



Programme d'éducation
et de formation
tout au long de la vie

SI.FO.R. - SISTEMA FORMATIVO AL VALORE-LAVORO DEL RIUSO
SYSTEME DE FORMATION A LA VALEUR DE REEMPLOI

Work package 4 - Formation et assistance au
transfert de l'innovation

Partenaire 4 – ENVIE

RESULT 8

Principes directeurs pour l'identification du profil du valorisateur ; des capacités/compétences fondamentales dans le contexte socio-économique de l'économie sociale ; d'une approche commune au transfert du dispositif dans le contexte récepteur.





Programme d'éducation
et de formation
tout au long de la vie

PROGRAMME LIFELONG LEARNING
Leonardo da Vinci Transfert de l'Innovation

PROJET "SI.FO.R. SIstema FOrmativo al valore-lavoro del Riuso"

SYSTEME DE FORMATION A LA VALEUR DE REEMPLOI

Code Projet: 2012-1-IT1-LEO05-02781

Durée : 2012 / 2014

*Le projet SIFOR a été financé avec le soutien de la Commission européenne.
Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas
responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont
contenues.*

Juin 2014



Work package 4 - Formation et assistance au transfert de l'innovation

RESULT 8

Principes directeurs pour l'identification du profil du valorisateur ; des capacités/compétences fondamentales dans le contexte socio-économique de l'économie sociale ; d'une approche commune au transfert du dispositif dans le contexte récepteur.

INDEX

INTRODUCTION

CHAP 1 – CARACTERISTIQUES DES DISPOSITIFS DE FORMATION SIRHE, SYSPEO, FORMATION/GUIDE OPERATIONNEL TACTILE (TRAINING ON THE JOB)

CHAP 2 – RAPPORT VISITE DE TUTORAT ENVIE EN ITALIE

CHAP 3 – PRINCIPES DIRECTEURS POUR LE TRANSFERT DES DISPOSITIFS EN ITALIE

ANNEXES

- Fiches base SIRHE
- Fiches base SYSPEO
- Fiches base FORMATION/GUIDE OPERATIONNEL TACTILE (TRAINING ON THE JOB)

INTRODUCTION

L'un des objectifs principaux du projet SIFOR est de transférer en Italie, chez un groupe de coopératives sociales participant à l'expérimentation, un modèle de formation innovant concernant la régénération des déchets finalisée à leur réutilisation. Cette activité a été identifiée dans le profil professionnel du Valorisateur.

Le document « *Principes directeurs pour l'identification du profil du valorisateur* » décrit le processus de transfert en Italie des dispositifs innovants repérés dans le système français d'entreprises sociales d'insertion Envie.

Au début du parcours de formation on a réalisé, en septembre 2013, une visite-étude de la délégation italienne chez le partenaire ENVIE à Strasbourg.

Grâce aux apprentissages acquis au cours de la visite-étude, la délégation italienne (partenaires Région ER, Unimore, coopérateurs faisant partie de l'association Orius) a identifié trois dispositifs, c'est-à-dire le systèmes de formation, planification et modélisation organisationnelle promus dans le modèle français et appelés SIRHE, SYSPEO, FORMATION/GUIDE OPERATIONNEL TACTILE.

Ces dispositifs, comme l'on décrira dans les chapitres suivants, sont fonctionnels au développement optimal des compétences innovantes dans les systèmes de l'économie sociale du « secteur vert ». Il s'agit d'un ensemble de processus et instruments de gestion, transversaux aux activités spécifiques de traitement/régénération des déchets, en mesure de renforcer la compétitivité et le potentiel d'emploi dans les entreprises sociales. Les trois dispositifs ont pour but de soutenir l'identification et l'implémentation des compétences de gouvernance des managers, si bien que la croissance des connaissances et des capacités opérationnelles des salariés défavorisés insérés dans les parcours sociaux et de travail.

Le transfert des modèles de gestion dans les coopératives italiennes a été structuré en trois sessions de travail, qui sont propédeutiques à l'adaptation des trois dispositifs français dans le contexte italien et à la suivante expérimentation « sur le terrain » des dispositifs dans les coopératives mêmes.

La première session de formation a eu lieu en avril 2014 à Strasbourg entre les partenaires Envie et Unimore, pour approfondir les contenus stratégiques des trois dispositifs, leur caractéristiques techniques et les modalités d'implémentation, c'est-à-dire tous les éléments utiles pour élaborer un parcours d'adaptation au contexte italien.

La deuxième session de formation a eu lieu en Italie, en avril, entre le partenaire scientifique Unimore qui venait de rentrer de la session à Strasbourg et le groupe de coopératives participant au projet, pour transférer les données de contexte et élaborer les bases méthodologiques de la troisième session de formation.

La troisième session de formation a eu lieu en Italie en juin 2014. Les experts professionnels d'ENVIE avec le support de Unimore ont rencontré le groupe des coopératives italiennes pour suivre la phase définitive du transfert et finaliser l'adaptation des trois dispositifs aux processus de travail des coopératives mêmes.

Ces « *Principes directeurs pour l'identification du profil du valorisateur* » décrivent l'approche commune au transfert du dispositif. Ils fournissent un cadre informatif des dispositifs faisant l'objet du transfert, une synthèse du parcours de transfert, les contenus et les modalités de l'adaptation et de la suivante expérimentation des dispositifs de la part des coopératives participant au projet.

