation de ses prestations?</p>	<p>Cotation à partir de :</p> <ul style="list-style-type: none"> 4- Utilisation de ces documents par les différents intervenants 3- Opérationnalité des documents (principalement en interne) 2- Existence de ces documents (quelques documents mais pas systématique) 1- Pas de formalisation écrite
		<p>IV-1-b : Le CIBC vérifie-t-il la conformité des prestations réalisées à l'interne et ou co-traitées ?</p>	<p>Cotation à partir de :</p> <ul style="list-style-type: none"> 4- Utilisation effective de procédure de suivi et contrôle (systématisation et régularité) 3- Caractère opérationnel de ces procédures (formalisé) 2- Existence partielle de procédures (pas systématique) 1- Pas de procédure de vérification des prestations
		<p>IV-1-c : Le CIBC prend-il en compte l'avis des financeurs et des bénéficiaires?</p>	<p>Cotation à partir de :</p> <ul style="list-style-type: none"> 4- Traitement des données et exploitation pour définir des axes de progrès et/ou le renforcement d'axes stratégiques. 3- Traitement des données 2- Existence partielle d'outils 1- Pas d'existence d'outils permettant de prendre en compte les avis

	<p>Critère IV-2 : INCONTOURNABLE</p> <p>La direction assure l'interface entre les instances de pilotage stratégique (CA, CD), les ressources humaines internes et externes pour un management par les compétences opérationnelles dans le cadre d'une performance collective.</p>	<p>IV.2. La fonction de Direction</p> <p>IV-2-a : La direction informe-t-elle l'équipe des axes stratégiques, définis par l'instance de pilotage politique de la structure (cf. I-1-b) ?</p>	<p>Cotation à partir de :</p> <p>4- Transmission systématique et régulière de l'information à tous les niveaux de la structure 3- Existence formalisée de réunions d'informations et de compte rendus avec rythme régulier 2- Existence de certaines réunions d'informations mais pas systématiquement ou régulièrement 1- Aucune transmission d'information</p>
		<p>IV-2-b : La direction informe-t-elle l'instance de pilotage politique de la mise en œuvre des axes stratégiques définis ?</p>	<p>4- Transmission systématique et régulière de l'information aux instances de pilotage politique de la structure et qui détermine l'évolution des axes stratégiques 3- formalisation et présentation des éléments clés de l'activité du centre par la direction lors des réunions des instances (Bureau CA ou CD) 2- Participation consultative de la Direction aux instances de pilotage 1- Aucune transmission d'informations</p>
		<p>IV-2-c : La direction détermine-t-elle des objectifs annuels collectifs et individuels pour l'ensemble du personnel ?</p>	<p>4- Mise en place d'actions collectives ou individuelles pour l'atteinte des objectifs de la structure 3- Existence d'entretiens annuels et d'outils définissant les objectifs collectifs et individuels 2- Existence de tableaux de bord définissant les objectifs du centre 1- Aucune existence de tableaux de bords sur les objectifs collectifs et individuels</p>

<p>Critère IV-3 : INCONTOURNABLE</p> <p>L'équipe technique est composée d'un socle permanent de compétences. La pluridisciplinarité de celle-ci se traduit par l'articulation de ressources internes et de ressources externes définie par le CIBC. Le CIBC assure la professionnalisation continue de l'ensemble de son équipe technique.</p>	<p>IV.3. Compétences et pluridisciplinarité</p> <p>IV-3-a : Le CIBC parvient-il à maintenir, malgré le renouvellement du personnel, un socle permanent de compétences ?</p>	<p>4- Gestion pour une fidélisation du personnel en cohérence avec les orientations du Centre</p> <p>3- Existence d'organisation, de méthodes, d'outils favorisant la transmission des compétences en interne (ex : profils de postes formalisant les compétences développées)</p> <p>2- Equilibre précaire ou ne résultant pas d'une politique</p> <p>1- Pas d'équilibre entre seniors (>3 ans) et juniors</p>
	<p>IV-3-b : Le CIBC veille-t-il à la complémentarité des compétences dont il a besoin ?</p>	<p>Cotation selon :</p> <p>4- Politique volontariste pour avoir et développer des complémentarités dans les compétences</p> <p>3- Existence systématique de pluri compétences</p> <p>2- Peu ou insuffisance de pluri compétences</p> <p>1- Pas de pluridisciplinarité et de pluricompetences</p>
	<p>IV-3-c : Un plan de formation annuel ou pluriannuel, impliquant l'ensemble de l'équipe est-il mis en place ?</p>	<p>Cotation selon :</p> <p>4- Plan de formation mise en place en fonction des axes stratégiques</p> <p>3- Existence d'un plan formalisé et mise en œuvre</p> <p>2- Formations mise en œuvre sans plan formalisé</p> <p>1- Pas de formation</p>

