

Guide d'application des référentiels pour le CIL-PASS mobilité et le CIL-PASS assistance

SOMMAIRE

1. PRESENTATION GENERALE :

- a) Généralités**
- b) Vocabulaire**
- c) Exigences du référentiel**

2. ANALYSE DES PRINCIPAUX POINTS DES REFERENTIELS :

2-1. GENERALITES (§ 1.2 DES DEUX REFERENTIELS) ;

2-2. GENERALITES (§ 1.5 DU REFERENTIEL CIL-PASS ASSISTANCE ET §1.4 DU REFERENTIEL CIL-PASS MOBILITE) ;

2-3. ENGAGEMENT ET RESPONSABILITES DE LA DIRECTION DU CIL/CCI (§ 2.1 DU REFERENTIEL CIL PASS MOBILITE)

2-4. ENGAGEMENT ET RESPONSABILITES DE LA DIRECTION DU CIL/CCI (§ 2.2 DES DEUX REFERENTIELS)

2-5. MOYENS MIS EN ŒUVRE (§ 3 DU REFERENTIEL CIL-PASS ASSISTANCE)

2-6. REALISATION DE LA PRESTATION (§ 4 DES DEUX REFERENTIELS)

2-7. L'AMELIORATION CONTINUE (§ 5 DES DEUX REFERENTIELS)

1) PRESENTATION GENERALE :

a) Généralités

Le référentiel CIL-PASS mobilité et CIL-PASS assistance comporte plusieurs étapes :

- déterminer une politique et des objectifs,
- déterminer les processus critiques permettant d'atteindre les objectifs,
- définir les mesures relatives à l'efficacité de chaque processus pour atteindre les objectifs,
- mesurer l'efficacité de chaque processus,
- déterminer les moyens pour éviter les défauts,
- chercher les opportunités de réduire les risques et d'améliorer l'efficacité et l'efficience des processus,
- améliorer et identifier les améliorations, planifier les moyens pour les réaliser,
- mettre en œuvre les plans, suivre les effets, évaluer les résultats,
- revoir les activités d'amélioration.

Il s'appuie sur des plates formes qui ont pour objectifs d'accompagner les CIL/CCI dans la mise en place de la politique des services ; un règlement intérieur annexé au référentiel précise les modalités de l'intervention des plates formes.

b) Vocabulaire associé au référentiel

Action corrective : Action entreprise pour éliminer les causes d'une non-conformité, d'un défaut ou de tout autre élément indésirable existant afin d'empêcher son renouvellement.

Audit produit (dit aussi « audit flash ») : réalisé à l'initiative de la direction en interne ou avec l'appui technique de la plate-forme, il sert à mesurer la conformité du produit aux caractéristiques prédéfinies.

Audit qualité (dit aussi « audit système ») : Examen méthodique réalisé par un auditeur externe et indépendant en vue de déterminer si les activités et résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies et si ces dispositions sont mises en œuvre de façon effective et adaptée. Les résultats de ces audits, accompagnés d'un plan d'action définissant le calendrier et les mesures à prendre pour améliorer la prestation, sont envoyés à l'UESL et diffusés.

Bénéficiaire assistance : salarié d'une entreprise assujettie au 1 % Logement et sa famille, y compris les anciens salariés dans les 6 mois de leur cessation d'activité, les retraités, ancien salariés, dans les 5 ans qui suivent leur départ à la retraite.

Bénéficiaire mobilité : salarié ou futur salarié d'une entreprise assujettie au 1 % Logement et sa famille.

Dysfonctionnement : Non-satisfaction liée à un fonctionnement.

Enregistrement : preuve tangible apportée pour la réalisation d'une exigence.

Information confidentielle : toute information personnelle médicale et financière.

Non-conformité : non-satisfaction à une exigence spécifiée.

Opérateur : société du titre V ou sa filiale qui propose et réalise pour son propre compte ou pour le compte d'un autre opérateur la prestation CIL PASS mobilité.