Note: le champ d'application des trois dispositifs se réfère aux trois macro-processus typiques des activités de « préparation à la réutilisation des déchets » : 1) logistique/collecte, 2) réparation/régénération, 3) vente et services après-vente.



CHAP 1 – CARACTERISTIQUES DES DISPOSITIFS DE FORMATION SIRHE, SYSPEO, FORMATION/GUIDE OPERATIONNEL TACTILE

DISPOSITIF SIRHE

DEFINITION DU DISPOSITIF	SIRHE Système d'Information de Ressources Humaines Envie
BUTS STRATEGIQUES DU DISPOSITIF	Promouvoir l'autonomie professionnelle des sujets défavorisés en favorisant la croissance des apprentissages et l'adaptation au contexte de travail Partager des décisions avec les chargés dans les services publics compétents et les entreprises
DESCRIPTION DU DISPOSITIF	Banque des données quanti/qualitatives commune dans toutes les unités opérationnelles d'Envie en France permettant de tracer, collecter et partager des données et des évaluations concernant la capacité de croissance des compétences des sujets défavorisés, auxquels sont destinés les parcours d'insertion au travail pendant la période d'insertion (deux années) en Envie.
PHASE DU PROCESSUS DE PRODUCTION LORSQU'ON UTILISE LE DISPOSITIF	Transversal aux processus de logistique, de régénération, de vente et après-vente
PROCEDURES ou PHASES OPERATIONNELLES DANS LESQUELLES SE DIVISE LE DISPOSITIF	Suivi/évaluation des phases de : RECRUTEMENT : accueil en entreprise et sur le poste de travail FORMATION et intégration dans le processus de production : évaluation diagnostique de début et bilan de fin période d'essai SUIVI et développement des compétences : plan de formation personnalisé, évaluation continue de l'apprentissage sur le poste de travail, gestion des problématiques sociales PREPARATION à la sortie : définition de l'orientation à la sortie, recherche d'un travail, rencontre entre entreprises et organismes de formation, bilan socioprofessionnel
SUJETS QUI GERENT ET/OU INTERAGISSENT AVEC LE DISPOSITIF LORSQUE PENDANT LE PROCESSUS DE FORMATION	Directeur: chargé du projet social Superviseur technique: chargé de la formation et de l'évaluation du salarié, auquel il/elle redonne de la confiance Responsable des ressources humaines ou du suivi socioprofessionnel : embauche et suit le salarié pendant son parcours dans Envie et travaille avec lui sur ses problématiques sociales, sa formation et son projet professionnel Responsable qualité et sécurité environnementale : influence la configuration des postes de travail et les principes à suivre Salarié défavorisé : participe activement à la construction de son projet de formation de vie/travail
RESULTAT ET BENEFICIAIRES DU DISPOSITIF	La capacité de croissance et l'adaptation des compétences des salariés défavorisés sont suivies, évaluées, favorisées La transition efficace des salariés défavorisés dans le monde du travail lucratif est promue

DISPOSITIF SYSPEO

DEFINITION DU DISPOSITIF	SYSPEO
BUTS STRATEGIQUES DU DISPOSITIF	Contrôler et évaluer l'ensemble des activités, élaborer des stratégies de vente et d'enquête dans les services clients, intégrer les processus de production et distribution, résoudre les aspects critiques de la production et du commerce
DESCRIPTION DU DISPOSITIF	Instrument interne informatique et d'information suivant l'ensemble des activités, dès l'arrivée des appareils en atelier jusqu'au suivi des interventions après-vente
PHASE DU PROCESSUS DE PRODUCTION LORSQU'ON UTILISE LE DISPOSITIF	Transversal aux processus de régénération, vente et après-vente
PROCEDURES ou PHASES OPERATIONNELLES DANS LESQUELLES SE DIVISE LE DISPOSITIF	Gestion des stocks Contrôle et responsabilité des procédures : fiche « FAP » Vérification des caractéristiques et prix de vente du produit Gestion des processus de vente : facturation, analyse des ventes et des services complémentaires (consigne, garantie, accessoires, etc.), ventes consolidées, prix moyen Analyse des résultats : enquêtes auprès des clients, taux de satisfaction, temps de consigne, solution des problèmes, synthèse du volume des ventes pour type de produit et pour entreprise Suivi du service après-vente : consigne, état des réparations, pourcentage des défauts
SUJETS QUI GERENT ET/OU INTERAGISSENT AVEC LE DISPOSITIF LORSQUE PENDANT LE PROCESSUS DE FORMATION	Responsable des ventes : relation client, gestion et suivi de l'activité, les équipes de vente, le chiffre d'affaire, la facturation, la communication, etc. Vendeur : assiste le responsable ventes; prend en charge les clients dans le point de vente ou au téléphone Responsable consignes et installateur : guide et manutention appropriés, relation client, effectue démonstrations de fonctionnement Responsable services après-vente : diagnostic des défauts en fonction des éléments transmis par le client, réparation et test d'un appareil selon les procédures Salarié défavorisé : participe activement au processus de formation et offre des conseil pour l'amélioration
RESULTAT ET BENEFICIAIRES DU DISPOSITIF	L'approvisionnement de la production sur la base des nécessités/prévisions de vente est géré La qualité de la régénération du produit est contrôlée Les données comparatives, qualitatives, quantitatives de vente et après-vente sont collectées et analysées Les prix de vente (élément clé pour le succès de la commercialisation) sont identifiés Les processus, la destination, les fonctionnalités/défauts des produits sont tracés