	<p>Critère IV – 4 : INCONTOURNABLE</p> <p>Chaque membre de l'équipe, technique, administrative, prend en compte les procédures spécifiques liées aux cahiers des charges, agréments, habilitations, ...</p>	<p>IV.4. Les procédures de mise en œuvre des prestations</p> <p>IV-4-a : L'information sur les procédures et leur actualisation est-elle assurée pour tous les membres de l'équipe?</p>	<p>Cotation selon :</p> <p>4- Procédures systématiques et mises à jour 3- Accès aux procédures existantes pour tout le personnel 2- Existence partielle de procédures 1- Pas de procédure écrite</p>
		<p>IV-4-b : Chaque membre de l'équipe applique-t-il les procédures adaptées aux activités qu'il met en œuvre ?</p>	<p>Cotation selon :</p> <p>4- Proposition de modifications des procédures 3- Application effective et systématique 2- Application partielle 1- Pas d'application des procédures</p>

<p>Critère IV -5: INCONTOURNABLE</p> <p>Le CIBC développe essentiellement des produits conformes aux finalités et principes de l'orientation tout au long de la vie et de la reconnaissance et validation des acquis diagnostiqués.</p>	<p>IV.5. La finalité des produits</p> <p>IV-5-a : Existe-il des méthodes favorisant l'appropriation et la participation active du bénéficiaire dans les différentes prestations proposées par le CIBC ? (Attention : l'observation doit porter sur l'ensemble des prestations proposées)</p>	<p>Cotation selon l'existence et la</p> <p>4- Formalisation des méthodes mises en œuvre dans les prestations favorisant et explicitant la participation du bénéficiaire 3- Recours à des méthodes existantes impliquant activement le bénéficiaire dans le travail d'évaluation et ou d'orientation 2- Existence de documents contractuels cosignés par le bénéficiaire et formalisant les objectifs et les modalités des prestations 1- Approche technique centrée sur l'Expertise au détriment des approches d'appropriation</p>
	<p>IV-5-b : Les productions écrites permettent-elles, de part leur forme et leur contenu, un usage social des résultats des prestations ?</p>	<p>4- Utilisation d'un portefeuille de compétences favorisant la valorisation des expériences personnelles et professionnelles 3- Existence d'une production écrite destinée au bénéficiaire (indice pour toutes prestation) pouvant faire l'objet d'une restitution orale et ou écrite à tiers identifié ou potentiel 2- Respect de la réglementation sur le document de synthèse (bilan de compétences) 1- Absence de documents de restitution des outils d'évaluation utilisés</p>
	<p>IV-5-c : Le CIBC utilise-t-il, pour ses différentes prestations, des méthodes et outils adaptés et fiables ?</p>	<p>4- Outils adaptés aux publics, fiables et diversifiés 3- Outils adaptés aux publics et fiables 2- Outils présentant des critères de fidélité et de validité 1- Méthodes et outils ni valides ni fidèles</p>

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<p>V - Recherche & Développement</p> <p><i>Le CIBC est un lieu ouvert dans le cadre de l'interinstitutionnalité où s'élaborent des recherches, des expérimentations, des partages de pratiques sur le champ de l'orientation et de la formation tout au long de la vie, l'accès, le maintien et l'évolution dans l'emploi, le conseil en Validation des Acquis de l'Expérience.</i></p> <p><i>Définition annexe :</i> <i>On distingue trois grandes composantes de la recherche et développement :</i></p> <p>Recherche fondamentale <i>« La recherche fondamentale consiste en des travaux expérimentaux ou théoriques entrepris principalement en vue d'acquérir de nouvelles connaissances sur les fondements des phénomènes et des faits observables, sans envisager une application ou une utilisation particulière. »</i></p> <p>Recherche appliquée <i>« La recherche appliquée consiste également en des travaux originaux entrepris en vue d'acquérir des connaissances nouvelles. Cependant, elle est surtout dirigée vers un but ou un objectif pratique déterminé. »</i></p> <p>Développement expérimental <i>« Le développement expérimental consiste en des travaux systématiques fondés sur des connaissances existantes obtenues par la recherche et/ou l'expérience pratique, en vue de lancer la fabrication de nouveaux matériaux, produits ou dispositifs, d'établir de nouveaux procédés, systèmes et services, ou d'améliorer considérablement ceux qui existent déjà. » (Source wikipedia)</i></p>	<p>Critère V -1 : PRECONISÉ</p> <p>Le CIBC élabore un programme annuel de projets d'études et met en œuvre des recherches/actions visant au développement de la qualité, la formalisation de nouvelles démarches, des produits ou des outils et la diversification des prestations d'orientation professionnelle tout au long de la vie.</p>	<p>V.1. Le programme annuel de projets d'étude</p> <p>V.1.a : Le CIBC a-t-il formalisé un programme annuel ou pluriannuel de recherche & développement ?</p> <p>V.1.b : Le CIBC a-t-il réalisé des actions dans le cadre de la recherche & développement ?</p> <p>V.1.c : Le pilotage de chaque recherche action est-il assuré ?</p>	<p>Eléments de cotation :</p> <p>Selon le degré de formalisation d'un programme :</p> <p>4- Id + descriptifs détaillés des projets 3- Formalisation d'un « programme » annuel ou pluriannuel de recherche et développement 2- Formalisation de projets distincts 1- Pas de formalisation</p> <p>L'existence, la diversité, la pertinence (cf. argumentation par le CIBC) des réalisations et des productions :</p> <p>Inscription dans des projets tels que Recherche et développement Pôle Emploi, projets européens, participation à la mise en œuvre d'outils ou démarches nouveaux (avec des éditeurs par exemple...)</p> <p>4- Plus de deux actions réalisées et une en cours 3- Une action réalisée et une en cours 2- Une action réalisée à présenter 1- Pas d'action réalisée</p> <p>Conventions – contrats de recherche – cahiers des charges Instances de suivi – lettre de mission – P.V. d'instances</p> <p>4- Plusieurs actions conventionnées 3- Une action conventionnée 2- Une action réalisée ou en cours avec un référent désigné 1- Pas de pilotage formalisé</p>