Partenariats : pour le CIL-PASS assistance, liste des partenaires par famille :

- **Services sociaux des collectivités Territoriales** : Services sociaux des collectivités territoriales (CCAS, Centres Médico-sociaux, FSL ...)
- **Autres Institutionnels** : ADIL, ANPE, ASSEDIC, CAF, Caisses de retraite , CPAM, FASTT, Mutuelles, Services de l'Etat (DDASS,DDE, Préfet, ...)
Pas de convention mais traces dans le dossier : coordonnées, référent, modalités des facilités d'accès et le plus souvent mise en relation ;
- **Associations (Dont Associations d'insertion)** :
Lettre de mission ou convention,
Bilan, diagnostic et synthèse dans le dossier
- **Bailleurs sociaux** : *HLM-SEM-Foyers-CHRS*
Traces dans dossier : coordonnées, référent, modalités des facilités d'accès et le plus souvent mise en relation, dossier de candidature, information sur le relogement le cas échéant
- **Autres bailleurs** : bailleurs privés
- **Banque de France** : Commission de surendettement et procédure de rétablissement personnel
- **Partenaires financiers** : banques, courtiers,
Convention selon volume d'activité
Traces dans le dossier : coordonnées, référent simulations, comparatif des situations et en cas d'octroi de l'aide, nouveau tableau d'amortissement.
- **Entreprises** : Services sociaux des entreprises, CE, entreprises en tant que telle ...
- **Autres** : Avocats, Notaires...

Processus : « ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforment des éléments d'entrée en élément de sortie ».

Service : c'est le résultat produit par des activités à l'interface entre le bénéficiaire et le prestataire pour répondre au besoin du client.

Système documentaire : ensemble des documents relatifs au système organisation. Le rôle du système documentaire est de prouver la cohérence entre déclarations et actions. Il contient tout le savoir-faire de l'entité et il permet de diminuer les risques par des actions correctives. Le fondement du système documentaire c'est le guide des procédures de contrôle interne du CIL/CCI.

Système organisation : ensemble de l'organisation, des procédures, des processus et des moyens nécessaires pour mettre en œuvre le management de la qualité.

c) les exigences du référentiel :

PREAMBULE.

Une exigence spécifiée est une exigence exprimée, généralement par écrit, en termes quantitatifs ou qualitatifs, dont les critères de conformité sont définis, et mesurables ou vérifiables.

Une exigence spécifiée peut-être d'origine :

- contractuelle (client/CIL/CCI)
- interne aux CIL/CCI et aux plates-formes,
- réglementaire ou légale si cette exigence peut avoir une incidence sur la qualité des services.

Elle vise la satisfaction du client par la prévention et/ou la détection des non conformités.

Les exigences du référentiel :

Elles se traduisent donc par les dispositions à définir et à mettre en œuvre pour que le système qualité soit conforme au modèle retenu. Le référentiel indique ce qui doit être fait ; le CIL/CCI précise comment cela doit être fait.

2) Analyse des principaux points des référentiels :

2-1. Analyse du §1.2 des généralités du référentiel CIL-PASS assistance et du §1.3. des généralités du référentiel CIL-PASS mobilité.

Principaux extraits des référentiels.

*Il doit satisfaire aux règles de **déontologie** mentionnées dans la Charte « CIL-PASS mobilité et CIL-PASS assistance » et aux exigences **légales** applicables, notamment celles découlant de la Loi Hoguet sans toutefois développer une activité généraliste d'agent immobilier.*

COMMENTAIRE

Les exigences légales et réglementaires relatives au service sont à inclure dans les besoins et attentes à déterminer.

Il convient d'établir une procédure pour identifier les exigences légales, comment on y a accès et comment est assurée la veille réglementaire.

Les questions à se poser :

Comment le CIL/CCI accède-t-il et identifie-t-il les exigences légales applicables et autres exigences ?

Comment le CIL/CCI garde-t-il trace des exigences légales et autres exigences ?

Comment le CIL/CCI garde-t-il trace des changements d'exigences légales et autres exigences ?

Comment le CIL/CCI communique-t-il l'information pertinente à son personnel en ce qui concerne les exigences légales et autres exigences ?

Pour assurer la conformité aux règlements, il faut que le CIL/CCI identifie et comprenne les exigences légales qui sont applicables à ses services.

2-2. Analyse du § 1.5 des généralités du référentiel CIL-PASS assistance et du §1.4 des généralités du référentiel CIL-PASS mobilité

Principaux extraits des référentiels.

Le CIL/CCI doit mettre en œuvre, documenter, entretenir un système d'organisation et en améliorer en permanence l'efficacité conformément aux exigences du présent référentiel, afin d'accroître la satisfaction des bénéficiaires.

COMMENTAIRE

Qu'entend-on par document ?

« Documents » signifie : « supports d'informations et les informations qu'ils contiennent », nécessaires au bon fonctionnement et l'efficacité du système d'organisation.

C'est en fait toute information utilisée dans le cadre de l'activité du CIL/CCI (sous forme papier ou informatique).