DISPOSITIF FORMATION/GUIDE OPERATIONNEL TACTILE

DEFINITION DU DISPOSITIF	Formation/guide opérationnel tactile (Training On The Job)
BUTS STRATEGIQUES DU DISPOSITIF	Planifier, suivre, rendre efficaces les procédures de traitement/régénération afin d'optimiser le processus de production et favoriser l'apprentissage technique des opérateurs
DESCRIPTION DU DISPOSITIF	Instrument et méthode de structuration et définition des processus standards de réalisation des opérations de régénération, doté de transposition graphique dans un support électronique interactif (dispositif touch individuel) et sur papier (manuel d'utilisation et panneaux exposés en atelier) pour la transmission des connaissances techniques aux opérateurs
PHASE DU PROCESSUS DE PRODUCTION LORSQU'ON UTILISE LE DISPOSITIF	Processus de réparation/régénération/traitement
PROCEDURES ou PHASES OPERATIONNELLES DANS LESQUELLES SE DIVISE LE DISPOSITIF	<p>Identification des processus faisant l'objet de sélection/réparation, composants, fonctionnement</p> <p>Analyse des causes et solutions des défaillances</p> <p>Uniformisation de la terminologie et des langages techniques</p> <p>Déstructuration des opérations en phases et sous-phases</p> <p>Evaluation et sélection des produits réparables/non réparables</p> <p>Utilisation d'un support électronique interactif et/ou sur papier pour l'acquisition des connaissances techniques sur le poste de travail</p>
SUJETS QUI GERENT ET/OU INTERAGISSENT AVEC LE DISPOSITIF LORSQUE PENDANT LE PROCESSUS DE FORMATION	<p>Chef d'équipe/Chef d'atelier : gérer les équipes et superviser l'activité ; former et évaluer les collaborateurs (<i>sur le poste de travail, dans la salle de classe</i>) ; effectuer un contrôle de qualité technique (<i>fonctions conformes</i>)</p> <p>Opérateur de production : produire/régénérer un appareil selon les procédures et les objectifs</p> <p>Responsable des ventes : améliorer les caractéristiques des appareils et leur fonctionnalité</p> <p>Salarié défavorisé : participe activement au processus de formation et offre des conseils pour l'amélioration des procédures</p>
RESULTAT ET BENEFICIAIRES DU DISPOSITIF	<p>Les processus de régénération des produits mis en vente sont rendus efficaces (et pour le vendeur et pour l'acheteur)</p> <p>Le parcours de formation technique des salariés défavorisés est optimisé</p> <p>L'autonomie exécutive des opérateurs défavorisés est développée</p>

CHAP 2 RAPPORT TUTORAT ENVIE EN ITALIE

Bologne 10-11-12/06/2014

Participants:

<p>10/6 ORIOUS</p>	<p>Christine Heng Daniele Steccanella Nicola Cirelli Manuela Raganini Alessandro Gabriele Francesco Tonelli Luca Galloni Barbara Bovelacci Maria Giulia Resca</p>	<p>Tutor Envie Coop. sociale IT2 Coop. sociale Il Germoglio Coop. sociale Gulliver Coop. sociale Fare Mondi Coop. sociale La Fraternità Coop. sociale Aro Tutor Uni.MO.RE. Tutor Orius Tutor Orius</p>
<p>11/6 ORIOUS</p>	<p>Christine Heng Didier Ansel Mohammed Babadris Daniele Steccanella Manuela Raganini Anna Rita Dall'Oglio Margherita Zaccarelli Maurizio Farini Fabio Faccini Luca Galloni Barbara Bovelacci</p>	<p>Tutor Envie Tutor Envie Tutor Envie Coop. sociale IT2 Coop. sociale Gulliver Coop. sociale Gulliver Coop. sociale Gulliver Coop. sociale La Piccola Carovana Coop. sociale Il Martin Pescatore Coop. sociale Il Cigno Verde Tutor Uni.MO.RE. Tutor Orius</p>
<p>11/6 REGIONE ER</p>	<p>Didier Ansel Patrizia Vaccari Elisabetta Di Pardo Barbara Bovelacci</p>	<p>Tutor Envie Regione Emilia Romagna Regione Emilia Romagna Tutor Orius</p>
<p>12/6 ORIOUS</p>	<p>Didier Ansel Mohammed Babadris Nicola Cirelli Margherita Zaccarelli Maurizio Farini Roberto Azzali Luca Galloni Barbara Bovelacci</p>	<p>Tutor Envie Tutor Envie Coop. sociale Il Germoglio Coop. sociale Gulliver Coop. sociale La Piccola Carovana Coop. sociale Open Group Coop. sociale Il Cigno Verde Tutor Uni.MO.RE. Tutor Orius</p>

JOUR 1
SESSION 1 – SIRHE SYSTEM: 9.30 – 13

TUTOR: HENG

Rappel de l'objectif : présentation des SIRHE, discussion et analyse des besoins des coopératives