	<p>Critère V-2 : PRECONISE</p> <p>Le CIBC s'investit dans des projets de recherche au niveau local, régional, national et/ou européen.</p>	<p>V.2. L'investissement dans les projets de recherche</p> <p>V.2.a : le CIBC investit-il des ressources en personnel dans la recherche & développement ?</p>	<p>Cotation selon :</p> <ul style="list-style-type: none"> -l'existence d'attribution effective d'actions de recherche à une partie ou totalité du personnel -la formalisation de cette attribution (temps consacré, objectifs,...) <p>4-Formalisation d'une fonction, d'un service de recherche et de développement.avec une personne ou une équipe.</p> <p>3-Affectation d'une personne ou plusieurs personnes sur une ou plusieurs actions de recherche et de développement.</p> <p>2-Affectation d'une personne sur une mission de recherche et de développement</p> <p>1-Pas d'action</p>
		<p>V.2.b : le CIBC investit des moyens financiers (comptables ou extracomptable) dans la recherche & développement</p>	<p>Cotation selon l'existence d'attribution effective de financements à la recherche, l'identification et formalisation de cette attribution financière</p> <p>4- Discussion approbation du budget recherche et développement par le CA ou le CD voire l'AG.</p> <p>3- Existence d'une ligne budgétaire annuelle spécifique recherche et développement.</p> <p>2- Existence d'une mission de recherche et développement dans les fiches de poste de conseillers</p> <p>1- Absence d'attribution budgétaire</p>

	<p>Critère V – 3 : INCONTOURNABLE</p> <p>Le CIBC est collecteur d'informations concernant les recherches et travaux susceptibles d'être pris en compte dans le cadre de ses pratiques.</p>	<p>V.3. La collecte d'informations sur les travaux de recherche</p> <p>V.3.a : Le CIBC reçoit-il et collecte-t-il des informations concernant la recherche en lien avec ses activités ?</p>	<p>Cotation selon :</p> <p>Le degré d'organisation de cette collecte d'information (système de veille, fonctions identifiées, utilisation de ressources externes...)</p> <p>La diversité des sources (Liste des travaux, ressources documentaires, participation à des colloques, venue de spécialistes ...)</p> <p>4- Formalisation de l'activité d'une personne référente 3- Existence d'informations actualisées situées dans un lieu identifié (lieu ressources). 2- Existence de quelques documents ou informations éparses 1- Absence de collecte d'informations</p>
		<p>V.3.b : Le CIBC s'appuie-t-il sur des travaux publiés pour alimenter ses projets ?</p>	<p>Cotation selon :</p> <p>Le degré d'utilisation de ces informations dans la construction, la réalisation des projets recherche & développement ainsi que dans le cadre de l'amélioration des pratiques</p> <p>4- Utilisation des informations et de partenariat dans la conduite ou réalisation de projets 3- Capitalisation diversifiée d'informations et de documents 2- Existence d'une référence pour une action réalisée 1- Aucune utilisation de documents ou d'informations pour construire les projets</p>

