

Projet associatif

ASSOCIATION INTERMEDIAIRE CONTACT

CHANTIERS CONTACT

CONTACT DEVELOPPEMENT

Le 05 juillet 2007

POURQUOI ELABORER UN PROJET ASSOCIATIF A CE STADE DE NOTRE EXISTENCE (15 ANS D'EXISTENCE) ?

- pour « formaliser » les valeurs fondamentales qui guident nos actions et l' « esprit » Contact qui existe depuis toujours au sein de nos structures,
- pour « anticiper » sur notre développement futur et garantir toujours ces valeurs et cet esprit, quelle que soit l'étendue de nos actions à venir.

CE PROJET ASSOCIATIF CONCERNE LES DIFFERENTES STRUCTURES « CONTACT » :

- l'Association Intermédiaire Contact : mises à disposition de personnes en recherche d'emploi auprès de particuliers, de collectivités, d'artisans ou d'entreprises. Les salariés en CDD renouvelé à chaque mission, bénéficient de tous les avantages sociaux « classiques » (couverture sociale, congés payés, cotisation retraite etc.) et sont suivis ou accompagnés selon leurs besoins ou les obligations légales (s'ils sont agréés par l'ANPE).

- les Chantiers Contact : chantiers de production qui associent dans une démarche pédagogique formation, accompagnement spécifique et production par une mise en situation de travail. Nos clients sont principalement des collectivités, des communautés de communes et des associations. Néanmoins, la loi nous autorise dorénavant à devenir sous-traitants dans le domaine marchand pour des entreprises publiques ou privées (dans la limite légale par rapport à notre activité). Nos bénéficiaires sont tous en difficulté sociale et /ou professionnelle et embauchés sous contrats d'avenir ou contrats d'accompagnement dans l'emploi. Chantiers Contact propose trois types d'activités :

- ◆ Chantier Nature : travaux de débroussaillage, de nettoyage de chemins, de terrains ou de plages, travaux d'entretien d'espaces verts.
- ◆ Relais Vêtements : travaux de nettoyage et de repassage de linge pour des associations (foot), des institutions (foyer logement, camping ...) ; lavage, repassage et remise en état de vêtements vendus par la suite à un tarif minimum dans notre magasin.
- ◆ Chantier Menuiserie : activités de menuiserie, essentiellement bois, dans le cadre de sous-traitance pour les entreprises du secteur.

- l'association Contact Développement : délivre des actions de formation prioritairement auprès de notre public en difficulté, sous forme d'actions de développement de soi (atelier de mobilisation), développement de compétences (formation « travaux ménagers » pour nos personnes mises à disposition chez des particuliers pour des tâches de ménage), développement de connaissances (formations complémentaires en chantier d'insertion).

POURQUOI PLUSIEURS STRUCTURES CONTACT ?

Pour répondre au mieux aux besoins et aux attentes de notre public.

En effet, nous nous trouvons face à des personnes en difficulté sociale et/ou professionnelle, qui ont chacune une « histoire » différente et qui se situent chacune à un stade différent dans le « parcours d'insertion ». Grâce à nos différentes structures, nous pouvons leur proposer une position adaptée à leur situation de vie actuelle, et les aider à franchir une nouvelle étape dans leur parcours d'insertion.

Dans certains cas, la « passerelle » que nous entretenons entre nos structures peut faciliter leur évolution.

LES MISSIONS PRINCIPALES DES STRUCTURES CONTACT :

Contact œuvre dans le domaine de l'insertion par l'activité économique.

Extrait de l'article L 322-4-16 du Code du Travail : « l'insertion par l'activité économique a pour objet de permettre à des personnes sans emploi rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières de bénéficier de contrat de travail en vue de faciliter leur insertion sociale et professionnelle ».

Contact a ainsi pour mission d'aider le demandeur d'emploi en difficulté d'insertion sociale et/ou rupture de parcours professionnel à :

- développer ses « capacités d'insertion » en lui redonnant des repères, des rythmes, en créant de bonnes habitudes
- recréer du lien social, travailler en équipe
- se revaloriser, développer son estime de soi, apprendre à mieux se connaître, à s'accepter (prise de conscience de soi, de ses qualités, de ses souhaits, de ses besoins médicaux, de ses problèmes personnels...)
- s'orienter, découvrir des secteurs, des entreprises, mener une réflexion sur son projet professionnel
- révéler par une observation en situation de travail ses capacités et ses freins en matière d'insertion professionnelle
- développer des compétences, valoriser ses aptitudes, son métier
- trouver un emploi, réintégrer le monde du travail.