1. Démarrage de la session par une question portant sur le recrutement

Explication sur le process de recrutement en vigueur

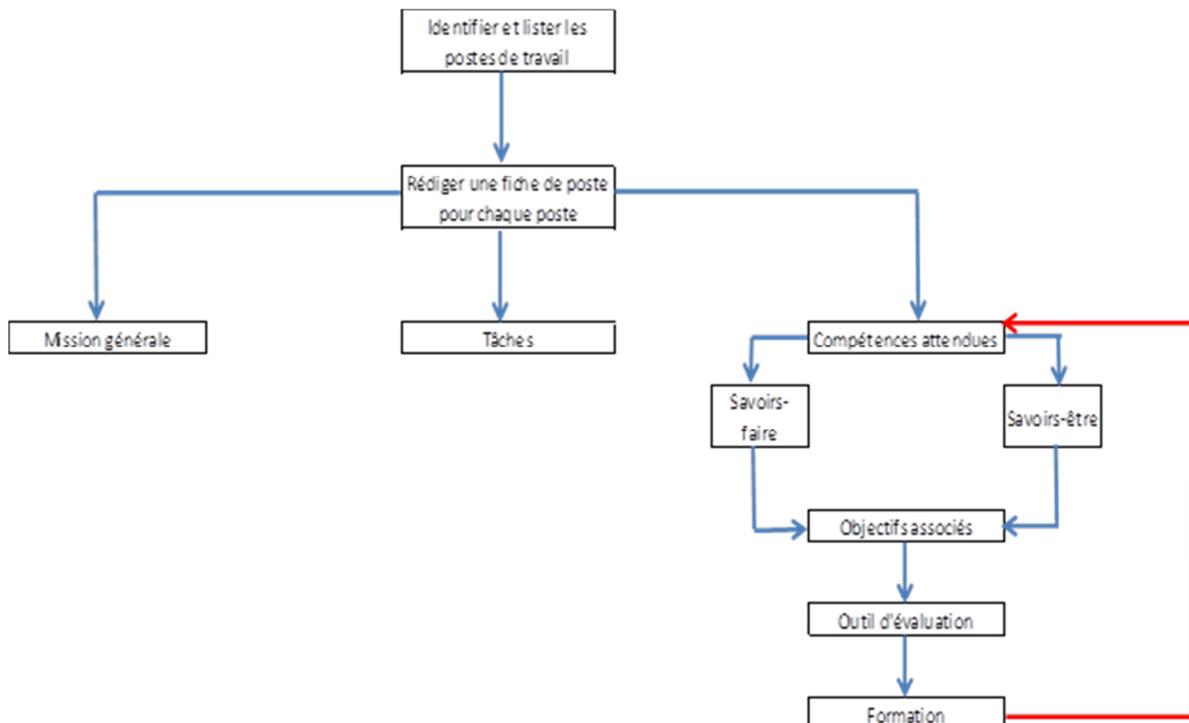
- ❖ constitution du vivier de candidatures. Postes sensibles et à pourvoir. (chauffeur, vente, cariste, vendeur selon postes en tension pour prérequis et ou pas de polyvalence)
- ❖ gestion des entretiens (convocations – entretiens – suivi)

Présentation du dossier de candidature et lien avec le SIRHE pour la saisie des éléments

- dossier de suivi tableau excel.
- Dossier de candidature en instance.
- Procédure accueil administratif accueil au poste.

Les coopérateurs insistent sur la méthode permettant de recruter les « bonnes » personnes

Présentation du le processus simplifié de Gestion des Emplois et Compétences (GEC)



Toutes les fiches de postes ont été transmises en septembre lors de la formation sur site à Strasbourg.

Echange avec les participants sur la capacité des encadrants italiens à évaluer les compétences : pas de culture d'évaluation formalisée et effectifs d'encadrants insuffisants. (Outil d'évaluation intégré sur SIRHE et démonstration)

L'accent est mis sur la nécessité de constituer un référentiel (les postes de travail) qui doit être propre à chaque coopérative qui devra, préalablement à la réflexion sur l'évaluation des compétences, constituer sa base documentaire poste par poste.

Seule une méthode structurée et des outils formalisés (postes / tâches / compétences attendues / indicateurs de performance) permettent d'optimiser le recrutement et la meilleure adéquation profil / poste.

Il ressort des échanges que ces outils de gestion des compétences ne sont pas en place au sein des coopératives présentes et représente le minimum à structurer pour un système de GEC.

2. SIRHE

Présentation du lien entre le dossier de candidature et le SIRHE / entre une fiche de poste et l'évaluation professionnelle proposée par l'outil.

Les participants indiquent clairement que l'outil est lourd et complexe à renseigner, d'autant qu'aucun référentiel de postes / compétences n'est en place au sein des coopératives, et que leurs encadrants techniques n'ont pas la culture d'évaluation professionnelle.

On propose (si possibilité technique – cf Fédé) la possibilité pour les coopérateurs de tester toutes les fonctionnalités du SIRHE via une structure et une base salariés fictives.

On propose l'ancien outil d'évaluation des compétences utilisé par Envie avant le passage aux évaluations plus complexes et étendues (au réseau national) de SIRHE Fichier Excel – une feuille par salarié – évaluation de compétences génériques de savoirs-faire et savoirs-être transversaux à tous les postes de travail.

Les participants sont intéressés à cet instrument plus simple et apparemment plus faisable.

Introduction dans les différents systèmes dans la phase d'expérimentation.