	<p>Critère V -4 : INCONTOURNABLE</p> <p>Le centre développe des actions qui favorisent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la constitution d'une banque d'outils méthodologiques, d'études et de référentiels - la capitalisation des expériences et des actions innovantes, - l'organisation d'échanges thématiques favorisant l'enrichissement des pratiques et le transfert des connaissances. 	<p>V.4. La capitalisation sur les outils, études et actions</p> <p>V.4.a : Existe-t-il une ressource documentaire structurée sur les outils, méthodes, référentiels ?</p>	<p>Cotation selon :</p> <p>Le degré d'organisation (de la liste d'outils jusqu'au dossier regroupant des fiches descriptives, actions, référentiels, techniques et méthodologiques (outils,...))</p> <p>4- Méthodologie de l'exploitation des ressources (veille, capitalisation, mutualisation...)</p> <p>3- Existence d'une banque d'outils</p> <p>2- Existence de documents</p> <p>1- Absence de ressources documentaires</p>
		<p>V.4.b : Le CIBC capitalise-t-il ses expériences et actions innovantes qu'il a réalisées ou auxquelles il a participé ?</p>	<p>Cotation selon :</p> <p>4- Existence d'une base de données structurées et accessibles en interne et en externe (fiches, synthèses..)</p> <p>3- Capitalisation organisée des actions innovantes</p> <p>2- Capitalisation inorganisée des actions innovantes</p> <p>1- Pas de capitalisation des actions innovantes</p> <p>NB : la publication d'articles dans la presse spécialisée constitue un plus.</p>
		<p>V.4.c : Le CIBC organise-t-il des réunions ou des actions d'échanges de pratiques ?</p>	<p>Cotation selon :</p> <p>La fréquence et la régularité des rencontres et l'efficacité de celles-ci.</p> <p>4- Formalisation opérationnelle des productions issues des échanges des pratiques</p> <p>3- Existence de temps formalisés d'échanges de pratiques à fréquence régulière</p> <p>2- Existence de temps formalisés d'échanges de pratiques</p> <p>1- Absence de réunions ou temps d'échange de pratiques</p>

	<p><u>Critère V-5 : PRECONISE</u></p> <p>Le centre favorise la complémentarité et l'articulation avec les organismes intervenant dans le cadre de l'insertion professionnelle, de l'orientation professionnelle tout au long de la vie, de la reconnaissance et validation des acquis, ou en lien direct avec les entreprises ou les branches professionnelles.</p>	<p>V.5. Etudes et développement en partenariat</p> <p>V.5.a : Le CIBC participe-t-il à des actions de recherche et du développement en partenariat avec d'autres organismes ?</p>	<p>Cotation selon :</p> <p>Le degré d'implication dans des projets partenariaux, de la représentativité de ces partenariats sur un plan local ou national, de la pertinence des productions dans le cadre d'une stratégie de développement et/ou de reconnaissance du CIBC</p> <p>4- Existence de plus de trois partenaires à des niveaux territoriaux diversifiés (local, départemental, régional, national ou européen).</p> <p>3- Mobilisation de trois partenaires sur une ou plusieurs actions de recherche</p> <p>2- Existence de projets ou actions ponctuelles de recherche en partenariat</p> <p>1- Absence de projets ou actions de recherches en partenariat</p>
		<p>V.5.b : Le CIBC a-t-il un rôle d'expertise auprès d'autres organismes pour des dispositifs et/ou des actions spécifiques ?</p>	<p>Cotation selon :</p> <p>L'existence d'actions, développées auprès d'autres organismes et/ou dans le cadre de dispositif partenariaux, attribuant au CIBC, de façon informelle à formelle, une fonction privilégiée et spécifique, d'assistance et/ou d'expertise.</p> <p>4- Intervention ou réponse à des appels d'offres en tant qu'expert (formation de formateurs, interventions séminaires, publications, ...)</p> <p>3- Participation régulière en tant qu'expert à des actions développées par des partenaires ou organismes.</p> <p>2- Sollicitation ponctuelle de l'expertise du CIBC</p> <p>1- Absence de rôle d'expert du CIBC</p>