Nos « interventions » sont donc nombreuses et variées. Elles relèvent parfois d'aspects purement « pédagogiques » ou « techniques » (apprendre à utiliser un outil dans le cadre d'un chantier collectif) mais aussi, la plupart du temps, font appel à la dimension psychologique de la personne et s'accompagne d'un véritable « accompagnement social » de l'individu. C'est ce qui rend notre tâche complexe mais très riche, car nous visons toujours à faciliter l'insertion sociale tout en recherchant les conditions d'une insertion professionnelle durable, à plus ou moins long terme.

NOTRE PUBLIC

Les services que nous rendons s'adressent prioritairement à des personnes qui connaissent des échecs répétés, et qui, le plus souvent, se retrouvent en situation précaire, notamment :

- jeunes en grande difficulté
 - personnes en situation de chômage de longue durée
 - personnes prises en charge au titre de l'aide sociale
 - bénéficiaires du PLIE (Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi)
 - personnes reconnues handicapées par la Cotorep
 - personnes de l'Education Surveillée
 - personnes ayant achevé une période d'incarcération ou de désintoxication
 - personnes sans revenu
 - personnes sans domicile fixe,
- et toutes personnes marginalisées ou en voie de marginalisation.

Ces personnes viennent d'elles-mêmes ou nous sont adressées par les organismes du secteur de l'action sociale ou de la justice : associations, services sociaux, ANPE, Mission Locale, foyers d'accueil ou d'hébergement, collectivités locales, CCAS, CLI (Commissions Locales d'Insertion), Cap Emploi...

1/ NOS VALEURS CENTRALES

Nos valeurs centrales sont celles qui guident notre façon de faire, notre « savoir-faire » et notre « savoir-être », celles vers lesquelles nous tendons dans notre intervention, celles que nous avons en tête à tout moment lorsque nous agissons pour une tierce personne, et finalement celles qui orientent notre stratégie.

A - L'individu

La personne est au cœur de notre action. Nos efforts sont concentrés sur la personne du départ à la fin de notre intervention. Cela se traduit notamment par deux grands principes qui nous guident au quotidien :

◆ respecter l'individu, sans jugement

Quel que soit l'origine, le sexe, l'âge de la personne, son parcours personnel et professionnel, ses problèmes de santé, ses addictions, ses problèmes judiciaires, ses handicaps, ses complications personnelles et privées, ses valeurs, nous l'accueillons, l'écoutons et essayons de trouver ensemble une solution adaptée ou un projet à mettre en œuvre.

◆ le rendre acteur de son propre parcours

Nous ne cherchons pas à nous substituer à la personne dans son parcours d'insertion, à « faire à sa place ». Nous cherchons à tout moment à rendre la personne « actrice de son propre parcours ». Il est important pour nous de l'accompagner et l'amener à agir de façon autonome, à son rythme.

Nous tentons de faire émerger un projet d'actions chez l'individu lui-même qui doit le faire sien pour le rendre plausible et accessible.

B - La valeur du Travail

Notre action se dirige systématiquement, à plus ou moins long terme, vers l'obtention d'un travail durable pour chaque individu, et ce, dans de bonnes conditions personnelles. En effet, nous cherchons à proposer les « outils » adaptés et à accompagner la personne pour qu'elle soit en parfaite capacité de (ré-)intégrer le monde du travail ; cela signifie, pour chaque individu, de réunir les conditions physiques, psychologiques et professionnelles nécessaires au métier recherché. Notre action permet de retrouver des repères dans la société, des rythmes de travail, de combler des manques en termes de compétences (en orientant vers une formation spécifique par exemple), de retrouver la confiance en soi, de s'orienter vers les bonnes institutions pour régler un problème de santé ou d'addiction... tout cela, dans le but, d'occuper un emploi pérenne qui s'inscrit correctement dans son environnement personnel et, tant que possible, qui réponde à des souhaits exprimés.

En effet, nous sommes intimement convaincus que le travail représente bien plus pour l'individu qu'une simple occupation « rémunératrice ».

Nous adhérons à la philosophie de Jacques Limoges et de Renaud Sainsaulieu, que nous citons ci-dessous.