SESSION 2 –SIRHE SYSTEM: 14.30 – 18

Rappel de l'objectif : Hypothèses pour la mise en œuvre technique / méthodologique du dispositif aux coopératives italiennes selon leurs besoins et cahier des charges.

On remarque que les coopératives ont la nécessité d'élaborer davantage les spécificités techniques en ce qui concerne leurs besoins et de définir les objectifs d'adoption du dispositif.

On analyse les priorités: besoin d'accompagnement dans la méthodologie Envie; échange d'information à l'égard des instruments proposés.

Repris à la demande d'un coopérateur de l'ensemble du process global de suivi des salariés (poste, candidature, suivi, documentation)

On présente le processus d'accueil (au poste / administratif) – de suivi socio-pro - de formation.

Les participants échangent longuement entre eux et il en ressort que le principal frein à la mise en œuvre de la méthodologie d'évaluation des compétences / formation des salariés repose sur le public accueilli au sein des coopératives, globalement très éloigné de l'emploi avec des problématiques sociales extrêmement importantes.

JOUR 2

SESSION 1 – TRAINING ON THE JOB & SKILLS VALORIZATION: 9.30 – 13

TUTOR: Heng, Ansel, Babadris

Rappel de l'objectif : présentation des bornes tactiles, discussion et analyse des besoins des coopératives

DA présente l'outil de formation technique via les bornes tactiles : Comment il est organisé, comment l'utiliser sur le poste de travail pour faire le lien entre la formation théorique et les cas pratiques.

Les coopérateurs demandent par quel biais sont validées les compétences : DA insiste sur le fait qu'en France il n'existe pas de possibilité de certifier par un titre / diplôme les compétences acquises lors de la formation interne spécifique Envie sur le métier de « réparateur » électroménager d'occasion. Possibilité de validation par la VAE (validation des acquis professionnels) Possibilité de validation partielle pour d'autres postes (vendeur)

Un relevé des compétences est transmis à la sortie du salarié (A P validité interne)

Le contenu des bornes tactiles est un outil d'aide à la production et d'aide à la formation. Il apporte un complément théorique sur le poste de travail et permet de faire le lien avec la pratique en atelier.

DA présente néanmoins le projet d'ENVIE OUEST avec l'AFPA en précisant encore que cette méthode ne permet pas de valider l'ensemble des modules donnant accès au titre. La formation suivie par les opérateurs de certaines entreprises de l'ouest est apportée par leurs encadrants techniques avec des supports et une méthode validés par l'Afpa. Elle s'appuie sur le référentiel du TMAE et permet d'acquérir qu'une partie du titre en validant des Attestations Professionnelles (AP). Généralement un opérateur Envie valide les 2 premiers modules sur 4.

Equivalent à la formation VEM (vendeur électroménager) Envie avec Ducretet.

Envie ne délivre pas de certification officielle. Incompréhension de la non reconnaissance de la formation interne de nos opérateurs ERG Envie (non diplômante), la certification de nos process de rénovation spécifiques envie et la formation « certifiée Envie » de futurs « valorisateurs ». Envie fournit des moyens aux opérateurs pour mettre en avant les compétences acquises ou développées chez envie.

On propose de travailler avec les coopérateurs l'après-midi sur la validation d'un cahier des charges et/ou sur la clarification d'un objectif et d'un cadre de travail.

SESSION 2 - TRAINING ON THE JOB & SKILLS VALORIZATION: 14.30 – 18

Rappel de l'objectif : Hypothèses pour la mise en œuvre technique / méthodologique du dispositif aux coopératives italiennes selon leurs besoins et cahier des charges

Les coopérateurs s'interrogent sur les moyens permettant d'appliquer des méthodes de travail homogènes et efficaces. Acte de production, suivi social et professionnel des salariés.

- Qu'est-ce que l'on fait (processus) ?
- Comment on le fait (procédure) ?

On souligne l'intérêt de rédiger des procédures : lisibilité de l'organisation/ clarification qui fait quoi / homogénéisation des méthodes de travail.

On présente pour exemple une procédure du processus RH.

Demande des 3 participants de travailler sur des indicateurs permettant de valoriser le travail de suivi social fait au sein de leurs structures.

Table ronde pour définir les indicateurs pouvant être suivis dans toutes les coopératives (quelle que soit leur taille, activité, organisation).

Pour définir ces indicateurs, il est demandé aux participants de préciser :

- Les objectifs donnés par les pouvoirs publics
- Les modalités de financement
- La clarification des publics accueillis et les organisations des coopératives

Une réflexion émerge au sein des coopérateurs : définir un groupe pilote de coopératives pour tester ces indicateurs, leur mise en œuvre, leur pertinence, afin de structurer la fonction sociale de l'entreprise et la justifier auprès des pouvoirs publics.

Après de longs échanges il ressort la possibilité de mettre en place un tableau Excel simple reprenant pour le groupe pilote :

- Identification des salariés
- Identification des problématiques sociales à l'entrée
- Nombres d'actions de suivi mises en œuvre pendant le parcours dans la coopérative
- Identification des problématiques sociales à la sortie pour le public amené à sortir de l'entreprise.
- Identification d'une stratégie ad hoc pour le personnel en insertion permanente

**SESSION 2 – Regione ER – TRAINING ON THE JOB & SKILLS VALORIZATION :
14.30 – 18**

Réunion à la Région Emilia Romagna

Participants: Didier Absel, Patrizia Vaccari, Elisabetta Di Pardo, Barbara Bovelacci

On présente le système de formation interne et le projet d'ENVIE OUEST avec l'AFPA en précisant encore que cette méthode ne permet pas de valider l'ensemble des modules donnant accès au titre. L'Ouest est sur ce principe de formation adossée au titre TMAE depuis 12/2005.