Il faut donc:

- Maîtriser les documents relatifs au référentiel,
- Maîtriser les données extérieures : règlements, données clients, bons de commande, code de déontologie,
- Revoir et approuver les documents,
- Lister les documents,
- Retirer les documents périmés,

*Le document fournit des **preuves tangibles** des **activités** effectuées ou des **résultats** obtenus.*

Il faut donc:

- Enregistrer les résultats obtenus en matière de qualité du produit ou de suivi des objectifs.
- Enregistrer les preuves (comptes-rendus, non-conformités, fiches de suivi...)

2-3. Analyse du § 2.1 du référentiel CIL-PASS mobilité « engagements et responsabilités de la direction du CIL/CCI »

Principaux extraits du référentiel.

Le CIL/CCI doit définir une politique par :

- **La formalisation** d'objectifs mesurables qui doivent satisfaire aux exigences de la prestation,
- **La promotion** de la prestation sous la marque **CIL PASS assistance/CIL Pass Mobilité** auprès des entreprises, des salariés et des collaborateurs ;
- **La mobilisation et le management** des compétences appropriées à la réalisation de la prestation dont la mise en place de plans de formation pour les collaborateurs;
- **La réalisation** de la prestation ;
- **La mesure** de l'efficacité du système d'organisation en vue de son amélioration.;

COMMENTAIRE

La Direction du CIL/CCI est concrètement chargée du « leader ship » de la démarche, ainsi que de la mise en place des éléments nécessaires à sa mise en œuvre.

Cinq domaines d'engagement :

- a) Créer et établir la sensibilisation à l'importance de satisfaire les exigences du bénéficiaire,
- b) Etablir et planifier la politique, objectifs mesurables,
- c) Etablir un système de management de la qualité,
- d) Réaliser des comptes rendus des réunions d'analyse d'activité,
- e) Assurer la disponibilité des ressources.

Pour la politique du CIL/CCI, il appartient à la Direction de :

- Définir, formaliser, communiquer sa politique, s'engager par écrit.
- Initier, impulser la démarche qualité et la communiquer.
- Traduire la politique en objectifs, les déployer par fonctions.
- Définir l'organisation (organigramme et définitions de fonctions) et décrire les responsabilités.
- Identifier les personnes habilitées à traiter les non-conformités.
- Définir les moyens de la politique,
- Tenir à intervalles définis des comptes rendus d'activité,
- Statuer sur l'efficacité du système mis en place.

2-4. Analyse du § 2.2 des deux référentiels « engagements et responsabilités de la direction du cil/cci »

Principaux extraits du référentiel.

Les responsabilités et autorités fonctionnelles entre le CIL/CCI et l'opérateur doivent être clairement définies et doivent être communiquées ou les responsabilités et autorités fonctionnelles doivent être clairement définies et communiquées.

COMMENTAIRE

Il s'agit bien entendu que l'ensemble des responsabilités et autorités qui concourent à l'efficacité du système mis en place soient bien définies et communiquées afin que tous les niveaux concernés puissent connaître l'organisation en place.

Là encore, ce qui importe c'est la démarche du CIL/CCI. Le degré de détail des définitions sera fonction des besoins nécessaires pour assurer l'efficacité de son système.

Il faut établir des:

- Organigrammes hiérarchiques et fonctionnels,
- Définitions de fonctions pour identifier la responsabilité et l'autorité de ceux qui initient une action, enregistrent les problèmes relatifs à la qualité, vérifient les solutions et gèrent les non conformités et degré de liberté pour ceux qui exécutent des tâches.
- Moyens définis : humains, formation, équipements..., c'est à dire comment l'organisme met en œuvre les moyens nécessaires pour assurer et satisfaire les besoins du bénéficiaire ; c'est l'analyse des ressources internes.

2-5. Analyse du § 3 du référentiel CIL-PASS assistance « moyens mis en œuvre »:

Principaux extraits du référentiel.

Le CIL doit déterminer et utiliser les ressources nécessaires à la réalisation de la prestation.

COMMENTAIRE

L'exigence consiste en la détermination et la mise à disposition des ressources nécessaires pour faire fonctionner de façon satisfaisante le système, c'est-à-dire le rendre apte à « servir » le CIL/CCI dans l'atteinte de ses objectifs, mais aussi pour améliorer son efficacité de manière permanente.

Il s'agit là d'une exigence fondamentale, tout reposant finalement sur les hommes et leurs compétences (« la bonne personne au bon endroit »).