Jacques Limoges, psychosociologue, nous indique dans son ouvrage, « Trouver son travail », ce que recouvre la valeur du Travail.

A la question « Pourquoi travaille-t-on ? », il y a comme réponses :

1/ l'autonomie financière

2/ le statut

3/ la réalisation de quelque chose

4/ la gestion de l'espace et du temps

5/ la maîtrise de l'existence en psychologie, le Travail affecte la relation de l'individu avec lui-même et le monde. Il a besoin de se sentir compétent.

6/ le sens de la vie. Le Travail = Amour vocation et notion de sacrifice.

7/ c'est une source de croissance qui est incluse dans le cycle : naissance, vie et mort.

8/ le travail, c'est la santé.

Pour Renaud Sainsaulieu, « la perte de l'emploi constitue une inévitable perte de sens » et « d'abord et avant tout, une perte d'identité ».

2/ NOS VALEURS « MORALES »

Il s'agit de valeurs qui sont pour nous aussi importantes que les valeurs centrales citées ci-dessus, mais elles se situent à un niveau plus « proche » de la personne que nous accueillons, des partenaires avec lesquels nous oeuvrons, car elles concernent directement la façon dont nous « collaborons » ensemble au quotidien. A noter aussi qu'elles sont valables dans notre action au sein des structures, entre les salariés permanents et les administrateurs, ou entre les salariés eux-mêmes.

Toutes les définitions sont issues du Petit Larousse, 1992.

◆ l'empathie

Définition : faculté intuitive de se mettre à la place d'autrui, de percevoir ce qu'il ressent.

Cette valeur est le prolongement direct et logique de notre valeur centrale qui met la personne au centre de toute notre action. Les difficultés dans lesquelles se trouvent les individus qui viennent nous voir ne nous permettent pas d'agir

autrement. Il est impossible d'apporter une aide efficace à ces personnes sans se mettre à leur place, sans « intuitivement » comprendre ce qu'elles ressentent et ce qu'elles vivent. Notre action s'inscrit forcément dans un parcours personnel plus ou moins difficile de l'individu concerné, et ce sont les non-dits qui parfois nous guident le mieux dans nos réponses. La personne qui vient nous voir a souvent « atteint » un stade de difficulté préoccupant, a cumulé des échecs et des problèmes et son histoire va obligatoirement faire appel à ses émotions. Nous nous devons donc de faire preuve de discrétion, de compréhension et d'objectivité, et ce, de façon totalement « naturelle ».

◆ l'écoute

Définition : 1. action d'écouter ce qui se dit. Etre à l'écoute, être attentif à ce qui se dit, et plus généralement, à ce qui se passe. 2. Capacité à écouter autrui, à être attentif et réceptif à sa parole.

L'empathie mène forcément à l'écoute, car c'est en écoutant l'autre que l'on peut se mettre le plus « intuitivement » possible à sa place, comprendre son histoire et apporter une aide utile et surtout adaptée. Cette capacité est une qualité incontournable dans notre action.

Elle passe concrètement pour nous par :

- la disponibilité du personnel permanent ou des bénévoles pour échanger
- la possibilité à tout stade de bénéficier d'un suivi ou d'un accompagnement
- l'importance attribuée à notre « mission accueil », qui constitue le premier contact avec la personne.

◆ la confiance

Définition : sentiment de sécurité de celui qui se fie à quelqu'un, à quelque chose.

De même que l'écoute est directement issue de l'empathie, la confiance doit dériver de la qualité de notre écoute et de l'efficacité des actions que nous mettons en œuvre pour répondre à la problématique de la personne concernée. Elle se concrétise pour nous à travers plusieurs aspects :

- la réciprocité de la confiance et de l'engagement : l'individu demandeur doit dès le départ avoir connaissance des engagements de la structure envers lui (qui, elle, doit pour cela délimiter correctement ses attentes), mais aussi des devoirs qui lui sont demandés en échange pour faciliter la collaboration (par exemple, se présenter à des entretiens d'accompagnement à fréquence régulière). Cela peut passer pour l'AI par un contrat d'engagement à rédiger et partager ensemble, ou par un règlement de fonctionnement spécifique pour les Chantiers.
- notion de « secret professionnel » : comme dans le secteur médical, nous devons respecter la confidentialité des informations transmises par les personnes que nous suivons. Nous devons d'ailleurs le leur préciser spécifiquement lors de notre première entrevue. L'échange éventuel d'informations ne peut avoir lieu qu'avec d'autres services instructeurs, eux-mêmes tenus aussi au respect de cette confidentialité, et ce, pour faciliter la résolution d'un problème. A l'inverse, dans la mesure où nous n'avons « rien à cacher » dans nos actions par rapport à nos engagements, nous transmettons systématiquement une copie des documents aux bénéficiaires, parfois contre-signés par eux-mêmes (contrat d'engagements, contrat d'objectifs, bilan etc.).