1 seul est validé en général, 2 parfois (sur 4).

Formation qui nécessite du temps encadrant, une volonté et des possibilités pour les opérateurs.

On mentionne la possibilité de faire certifier un parcours de formation de valorisateur, mais pas dans le sens de valorisateur/producteur, mais de dirigeant de structure positionnée sur le secteur de la valorisation. Sujet à clarifier entre les attentes de la Région et les attentes des Coopérateurs.

On remarque qu'il n'existe pas ce type de référentiel au sein d'ENVIE.

Dans l'état actuel des choses, le parcours de formation effectué à Strasbourg et en Italie ne peut pas être certifié puisqu'on ne peut pas le référer à une qualification ou à des unités spécifiques déjà codifiées dans les répertoires formels des institutions compétentes.

JOUR 3
SESSION 1 –SYSPEO SYSTEM: 9.30 – 13

Tutor: Ansel, Badris

Rappel de l'objectif : présentation de SYSPEO, discussion et analyse des besoins des coopératives.

Présentation générale de notre organisation opérationnelle (procédure) Vs Impact SYSPEO (processus) :

- ❖ Phase 1 : Gestion collecte gisement DEEE
 - Gisement principal : Collecte Eco-Système Via ENVIE 2E ALSACE
 - Gisement secondaire : Apports / Dons en centre
 - Gisement palliatif : Lots OPC
- ❖ Phase 2 : Tri Stock
 - Séparation physique des flux -> Traitement DEEE Vs Réemploi.
Transmission du processus de tri stock.
- ❖ Phase 3 : Mise en production atelier
 - Transfert des flux réemplois vers les ateliers
 - Production « Produits finis »
- ❖ Phase 4 : Mise en vente
 - Transfert des flux en zone vente
 - Gestion administrative des ventes
 - Gestion des sorties de stock
- ❖ Phase 5 : SAV
 - Gestion des garanties

Transmission des processus de commande du magasin et de l'activité de vente: processus clef du fonctionnement d'envie.

Points Clés énumérés :

- ❖ SYSPEO permet une gestion globale d'activité opérationnelle.
- ❖ SYSPEO fait partie du **processus** de système de gestion (outil/enregistrement) et nécessite la mise en place de **procédures** administratives et organisationnelles (Qui/Quoi/Comment).
- ❖ SYSPEO permet une traçabilité des flux/produits précise.

Méthodologie: le rapport entre processus et procédure

- ❖ Une procédure est la description de la façon d'accomplir une opération. Elle fait l'objet d'un écrit sous format informatique ou papier. La procédure s'intéresse à la façon de faire de manière précise et sous quelle responsabilité. Finalement, il s'agit de la "recette de cuisine". Ainsi les bonnes méthodes sont pérennisées et appliquées de manière systématique.
- ❖ Le processus quant à lui est un "concept". Il fait souvent l'objet d'un écrit, mais qui n'est en rien obligatoire. Il s'agit d'un enchaînement d'activités liées entre elles dont on attend un résultat. Pour ce faire, le processus utilise des ressources. Il doit être piloté, c'est à dire faire l'objet d'un suivi via des indicateurs par exemple.

SESSION 2 – SYSPEO SYSTEM - 14.30 – 18

Rappel de l'objectif : Hypothèses pour la mise en œuvre technique / méthodologique du dispositif aux coopératives italiennes selon leur besoins et cahier des charges

Présentation de l'outil SYSPEO et simulation d'une activité opérationnelle quotidienne selon le phasage énuméré ci-dessus (collecte, tri, stock, production, gestion stock, vente et services annexes, suivi SAV)

SUIVI - FOLLOW UP

Comme l'on a remarqué au cours de la visite, il est nécessaire de donner une définition plus précise des besoins des entreprises et des individus dans le système italien. Les coopérateurs vont discuter cette définition plus en profondeur au cours de l'expérimentation, avec pour difficulté une situation structurelle des coopératives différente du cadre institutionnel Français à la fois sur la gestion des publics en insertion et les attentes institutionnelles.

Le métier du recyclage en Italie trouve également un contexte d'organisation spécifique, parfois difficile avec une place pour l'économie sociale encore à inventer.

En conséquence l'intégration des processus mis en œuvre par envie, même adaptés devrait être abordée après clarification des éléments d'organisation, tant du point de vue des métiers que de l'accompagnement social.

La définition et l'écriture de procédures métiers sur les aspects professionnels ou sociaux sont un préalable requis.

L'adaptation des outils et/ou la définition de cahiers des charges nouveaux pour des outils adaptés au contexte reste à l'état d'orientations et d'ébauches.

Les outils fournis par envie représentent autant de guides pour une structuration d'activité.

Le profil de « Valorisateur » est abordé en priorité sur un axe de compétence lié au développement d'activité à la gestion et au management d'une entreprise de l'économie sociale et solidaire.

La dernière partie de la journée est dédiée à une confrontation interne entre les coopérateurs italiens avec Unimore et Orius, dans le but de comparer opinions et réflexions à l'égard des contenus discutés au cours de la visite et d'organiser le processus d'adaptation, qui prévoit notamment la nécessité de définir et partager dans tout le réseau les besoins et les objectifs liés à l'adoption des instruments proposés.

