

Présentation de l'activité Information Jeunesse (IJ) : Mise à disposition de l'information pour la jeunesse et tout public

C'est une activité de «services»

Le label «IJ» est accordé par la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale.

Le Centre Régional Information Jeunesse (CRIJ) de Midi-Pyrénées est une association financée par l'Etat et la Région, le Conseil Départemental de la Haute-Garonne et la commune de Toulouse.

Les Bureaux Information Jeunesse (BIJ) sont des associations financées par l'Etat, le Conseil Départemental et la Commune.

Les Points Information Jeunesse (PIJ) sont des départements de structures associatives ou municipales.

Le CRIJ de Toulouse Midi Pyrénées, le BIJ de Foix et de l'Ariège :

sont certifiés ISO 9001

N° de certificat 2001/15967d par AFNOR Certification : Informations pour la jeunesse

Quelques chiffres en 2015 :

Le réseau IJ Midi-Pyrénées compte une soixantaine de structures Information Jeunesse et a accueilli 160000 visites.

Le site du réseau régional www.crij.org a eu plus de 1 million de visites et le site du BIJ de Foix www.bij09.org a eu 21 542 visites.

62 % des structures sont des collectivités territoriales et 38 % sont des associations

Politique qualité régionale 2016 :

- **La démarche Qualité** : Renouvellement de la certification ISO 9001 pour le CRIJ et le BIJ de l'Ariège
- **Déploiement du schéma régional de l'Information jeunesse** :
 - En renforçant la présence du réseau IJ départemental sur le terrain
 - En renforçant la présence du réseau IJ départemental en ligne
- **Stabiliser les financements**
- **Favoriser l'autonomie des jeunes autour de 7 axes principaux** :

1 : le monde du travail	5 : l'engagement, la citoyenneté, les initiatives
2 : l'orientation ou réorientation	6 : la mobilité internationale
3 : le logement	7 : la santé, la prévention, la culture et les loisirs
4 : les droits sociaux	

Le Responsable Régional IJ - Directeur du CRIJ :

- Encadre les réunions d'animation régionale du réseau IJ Midi-Pyrénées
- Définit et contribue à mettre en œuvre la politique Qualité Régionale et locale CRIJ
- Valide le plan d'action qualité CRIJ
- Alloue les moyens nécessaires à sa mise en œuvre par le CRIJ.

L'Expert qualité Régionale :

- Encadre le groupe Qualité Régional
- Assure l'ingénierie du dispositif qualité en Midi-Pyrénées
- Co-anime les revues de direction CRIJ
- Suit le plan d'amélioration qualité du CRIJ ainsi que les audits correspondants
- Elabore dans le plan de professionnalisation, la mise en œuvre de la démarche

Le Responsable Qualité « ISO » Local

- Met à jour la documentation qualité.
- Co-encadre avec les directions (ou les faisant fonctions) les réunions qualité.
- Suit et participe à la mise en œuvre des plans d'action qualité, des audits, de l'accompagnement des professionnels à la démarche.
- Participe aux actions de formation qualité et aux réunions du groupe qualité régional.

Elaboration de la politique qualité Régionale

- Les orientations qualité sont arrêtées par le CRIJ en concertation avec l'ensemble des « Directeurs de BIJ - Responsables Départementaux IJ ». Ils valident le Plan de Professionnalisation au vu de l'évaluation de la politique qualité menée dans l'année de référence. Y sont arrêtées également les modalités pratiques de conventionnement de la politique qualité avec les BIJ et les PIJ.
- Les Directeurs de BIJ et du CRIJ se réunissent chaque mois pour définir, suivre et évaluer les orientations communes au réseau IJ MP
- Le groupe régional des Responsables Qualité se réunit au moins une fois par trimestre pour suivre la mise en œuvre du plan d'amélioration qualité des structures, les résultats des contrôles et des audits, la prise en compte des améliorations du Système de gestion de la documentation qualité

Définition de l'interaction des structures :

- Les processus de rang régional sont pilotés par le CRIJ, ils sont mis en œuvre avec les structures BIJ (structures de rang départemental). Ils sont définis avec la mention CRIJ MP
- Les processus de rang local sont pilotés et mis en œuvre par une structure IJ, mention CRIJ, BIJ ou PIJ plus n°département
- Les procédures sont de rang local, ou elles sont communes à tout le réseau (notées IJ)