◆ la modestie

Définition : qualité qui éloigne de penser à soi ou de parler de soi avec orgueil.

Nous devons être conscients à tout moment des limites de notre action face aux attentes de nos bénéficiaires. Si nous ne sommes pas capables de faire ou si cela dépasse notre champ d'actions, nous devons savoir aider la personne à s'orienter, voire même « refuser » de la suivre mais toujours en lui proposant une action positive (par exemple rdv auprès d'un autre organisme adapté, nom d'une autre structure ...). Parallèlement, nous respectons et acceptons les limites de la personne et ne cherchons pas à « transposer » notre ambition sur elle.

Nous devons aussi savoir nous remettre en question régulièrement, revoir nos positions ou modes de fonctionnement, et chercher à nous améliorer le cas échéant.

3/ DES VALEURS A L'ACTION

Les valeurs que nous avons exposées ci-dessus se traduisent par des orientations spécifiques dans les actions que nous menons. Notamment, nos actions sont tournées vers :

- la qualité, le professionnalisme, la fiabilité

Pour améliorer toujours notre qualité de service, notre professionnalisme et notre fiabilité, nous sommes soucieux de :

- la participation à des formations adaptées pour les salariés et les bénévoles (par exemple : validation des acquis par l'expérience pour les encadrants techniques)
- l'investissement en capital « matériel » et « humain » quand il devient nécessaire (véhicules, machines, logiciels, locaux, recrutements additionnels ...)
- un mode de travail collectif dans la structure : réunion de concertation entre salariés pour orienter au mieux les nouveaux demandeurs d'emploi accueillis ; échanges au sein de l'équipe d'encadrants ; collaboration encadrant technique / encadrant social ; échanges entre bénévoles et les salariés (notamment directeur / présidents)
- la « traçabilité » de nos actions : par la formalisation de nos contacts et échanges avec les bénéficiaires ou nos partenaires, à travers la rédaction ou la saisie de notes, comptes-rendus, bilans etc. ; avec une transmission et parfois une co-signature du document par le bénéficiaire concerné (ex : tripartite) et l'envoi, dans certains cas, d'une copie au service instructeur.

■ un réseau partenarial fort

Pour l'ensemble de nos activités, la structure ne pourrait fonctionner « seule », isolée. Qu'ils s'agissent de « financeurs », de « prescripteurs » (services instructeurs) ou de « clients », ils nous donnent les moyens pour mener nos actions et réussir au mieux notre mission : l'insertion durable des personnes.

- nos « financeurs » : Conseil Général, DDTFPE , communautés de communes etc.
- nos « clients » ou donneurs d'ordres : communautés de communes, collectivités, associations, mais aussi les entreprises et les particuliers qui font appel à nous.
- nos « prescripteurs », les services instructeurs : Services Sociaux, CCAS, Mission Locale, ANPE ...
- les autres intervenants de l'IAE sur le département (ETTI, AI, Chantiers, EI, fédération Coorace...)
- nos « mécènes » : entreprises privées ou publiques qui nous soutiennent dans notre action (sous forme de dons).

Au-delà du simple aspect financier et fonctionnel, ce réseau partenarial nous permet de concrétiser notre rôle politique de refus de l'exclusion et de promotion de l'insertion par l'activité économique. Nous sommes au carrefour d'un tissu complexe de relations entre des acteurs différents, et nous ne devons pas perdre de vue notre valeur centrale : la primauté de l'individu. En effet, la personne en difficulté est souvent perdue dans le labyrinthe de toutes ces instances. En l'ancrant dans un travail à moyen terme (chantier d'insertion) ou dans des mises à disposition chez des particuliers ou, mieux encore, en entreprises, nous l'aidons à se stabiliser et sûrement à se positionner au sein de ce maillage complexe. C'est la force de ce réseau partenarial qui nous permettra de remplir correctement notre mission, grâce à des partenaires qui nous font confiance (en orientant des personnes en difficulté vers nos structures) et nous soutiennent. Cette confiance a été longue à construire et ne doit pas être ni sous-estimée, ni prise pour « argent comptant ». Notre qualité de service, notre professionnalisme et notre fiabilité sont les garants de cette confiance. La communication de nos actions y contribue aussi de façon indéniable.