En réalité, l'adaptation des dispositifs semble très complexe à cause des différences, parfois très fortes, qui ont émergé entre les systèmes-pays de France et Italie, si bien que dans l'organisation des entreprises qui transfèrent et qui reçoivent.

Comme planifié, le processus d'adaptation des dispositifs dans les entreprises italiennes prévoit une élaboration des lignes directrices indiquant les étapes à suivre pour jeter les bases de l'expérimentation (par exemple l'analyse/définition des besoins) e pour la réaliser (par exemple le processus d'adaptation des instruments ad hoc fournis par Envie et les modalités pour les adopter de manière expérimentale.

Par conséquent, le chapitre suivant décrit les résultats du parcours qui a mené les entreprises italiennes à définir de lignes directrices pertinentes pour poursuivre le parcours du projet.



CHAP 3 PRINCIPES DIRECTEURS POUR L'EXPERIMENTATION DES DISPOSITIFS EN ITALIE

« Etapes du transfert de l'innovation »

ACTIONS D'ANALYSE ET DE PROGRAMMATION

Pour chacun des trois dispositifs, on va partager les caractéristiques du programme d'expérimentation :

Dispositif Sirhe

Définition des besoins des coopératives et du contexte

- Adopter un instrument de suivi efficace et une évaluation objective des apprentissages des sujets défavorisés
- Qualifier l'activité de suivi formatif et professionnel à l'égard des services publics compétents
- Adopter un instrument commun pour consolider le réseau de coopératives sociales et pour fournir un compte social public

Définition des processus à expérimenter et des indicateurs communs pour le suivi

Expérimenter une forme de partage, parmi de nombreuses coopératives, du processus de suivi/évaluation de la tendance de « croissance » des habilités/compétences/problématiques des usagers défavorisés qui ont été insérés dans des parcours professionnels, par rapport aux déficits spécifiques et à la possibilité de soutenir/intervenir au cas où des problématiques émergeraient. Macro-indicateurs pour le suivi : respect des règles, socialisation ; apprentissage des devoirs, professionnalité, autonomie, motivation.

Adoption/adaptation de l'instrument et/ou des procédures nécessaires à l'expérimentation

Fiche d'évaluation simplifiée tirée du modèle Envie et adaptée au contexte italien avec l'introduction d'indicateurs qualitatifs spécifiques, pour vérifier l'efficacité en prévision de l'adoption du système Sirhe. La fiche Excel est équipée, pour chaque champ d'évaluation, d'indicateurs de comportement, de tables de chiffres et de relatifs critères d'évaluation qualitatifs liés à des diagrammes expliquant les performances de l'utilisateur durant les différentes étapes d'évaluation dans le temps (annexe A).

Définition du panel d'entreprises pour l'expérimentation

Coopératives sociales: Gulliver, Fare Mondi, La Piccola Carovana, Opengroup, IT2, La Città Verde, Il Germoglio, ARO, La Fraternità, Il Martin Pescatore

Dispositif Syspeo

Définition des besoins des coopératives et du contexte

- Assurer la qualité des biens/déchets régénérés destinés à être remis sur le marché
- Adopter un instrument de traçabilité permettant le suivi du cycle du produit régénéré
- Adopter des interventions correctives et des stratégies de réduction du pourcentage de défauts/défaillances des produits régénérés

Définition des processus à expérimenter et des indicateurs communs pour le suivi

Expérimenter le processus de contrôle de qualité avant de remettre sur le marché un produit d'éclairage intérieur dérivé de radiateurs obsolètes et régénéré et adapté avec des techniques de trash design. Indicateurs pour le suivi : processus de production, contrôle du produit, contrôle du conditionnement, défauts remarqués.

Adoption/adaptation de l'instrument et/ou des procédures nécessaires à l'expérimentation

Utilisation de la « fiche FAP » tirée du modèle ENVIE et adaptée au processus et au type de régénération du produit « lampe pour intérieurs »

Définition du panel d'entreprises pour l'expérimentation

Coopérative sociale La Fraternità

Dispositif Formation/guide opérationnel tactile (Training On The Job)

Définition des besoins des coopératives et du contexte

- Rationaliser le processus de traitement/régénération de certaines catégories des déchets DEEE
- Décoder les procédures de traitement afin de fournir aux opérateurs des instruments de formation efficaces
- Vérifier les marges d'optimisation des procédures (ex. économie des temps/ressources)

Définition des processus à expérimenter et des indicateurs communs pour le suivi

Expérimenter le processus de traitement/régénération de certaines catégories hétérogènes typiques des déchets DEEE destinés au recyclage/à la récupération des produits/matières. Indicateurs pour le suivi : élaboration d'un manuel des procédures ; élaboration de diagrammes simplifiés et/ou d'images illustrant les passages clés ; vérification de l'efficacité de la formation auprès des opérateurs du panel d'entreprises.

Adoption/adaptation de l'instrument et/ou des procédures nécessaires à l'expérimentation

Production des manuels/fiches pour les processus de traitement des déchets à travers l'analyse, le décodage et la formalisation des procédures adoptées dans le panel d'entreprises ; les manuels/fiches sont inspirés à ceux d'Envie et aux guides techniques simplifiés (sur ordinateur touch).