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<p>VI – Communication</p> <p><i>La fonction communication constitue un des éléments clés du développement des missions du CIBC.</i></p> <p><i>Elle permet ainsi la diffusion des informations liées aux pratiques, aux expérimentations, aux innovations. Elle favorise la cohésion des réseaux au niveau local, régional, national, européen.</i></p>	<p>Critère VI -I : INCONTOURNABLE</p> <p>Le CIBC a la capacité d'informer sur les accès aux droits liés à ses champs de compétences et d'intervention</p>	<p>VI.1. Information des publics et des partenaires</p> <p>VI.1.a : Le personnel chargé de l'accueil peut-il donner une première information sur l'accès aux prestations du CIBC ?</p>	<p>Cotation selon :</p> <p>4- Il existe en plus du point 3 des processus formalisés (existence de procédures, guide de réponse téléphonique, autres support d'aide à l'information,...)</p> <p>3- Il existe un processus permanent de filtrage et d'orientation des demandes d'information vers des personnes identifiées</p> <p>2- Il existe un processus permanent de pré-information (téléphonique et/ou physique) au niveau du personnel d'accueil</p> <p>1- Il n'existe pas d'accueil permanent (téléphonique et/ou physique)</p>
		<p>VI.1.b : Le CIBC dispose-t-il de supports d'information et de communication (supports écrits, audio, visuels, Internet...) permettant de couvrir ses champs de compétences (orientation, formation, validation) ?</p>	<p>Cotation selon l'existence, la diversité, l'actualisation et l'utilisation effective de différents supports d'information (Plaquettes, cd, site Internet, participation à des salons,...)</p> <p>4- Il existe une diversité de supports accessibles avec utilisation effective régulière et une mise à jour</p> <p>3- Il existe une diversité de supports accessibles et opérationnels</p> <p>2- Il existe un ou deux supports accessibles et opérationnels</p> <p>1- Pas de support opérationnel</p>
		<p>VI.1. c : Le CIBC mène-il des actions de communication spécifiques auprès des partenaires et/ou des prescripteurs ?</p>	<p>Cotation selon :</p> <p>L'existence et la diversité d'actions spécifiques de communication auprès des partenaires et/ou des prescripteurs</p> <p>4- Il existe une diversité d'actions de communications spécifiques et évolutives envers les partenaires et prescripteurs repérés et potentiels</p> <p>3- Il existe une diversité d'actions de communication auprès des partenaires et prescripteurs habituels</p> <p>2- Il existe un mode, une action de communication type auprès de certains partenaires identifiés</p> <p>1- Pas d'action de communication</p>

	<p>Critère VI -2 : PRECONISE</p> <p>Le CIBC conçoit et met en œuvre un plan de communication dans le but d'organiser la circulation d'informations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en interne (à destination de l'ensemble des acteurs de l'interinstitutionnalité du CIBC) - en intra (réseau CIBC, Fédération Nationale,...) - à l'externe. 	<p>VI.2. Le plan de communication</p> <p>VI.2.a : Existe-t-il un plan de communication interne formalisé ?</p>	<p>Cotation selon le degré d'organisation, de formalisation (Nature des actions décrites, mode de circulation de l'information, budget spécifique...)</p> <p>4-Il existe un plan et des actions de communication structurés avec indication des objectifs, moyens, budget...)</p> <p>3-Il existe des actions et procédures de communication internes partiellement formalisées</p> <p>2-Il existe un projet de communication interne</p> <p>1-Il n'existe pas ni projet, ni plan de communication</p>
		<p>VI.2 b : Existe-t-il un plan et/ou des procédures de communication intra et externes ?</p>	<p>Cotation selon le degré d'organisation, de formalisation (Nature des actions décrites, mode de circulation de l'information, budget spécifique...)</p> <p>4-Il existe un plan et des actions de communication structurés avec indication des objectifs, moyens, budget...)</p> <p>3-Il existe des actions et procédures de communication intra et externe partiellement formalisées</p> <p>2-Il existe un projet de communication intra et externe</p> <p>1-Il n'existe pas ni projet, ni plan de communication</p>

	<p>Critère VI -3 : PRECONISE</p> <p>Le CIBC mobilise des moyens, humains, matériels et financiers nécessaires à la mise en œuvre du plan de communication.</p>	<p>VI.3 Les moyens humains et financiers du programme de communication</p> <p>VI.3.a : Existe-t-il une ligne budgétaire ou extrabudgétaire communication ?</p>	<p>Eléments de cotation :</p> <p>4- Il existe un budget analytique spécifique à la communication et mettant en évidence l'ensemble des charges correspondantes 3- L'identification des dépenses de communication se résume à la ligne correspondante de la classe 6 du plan comptable 2- L'ensemble des dépenses de communication est identifié 1- Cela n'existe pas</p>
		<p>VI.3.b : Existe-t-il une fonction communication identifiée ?</p>	<p>Cotation selon :</p> <p>La formalisation de la fonction « communication » L'existence d'un profil de poste L'identification d'une personne en charge de la fonction 4- Une ou plusieurs personnes sont identifiées sur la fonction communication sur la base d'un profil de poste ou d'activité définie/formalisée (objectifs...) 3- La fonction communication est répartie entre les professionnels selon les types d'actions (représentation, forums, rédaction...) 2- L'attribution de la fonction communication est aléatoire 1- Il n'existe pas de fonction de communication identifiée</p>