■ la recherche de l'innovation, du développement pertinent

Pour reprendre les termes de l'économie « traditionnelle » : nous devons « garantir des débouchés » (plus de postes, plus de diversités) à nos « usagers » pour multiplier les chances de réussite de leur insertion sociale et professionnelle. (Journées de Développement Coorace, 17-18 novembre 2004, sur le thème « vos rapports aux marchés »).

Cela passe obligatoirement par :

- une veille de l'environnement social, législatif, économique, voire technique et technologique, pour être toujours « à la pointe » des évolutions et ne pas s'isoler dans un environnement mouvant et concurrentiel, mais aussi détecter des « opportunités », des nouvelles possibilités offertes.
- une réflexion stratégique permanente, qui notamment s'appuie sur une analyse objective et constructive de nos atouts / faiblesses et des opportunités / menaces de l'environnement.

Nous visons notamment à :

- offrir une diversité d'activités :

- pour répondre aux besoins et attentes des bénéficiaires en fonction de leur « position » dans le parcours de l'insertion (plus ou moins proche de l'emploi)
- pour se rapprocher du bassin d'emploi local (ses besoins en main d'œuvre, ses opportunités d'emploi)
- pour motiver nos financeurs (les nouveaux projets permettent de tester de nouvelles approches d'insertion et d'espérer toujours de meilleurs résultats d'insertion à la sortie).

- développer de nouveaux services de « mises à disposition » pour satisfaire des besoins émergents
- préserver et améliorer la « qualité » de nos services rendus, en « qualifiant » davantage les personnes mises à disposition et en valorisant leurs compétences.

■ l'engagement « politique »

- lutter contre l'exclusion au niveau des « politiques » au sens large
- promouvoir l'insertion professionnelle au niveau du bassin local
- s'impliquer dans le développement et la politique locale
- valoriser l'insertion auprès de nos clients à travers des actions de communication ou par le biais des personnes mises à disposition elles-mêmes.
- ne pas installer nos bénéficiaires dans la précarité :
 - . AI / ETTI (travail en entreprises) : accompagner « sur le terrain » les personnes qui ont accompli des missions en entreprises pour réussir une insertion durable (évaluation en situation de travail, débriefing de l'employeur, « tuteur » au sein de l'entreprise...)
 - . AI (travail à domicile) : proposer un nouveau statut aux personnes qui ont « fait leur preuve » (compétences acquises, capacité à travailler retrouvée...), ou les sensibiliser / les orienter vers des formations pour évoluer ailleurs.
 - . Chantiers : le passage en chantier d'insertion ne doit constituer le plus souvent possible qu'un « tremplin » vers un autre travail ou une autre étape dans le parcours d'insertion.

■ notre notion de « résultats »

Pour nous, la notion de « résultats » recouvre bien plus que de simples statistiques. En effet, bien qu'il soit important de pouvoir justifier de résultats significatifs d'insertion, tels que l'obtention d'un CDD, d'un CDI, d'un autre contrat aidé, d'une entrée en formation etc., il est aussi important de « réussir » la mission d'insertion sociale. Les bénéficiaires sont souvent vraiment très éloignés de l'emploi : les problèmes personnels, familiaux, judiciaires, financiers, les addictions, les aléas de la santé les empêchent d'aborder correctement le monde du travail.