Définition du panel d'entreprises pour l'expérimentation

Coopératives sociales Gulliver, Il Germoglio

ACTION D'EXPERIMENTATION

Pour chacun des instruments à expérimenter, on partage les modalités d'expérimentation :

Dispositif Sirhe:

- Période d'expérimentation : juillet/septembre 2014
- Etapes du suivi : de deux à quatre mois maximum durant les trois mois d'expérimentation
- Evaluation finale en partage avec tout le groupe : confrontation planifiée pour le 15/10/2014
- Identification des résultats de l'expérimentation, même à l'égard des compétences/connaissances acquises par les coopérateurs : à la fin de l'expérimentation, on rédigera un rapport d'expérimentation (voir le rapport final dans le wp 6)

Dispositif Syspeo:

- Période d'expérimentation : juin/juillet 2014
- Etapes du suivi : élaboration de la fiche FAP ; vérification de l'efficacité sur environ trois produits
- Evaluation finale en partage avec tout le groupe : confrontation planifiée pour le 15/10/2014
- Identification des résultats de l'expérimentation, même à l'égard des compétences/connaissances acquises par les coopérateurs : à la fin de l'expérimentation, on rédigera un rapport d'expérimentation (voir le rapport final dans le wp 6)

Dispositif Formation/guide opérationnel tactile (Training On The Job):

- Période d'expérimentation : juin/septembre 2014
- Etapes du suivi : élaboration des manuels ; vérification de l'efficacité durant environ deux mois de travail chez le panel d'entreprises
- Evaluation finale en partage avec tout le groupe : confrontation planifiée pour le 15/10/2014
- Identification des résultats de l'expérimentation, même à l'égard des compétences/connaissances acquises par les coopérateurs : à la fin de l'expérimentation, on rédigera un rapport d'expérimentation (voir le rapport final dans le wp 6)

ANNEXES

Instruments adoptés pour l'expérimentation des trois dispositifs :

- Annexe A **Fiche du suivi des compétences** tirée du modèle SIRHE
- Annexe B **Fiche FAP** tirée du modèle SYSPEO
- Annexe C **Modèle des procédures** tiré du modèle FORMATION/GUIDE OPERATIONNEL TACTILE (Training On The Job)

La réalisation du projet SIFOR a été possible grâce à la contribution de tous les partenaires:

REGIONE EMILIA ROMAGNA Italia: Francesca Bergamini, Franca Bertacca, Barbara Chiarini, Susanna Callegari, Vito Cannariato, Elisabetta Di Pardo, Laura Galli, Cinzia Ioppi, Annarita Marinosci, Manuela Ratta, Rossana Rinaldi, Gioia Salvioli, Serenella Sandri, Patrizia Vaccari, Andrea Zuppiroli.

FONDAZIONE TRINIJOVE Spagna: Ignacio Parody, Elisabeth Diaz, Monserrat Herrera.

ASSOCIAZIONE ORIOUS Italia: Ulisse Belluomini, Daniele Bergamini, Michele Bignardi, Barbara Bovelacci, Nicola Busi, Elisabetta Ceccarelli, Nicola Cirelli, Anna Rita Dall'Oglio, Maurizio Farini, Elena Ferrari, Adamo Finetti, Alessandro Gabriele, Gianluca Rizzello, Manuela Raganini, Maria Giulia Resca, Giorgio Rosso, Giacomo Sarti, Daniele Steccanella, Francesco Tonelli, Margherita Zaccarelli, Lorenzo Zanarini.

UNIVERSITA' MODENA E REGGIO EMILIA Italia: Rita Gamberini, Luca Galloni, Bianca Rimini, Francesco Lolli, Grazia Cattani, Marco Luppi, Stefano Fontana, Lorena Guerra, Luca Canovi.

ENVIE STRASBURGO e FEDERAZIONE ENVIE Francia: Didier Ansel, Mohamed Babadris, Marie Helene Bailly, Mina Bouajaj, Patrick Gautheron, Patrick Géhin, Christine Hang, Suzanne Laborde, Pierre-Luc Machefer, Pascal Monard, Lionel Weidmann.

RETE RREUSE Belgio: Michal Len, Paolo Ferraresi, Daphne Rieder.

FONDAZIONE PESTALOZZI Romania: Daniel Sorescu, Daniela Miahita.

ASSOCIAZIONE ATIA-ISWA Italia: Carin Van Der Pijl.

et des parties prenantes:

Cooperativa sociale INSIEME Vicenza: Gianluca Saggin (progetto europeo Life+ PRISCA).

Cooperativa sociale IL CIGNO VERDE Parma: Roberto Azzali, Hassan Bassi, Fabio Faccini, Giordano Maffini.

Impronta Etica (progetto europeo Life+ LOWASTE): Laura Baiesi, Mauro Bigi, Marjorie Breyton.

Occhio del Riciclone (progetto europeo Life+ PRISCA): Maya Battisti, Pietro Luppi.





Informations et contacts:

REGIONE EMILIA ROMAGNA Lead partner

Tel. +39 051 527 3594 - fax. +39 051 527 3177

sifor@regione.emilia-romagna.it

ASSOCIAZIONE ORIUS Coordinator partner

Tel. +39 347 589 8223 - +39 335 622 2219

sifor@associazioneorius.eu

www.sifor.eu