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<p>VII - Gestion administrative et financière de l'activité</p> <p><i>La diversification des activités nécessite une rigueur, une organisation et des compétences spécifiques à la gestion des structures CIBC.</i></p>	<p>Critère VII-1 : INCONTOURNABLE</p> <p>Le CIBC formalise des procédures de gestion administrative et financière.</p>	<p>VII.1. Les procédures administratives et financières</p> <p>VII.1.a : Existe-t-il des procédures formalisées des actions, de la prise en charge du bénéficiaire, jusqu'au paiement de la facture, au niveau administratif pour les principaux clients ?</p>	<p>4- Il existe des fiches procédures actualisées faisant référence pour les professionnels internes et les financeurs (clients, prescripteur, etc... (validation interne et externe des procédures...)</p> <p>3- Il existe des fiches procédures actualisées faisant référence pour les professionnels internes</p> <p>2- Il existe des indications formalisées précisant le mode de fonctionnement de certains aspects du suivi administratif, mais de façon non systématique et/ou non globale</p> <p>1- Il n'existe pas de procédures administratives formalisées</p>
		<p>VII.1.b : Le CIBC formalise-t-il des procédures financières adaptées à chaque produit et client (délais de facturation, d'encaissement, vérification des pièces jointes...) ?</p>	<p>Procédures comptables écrites actualisées</p> <p>Cotation selon :</p> <p>l'existence de règles/consignes/ préconisations de fonctionnement</p> <p>4- Existence de procédures comptables écrites actualisées prenant en compte l'ensemble de l'activité et sa diversité. Tout nouveau produit (ou action) fait l'objet d'une nouvelle procédure ou d'un complément de procédure</p> <p>3- Il existe des fiches procédures comptables actualisées faisant référence pour les professionnels internes</p> <p>2- Il existe des fiches procédures comptables mais de façon peu structurée et/ou non exhaustive</p> <p>1- Il n'existe pas de procédures administratives comptables formalisées</p>

<p>Critère VII – 2 : INCONTOURNABLE</p> <p>Le centre met en œuvre les moyens humains et matériels nécessaires à une gestion financière et administrative respectant les principes de conformité et d'adaptabilité aux contraintes internes et externes.</p>	<p>VII.2. Les moyens humains et matériels de la gestion</p> <p>VII.2.a : Existe-t-il une comptabilité analytique ?</p>	<p>4- Il existe un système général, permanent et opérationnel de comptabilité analytique s'appuyant sur une ventilation des charges et produit en lien avec le pilotage stratégique du CIBC</p> <p>3- Il existe un système spécifique et opérationnel de comptabilité analytique appliqué à certains secteurs « sensibles » du fonctionnement du CIBC</p> <p>2- Il existe une approche analytique spécifique et partielle appliquée dans le cadre de certaines actions ou projet réalisés par le CIBC</p> <p>1- Il n'existe ni système, ni approche analytique</p>
	<p>VII.2.b : Existe-t-il des indicateurs de productivité (par produit, par conseiller, ...) ?</p>	<p>4- Cf. point 3 + et qui peuvent constituer une aide opérationnelle et régulière (au moins mensuelle et si possible hebdomadaire) au management de la structure et, pour chaque intervenant, au pilotage de sa propre activité</p> <p>3- Il existe des indicateurs de productivité élaborés à partir d'un travail objectif et explicite en lien avec les résultats financiers et statistiques et leur mise en perspective</p> <p>2- Il existe des indications formalisées concernant les objectifs annuels à atteindre collectivement et individuellement</p> <p>1-Il n'existe pas d'indicateurs de productivité</p>
	<p>VII.2.c : Existe-t-il des outils de gestion informatique ?</p>	<p>4- Il existe une application de gestion informatique permettant un suivi général de l'activité (volume de prestations, temps de production, chiffre d'affaire réalisé) permettant de produire des états réguliers (au moins mensuel pour un de ces indicateurs) sur l'activité du CIBC De plus cette application permet une consultation régulière et autonome par l'ensemble du personnel</p> <p>3- Il existe une application de gestion informatique permettant un suivi général de l'activité (volume de prestations, temps de production, chiffre d'affaire réalisé) permettant de produire des états réguliers (au moins mensuel pour un de ces indicateurs) sur l'activité du CIBC</p> <p>2- Il existe une application de gestion informatique permettant un suivi partiel de l'activité (volume de prestations et/ou temps de production et/ou chiffre d'affaire réalisé) permettant de produire des états réguliers sur l'activité du CIBC</p> <p>1-Il n'existe pas d'application ou d'outils de gestion informatique utilisée régulièrement (attention : ne pas confondre « outil de gestion » et « logiciel de comptabilité</p>