Le Coordonnateur départemental IJ MP

Outre ses attributions d'aides techniques aux professionnels du PIJ et à la structure support, il contribue à la mise en place du premier niveau de la démarche qualité dans le réseau départemental :

- Vérifie ou fait vérifier la qualité de la documentation du PIJ
- Analyse la fréquentation et la satisfaction du public, avec chaque responsable de PIJ ou référent Marianne
- Contribue à faire pratiquer les outils d'auto-évaluation spécifique aux PIJ (référentiel national AFNOR)
- Suit le plan de professionnalisation et contribue à identifier les besoins de formation du réseau
- Contribue au plan d'amélioration qualité départemental et local.

Les Informateurs Jeunes – Responsables Services ou

Processus ont en charge la contribution à la définition des services et des processus ainsi que le suivi des plans d'action d'amélioration.

Ils sont audités ainsi que les informateurs Jeunesse définis comme ressources humaines associées.

Ils peuvent être auditeurs internes après formation et validation de leur compétence par l'expert qualité.

Le dispositif qualité ISO dans les Structures Information Jeunesse de Midi Pyrénées

AU NIVEAU LOCAL

La réunion qualité ISO sous l'autorité du Responsable IJ de la structure assisté du Responsable ou de l'Assistant qualité

- Se réunit une fois par mois
- Est constituée de l'ensemble de l'équipe
- Est chargée
 - De la vérification du traitement des Non Conformités ;
 - Du suivi des données de gestion des services ou des processus ;
 - D'évaluer les actions du Plan d'Amélioration Qualité (PAQ)
 - De planifier les audits
 - De définir et programmer le dispositif qualité en conformité avec les orientations régionales
 - De vérifier la boucle d'amélioration qualité

AU NIVEAU REGIONAL

L'équipe qualité régionale ISO : sous l'autorité du Directeur du CRIJ assisté du Responsable Qualité

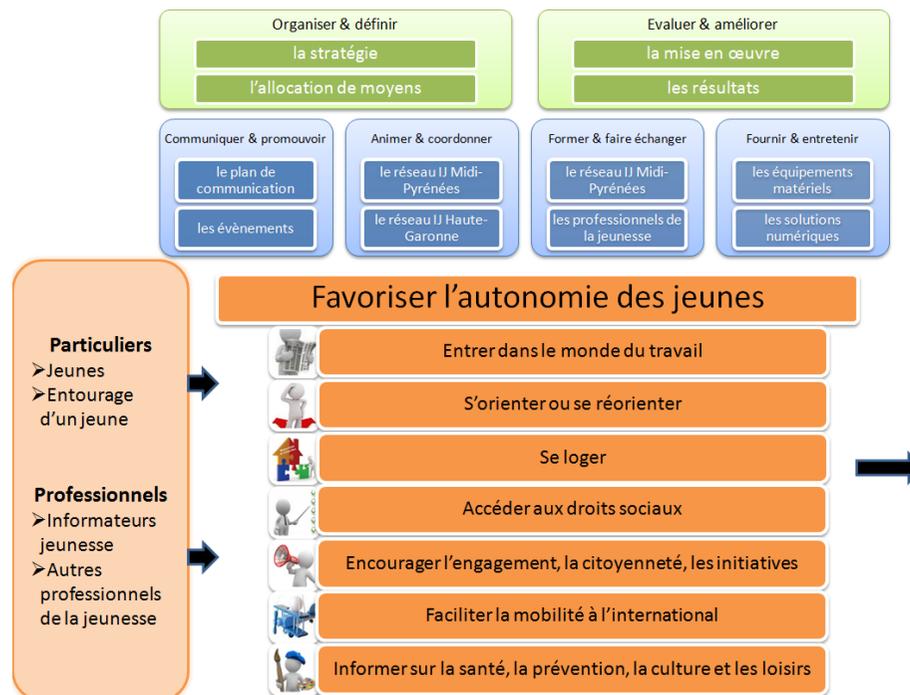
- Se réunit au moins une fois par semestre
- Est constituée des Responsables qualité ISO
- Est chargée de
 - Proposer aux directions la politique qualité régionale pour la période de référence
 - Organiser et planifier à l'échelle du réseau les actions de contrôle (téléphone, audits internes, auto évaluation)
 - Contribuer à identifier les besoins de formation en matière de démarches qualité
 - Mesurer la performance des plans d'amélioration locaux (comment la somme des PAQ locaux met en œuvre la politique qualité à l'échelle régionale)
 - Surveiller la planification des audits internes
 - Suivre la levée des Non Conformités (NC), Points Sensibles (PS), Piste de Progrès (PP) de l'audit externe à l'échelle du réseau IJ MP comme dans chacune des structures
 - Superviser les opérations de contrôles
 - Adopter et communiquer au sein des réunions qualité locales ; les modifications du Système Management de la Qualité (SMQ) et de la Gestion Electronique Documentaire (GED)