Pour nous, la notion de « résultats » doit recouvrir des aspects qualitatifs fondamentaux pour la personne en tant qu'être social. Nous recherchons et valorisons ainsi les progrès :

- comportementaux : prendre soin de soi, se désintoxiquer, se soigner, faire preuve de « bonnes manières », modifier ses rythmes pour qu'ils soient compatibles avec un travail, accepter l'autorité...
- sociaux : réussir à s'intégrer dans une équipe, communiquer, effectuer des démarches administratives nécessaires ...
- psychologiques : développer sa confiance en soi et son estime de soi, mieux se connaître, s'évaluer, parler « en public », respecter l'autre, être à l'écoute, « accepter » sa situation, se responsabiliser, être acteur de sa propre vie...
- professionnels : acquisition de gestes, compréhension des instructions, découverte d'aptitudes, identification d'envies, émergence d'un projet professionnel, développement de compétences, motivation, expérience positive de l'entreprise (évaluation en milieu de travail, stage, découvertes), feedback positif de l'employeur sur l'intégration et la performance (évaluation en situation de travail suite à une mise à disposition).

Nous cherchons à « évaluer » davantage ces progrès qualitatifs, pour les valoriser auprès de nos prescripteurs et financeurs car il s'agit là d'une importante composante de notre mission qui doit donc être reconnue à sa juste valeur.

4/ MISE EN ŒUVRE / MOYENS

- moyens humains : recrutement de professionnels qualifiés (métiers du social, administratif ...)
adhésion du personnel à nos valeurs, à notre projet associatif
plan de formation continue pour le personnel

Conseil d'administration et Bureau constitués de bénévoles et d'élus
Formation envisageable si nécessaire
Pour tout nouveau membre : présentation des structures (histoire, fonctionnement) et du projet associatif, devant susciter adhésion.
- moyens financiers : principe de gestion « en bon père de famille », en recherchant la « sagesse » dans nos décisions et en utilisant au mieux l'argent qui nous est confié, en dimensionnant les services aux subventions allouées
analyse pour tout investissement : auto financement vs emprunt à LT (locaux)

- moyens organisationnels : réunion de concertation, travail en commission et par projet qui permet de mobiliser des bénévoles différents selon leurs envies et leurs compétences
- démarche label qualité Cèdre

5/ ORIENTATIONS

⇒ développer notre offre d'insertion :

- en offrant davantage de débouchés à nos demandeurs d'emploi, par la nature des postes et par la progression dans les missions proposées
- en identifiant et en saisissant les opportunités d'emploi du bassin local
- nouveaux services aux personnes, notamment liés au développement du maintien à domicile des personnes âgées (ex : courses, transports...)
- spécialisation d'une équipe du Chantier Nature, permettant aux bénéficiaires de progresser selon leurs capacités et leur motivation dans des travaux plus techniques et dans le cadre d'un partenariat rapproché avec les entreprises
- nouvelles activités pour le Chantier Femmes
- nouveaux chantiers ouverts vers le secteur marchand et répondant aux besoins de personnel (ex : restauration)

⇒ professionnaliser les pratiques de nos salariés en insertion :

- développement des encadrements techniques (contrats aidés au sein de l'AI)
- intensification des évaluations avant les premières mises à disposition pour les missions de ménage, de débarrassage etc... et sur chacun de nos sites
- développement des formations initiales dans le cadre des mises à disposition AI (ménage, espaces verts/jardinage...) et de formations complémentaires au sein des chantiers
- mise en place d'une évaluation systématique du demandeur d'emploi après sa première mise à disposition (autoévaluation + échange avec le DE + échange avec l'utilisateur)

⇒ s'impliquer « politiquement », travailler sur la législation de l'AI :

- réflexion sur un nouveau contrat de travail pour réduire la précarité et « régulariser » nos demandeurs d'emploi qui travaillent pour l'AI depuis très longtemps (compétents et « installés »)
- réflexion sur une évolution de la législation concernant l'utilisation du matériel du particulier dans le cadre de l'AI (non disponibilité de ce matériel, mauvais entretien ou risques liés au non-respect des normes de sécurité en cours)
- réflexion sur une exonération des charges patronales pour les missions chez les personnes de plus de 70 ans (sans agrément qualité)

⇒ améliorer notre fonctionnement interne et notre organisation :

- certification qualité Cèdre (audit prévu fin 2008)
- plan de formation de nos salariés ; validation des acquis
- communication : supports de communication interne et externe (livret d'accueil, brochure entreprises et particuliers, relations presse...) ; valorisation de nos actions sociales auprès des services instructeurs ; enquête de satisfaction auprès des utilisateurs sur le service rendu.
- pratiques de formalisation et de contractualisation, développement de protocoles et de supports adéquats (fiches, outils informatiques...)
- évaluation régulière pour mesurer nos actions (notion de « résultats ») : indicateurs / tableau de bord.