	<p>Critère VII – 3 : INCONTOURNABLE</p> <p>Le système de gestion doit permettre la production de données et d'indicateurs favorisant le pilotage de l'activité et de la structure.</p>	<p>VII.3. Les indicateurs de pilotage</p> <p>VII.3.a : Existe-t-il des calculs intermédiaires de gestion, à minima trimestriels ?</p>	<p>4- Il existe des tableaux de bord permettant de comparer (de façon à minima trimestrielle) les objectifs et les réalisations sur plusieurs types d'indicateurs croisés (volume de prestations, / temps de production, chiffre d'affaire réalisé) et permettant aussi de comparer les moyens matériels et humains mobilisés (en lien avec les comptes de charge) et le niveau de réalisation des objectifs</p> <p>3- Il existe des tableaux de bord permettant de comparer de façon à minima trimestrielle les objectifs et les réalisations sur plusieurs types d'indicateurs croisés (volume de prestations, / temps de production, chiffre d'affaire réalisé)</p> <p>2- Il existe des états intermédiaires partiels à minima trimestriels portant sur certains types d'indicateurs (volume de prestations et/ou temps de production et/ou chiffre d'affaire réalisé)</p> <p>1- Il n'existe pas d'états intermédiaires de gestion à minima trimestriels</p>
		<p>VII.3.b : Le CIBC fait-il évoluer ses indicateurs de pilotage par les instances statutaires (CA / Comité Directeur)</p>	<p>4- Cf point 3 + la formalisation des objectifs annuels par les instances statutaires s'accompagnent de la définition et la formulation des indicateurs qui permettront de mesurer le niveau de réalisation</p> <p>3- Point 2 + il y a une communication explicite et détaillée d'états de situation auprès des instances statutaires et qui s'appuie sur des indicateurs de pilotage prédéfinis</p> <p>2- Les indicateurs de pilotage ont évolué quantitativement et qualitativement au cours des 5 dernières années en tenant compte de l'appréciation générale des instances statutaires concernant l'évolution de l'activité du CIBC dans son environnement</p> <p>1- Il n'existe pas d'indicateurs de pilotage ou ceux-ci n'ont pas connu d'évolution au cours des 5 dernières années</p>

	<p>Critère VII – 4 : INCONTOURNABLE</p> <p>Les instances statutaires et la direction veillent à l'application rigoureuse des règles juridiques, sociales et fiscales applicable à la structure et son fonctionnement.</p>	<p>VII.4. Connaissance et suivi de la réglementation</p> <p>VII.4.a : Les personnes en charge ou associées au pilotage de la structure ont-elles connaissance des principaux repères juridiques, sociaux et fiscaux applicables à leur structure</p>	<p>NB : cet aspect peut faire l'objet d'un traitement interne ou s'appuyer sur l'intervention d'un spécialiste extérieur</p> <p>4- id 3 + une recherche active et systématique de données actualisées (mises à jour régulières)</p> <p>3- Il existe une base d'information structurée sur les repères juridiques, sociaux et fiscaux correspondant aux caractéristiques de la structure</p> <p>2- Il existe des données partielles et/ou générales sur les aspects juridiques, sociaux et fiscaux liées au statut associatif (ou en relation avec un fonctionnement spécifique en lien avec une structure support)</p> <p>1- Il n'existe pas de base de données d'information sur les aspects juridiques, sociaux et fiscaux</p>
		<p>VII.4.b : Le CIBC met-il en œuvre les actions nécessaires à la mise en conformité de son fonctionnement au regard de la réglementation juridique, sociale et fiscale.</p>	<p>NB : cet aspect peut faire l'objet d'un traitement interne ou s'appuyer sur l'intervention d'un spécialiste extérieur</p> <p>4- id 3 + actions de mises à jour régulières et information systématique auprès de l'ensemble du personnel.</p> <p>3- Il existe une recherche d'exhaustivité sur la dimension réglementaire (id 2 + réalisations telles que : affichage réglementaire, actions relatives au volet « hygiène, sécurité », DU, etc.)</p> <p>2- Il existe des actions relatives au respect des repères « fondamentaux » (contrat de travail, lettre de mission, registre du personnel, registre associatif, mise en place d'IRP, etc.)</p> <p>1- Il n'existe pas d'actions démontrant une vigilance spécifiques quant aux problématiques juridiques, fiscales et sociales dont relève la structure</p>