Il convient que le CIL/CCI détermine les compétences nécessaires pour les activités ayant une incidence sur la qualité du service et y affecte des personnes disposant de ces compétences, fondées sur l'éducation (formation « initiale » ou « de base »), la formation (continue), le savoir-faire et l'expérience.

Il faut établir des fiches de description de poste et des fiches individuelles pour affecter des personnes compétentes au regard de leur formation initiale, de leur formation professionnelle, de leur aptitude et de leur expérience.

Par « espace accueil et entretien approprié », on peut entendre espaces de travail, matériels , logiciels, outils et équipements, moyens de communications, moyen de transport, etc.

Sont concernés:

- les espaces de travail et installations,
- les équipements, matériels et logiciels,
- la maintenance adaptée,
- les services supports.

Dans le respect des ERP, c'est-à-dire des normes de sécurité.

2-6.Analyse des § 4 des référentiels « réalisation de la prestation » :

COMMENTAIRE

Il s'agit d'une exigence fondamentale, qui requiert que le CIL/CCI maîtrise bien ses activités de réalisation du service, autrement dit son « métier » au travers du CIL-PASS mobilité et du CIL-PASS assistance.

Ceci implique notamment l'existence d'instructions de travail dont le détail doit être fonction du niveau de qualification de l'opérateur et définissant les caractéristiques à atteindre, les précautions à respecter et les actions de vérification à accomplir.

Ces instructions doivent être disponibles au plus près nécessaire du lieu de travail et être connues et respectées par l'opérateur.

Il est donc important que la documentation, nécessaire et suffisante, soit tenue à jour en fonction des problèmes rencontrés, de façon à « coller » avec la réalité.

Le tout est à moduler en fonction de l'impact du processus sur la conformité du service.

Il convient de préciser :

- les caractéristiques du service,
- les instructions de travail nécessaires à la réalisation du service, éventuellement,
- les équipements appropriés pour la réalisation du service,
- les modalités de maintenance,
- l'identification des dispositifs de mesure et surveillance,
- les processus de mise à disposition, de livraison et les activités dans le cadre du suivi.

2-7. Analyse du § 5 des deux référentiels « amélioration continue » :

Principaux extraits des référentiels.

Le CIL/CCI (et l'opérateur) doit mettre en œuvre des processus d'amélioration pour démontrer l'adéquation du CIL PASS assistance ou mobilité aux besoins des bénéficiaires, et améliorer en permanence l'efficacité du système d'organisation.

COMMENTAIRE

L'objectif : assurer la conformité du service à trois étapes :

- les mesures i.e. les constats,
- l'analyse i.e. la réflexion, l'interprétation,
- l'amélioration, débouché naturel des deux étapes précédentes.

Pour ce faire, le CIL/CCI doit réaliser :

- des audits « produits » : il s'agit d'audits internes menées par les CIL/CCI (ou le cas échéant par les plates formes) à partir d'une liste de critères, pour assurer la conformité de la prestation par rapport à ses caractéristiques,
- des audits « systèmes » : il s'agit d'audits externes. Ce sont des audits planifiés effectués par des personnes formées et indépendantes. Les résultats, accompagnés d'un plan d'action définissant le calendrier et les mesures à prendre pour améliorer la prestation, sont envoyés à l'UESL et diffusés. Le suivi des actions correctives est garanti par :
 - ⇒ Leur mise en œuvre (cf. enregistrements),
 - ⇒ La présentation du bilan des audits (cf.:réunion d'analyse d'activité)
- des enquêtes satisfaction clients.

Il s'agit du premier axe fort de mesure de la performance du système par le CIL/CCI qui doit recueillir un maximum d'informations, écrites ou orales, sur la perception qu'ont ses clients de la satisfaction de leurs exigences, ceci dans le but de mesurer la performance globale du système et d'orienter les projets d'amélioration.

Cet aspect est essentiel pour l'audit, puisqu'il permet à l'auditeur externe de visualiser concrètement les éléments qui sont importants pour les clients du CIL/CCI et par la suite de voir comment le CIL/CCI met en place les actions pour les obtenir.

- des actions correctives et préventives.

Cette exigence rejoint l'esprit général du référentiel de « prévenir les non-conformités » et donc d'éviter que des services non conformes n'atteignent le client.

Tout le personnel a la responsabilité de signaler les non-conformités qu'il peut constater de façon à ce que celles-ci soient traitées au plus tôt.

Les non-conformités, une fois détectées, doivent être soumises pour examen aux personnes désignées pour ce faire, afin de décider des suites à donner, y compris lorsque la détection a lieu dans le cadre du suivi.