CHAMPS	CRITERES	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<p>VIII - Faire vivre la labellisation</p> <p><i>Le CIBC est engagé dans une démarche qualité continue et évolutive.</i></p>	<p>Critère VIII-1 : PRECONISE</p> <p>Les instances politiques et techniques du CIBC doivent accompagner la démarche Qualité</p>	<p>VIII.1. Les conditions de la veille qualité</p> <p>VIII-1-a : Le Conseil d'administration ou le comité directeur a-t-il formalisé son engagement et sa stratégie vis-à-vis de la démarche qualité</p> <p>VIII-1-b : Le personnel est-il impliqué dans les différents aspects de la démarche.</p>	<p>4- Le CA ou le CD a formalisé les différentes étapes de l'engagement du CIBC pour faciliter l'atteinte des objectifs.</p> <p>3- Le CA ou le CD a participé à différentes étapes de la labellisation (auto-évaluation, information du personnel....)</p> <p>2- Le CA ou le CD a donné son accord pour l'engagement du CIBC dans la démarche de labellisation.</p> <p>1- Pas d'engagement du CA ou CD dans la démarche de labellisation</p> <p>Cotation : selon le degré d'implication de l'ensemble du personnel.</p> <p>4- Personnel participant activement à la mise en œuvre et à l'actualisation de la démarche (à mettre en lien avec de réalisations effectives)</p> <p>3- Personnel sensibilisé et soucieux de mettre en oeuvre la démarche (à mettre en lien avec de réalisations effectives)</p> <p>2- Personnel informé et connaissant la démarche</p> <p>1- Pas impliqué</p>

	<p>Critère VIII-2 : PRECONISE</p> <p>Le CIBC s'organise pour permettre la mise en œuvre des étapes d'autoévaluation annuelle.</p>	<p>VIII.2. L'organisation de la veille qualité</p> <p>VIII-2-a : Le CIBC a-t-il planifié et mis en œuvre un processus d'autoévaluation sur la base du référentiel et des résultats de l'audit précédent ?</p>	<p>4- Formalisation d'un plan triennal de veille qualité avec les étapes annuelles d'auto-évaluation. 3- Le CIBC a prévu un an après l'audit une auto-évaluation à l'issue de toutes les actions correctives préconisées par l'audit 2- Le CIBC prévoit la mise en œuvre de corrections préconisées par l'audit 1- Pas de processus d'auto-évaluation prévu après l'audit.</p>
		<p>VIII-2-b : L'équipe technique est-elle été associée à cette autoévaluation ?</p>	<p>(Cotation : degré et forme d'implication) 4- L'implication de l'équipe technique a été formalisée dans le plan triennal (actualisation, enrichissement.) 3- La participation de l'équipe technique à l'auto-évaluation sera renouvelée avec au préalable un rôle actif aux actions correctives. 2- L'équipe technique a une connaissance verbale et collective de la mise en oeuvre de la veille qualité 1- L'équipe technique n'est pas informée de l'accompagnement veille qualité</p>

	<p>Critère VIII - 3: PRECONISE</p> <p>Le CIBC entretient une veille relative à sa labellisation : pour cela, il se dote des moyens nécessaires à la maintenance de la démarche.</p>	<p>VIII.3. Les moyens de la veille qualité</p> <p>VIII-3-a : Le CIBC a-t-il identifié une personne-ressource interne qualité</p>	<p>Cotation : degré d'organisation et de formalisation de la mission confiée à la personne-ressource</p> <p>4- Mission attribuée à une personne-ressource identifié dans un cadre permanent et contractualisé (avec, si possible, des actions spécifiques de professionnalisation)</p> <p>3- Mission attribuée à une personne-ressource identifié dans un cadre régulier dans le temps et formalisé (par ex : ordre de mission)</p> <p>2- Mission assurée de façon très ponctuelle et non formalisée</p> <p>1- Inexistence de la mission</p>
		<p>VIII-3-b : Le CIBC a-t-il formalisé un manuel qualité</p>	<p>4- Un manuel qualité actualisé définissant l'organisation complète du centre est accessible et utilisé par le personnel.</p> <p>3- Formalisation de l'organisation du CIBC avec les procédures et pratiques.</p> <p>2- Quelques documents partiels sur l'organisation du CIBC</p> <p>1- Pas de document formalisé de l'organisation du CIBC</p>
		<p>VIII-3-c : Le CIBC a-t-il mis en place une démarche de mesure de satisfaction des clients et d'impact de ses différentes prestations</p>	<p>4- Formalisation de la production d'une enquête client annuelle avec exploitation avec le CA ou le CD et l'équipe technique.</p> <p>3- Une enquête client annuelle est prévue par le CIBC</p> <p>2- Une enquête client ponctuel a été réalisée au cours des 3 dernières années sans exploitation.</p> <p>1- Pas d'enquête client au sein du CIBC.</p>