La cartographie processus :

Est une représentation de l'ensemble des systèmes internes de la structure IJ et de leurs interactions.

Les interactions s'effectuent entre écoute clients, processus de management, de réalisation et processus supports.

Chaque processus décrit indique les responsabilités et ressources humaines associées ainsi que les compétences nécessaires pour gérer le processus. Cet enregistrement permet l'édition d'un portefeuille d'activité pour chaque Informateur Jeunesse.



En orange, sont représentés les processus de production de l'activité IJ vis-à-vis de ses clients dont l'approche s'effectue par les 7 axes principaux issus de la politique qualité de la structure :

- 1 : le monde du travail
- 2 : l'orientation ou la réorientation
- 3 : le logement
- 4 : les droits sociaux
- 5 : l'engagement, la citoyenneté, les initiatives
- 6 : la mobilité internationale
- 7 : la santé, la prévention, la culture, les loisirs

En bleu sont représentés les processus supports :

Ces processus sont essentiels à la réalisation et à la mise à disposition des services :

- processus communication et promotion (à l'interne et à l'externe)
- processus animation et coordination départementales (aide technique aux structures Information Jeunesse)
- processus formation et compétences de tous les professionnels IJ
- processus fournisseur et maintenance (équipement matériel et solutions informatisées)

En vert sont identifiés les deux grands axes du management :

Le développement avec les sous processus associés :

- développement stratégique
- gestion du personnel
- gestion budgétaire et comptable
- développement et suivi du partenariat
- animation régionale (uniquement CRIJ)

Le management de la qualité qui comprend :

- l'écoute client
- l'ingénierie, la gestion du dispositif qualité et la planification des contrôles
- le suivi du plan d'amélioration continue.

Le dispositif écoute client est constitué ainsi :

- Boîte à idées (collecte spontanée des satisfactions et réclamations écrites des utilisateurs)
- « Remarques » (saisie informatisée des expressions spontanées des clients aux banques d'accueil ou aux différents services).
- Enquête quantitative ou qualitatives systématiques lors d'actions mesurables.
- Enquête qualitative lors d'accompagnements spécifiques par téléphone ou en face à face.
- Enquêtes ponctuelles par services

"La gestion documentaire de la démarche qualité s'effectue sur Connexion, un système de communautés développé chez IBM. Chaque structure Information Jeunesse engagée dans la démarche est inscrite sur cette plateforme. Les documents sont disponibles en ligne sur chaque poste de travail. Les auteurs et dates d'actualisation de chaque document sont spécifiés. La GED qualité est "zéro papier".

La structure documentaire des bases sur Connexion

Le « manuel qualité » définit :

- les principes généraux de la démarche management par processus à l'échelle de Midi-Pyrénées et de chacune des structures : le domaine d'application de la norme ISO 9001, la cartographie processus, la politique qualité, l'organisation des responsabilités dans le cadre de la démarche qualité, la structure documentaire, la planification, les principes de mise en œuvre du dispositif qualité, la boucle d'amélioration qualité.

Des accès différenciés pour les structures certifiées permettent d'accéder aux données disponibles pour chaque processus :

- Documentation processus, procédures, enregistrements associés
 - Comptes rendus des réunions
 - Plan d'amélioration du processus (récapitulatif des actions correctives ou préventives, projets, planification et résultats des audits internes)
 - Récapitulatif de la contribution et de la performance du processus à la politique qualité (Politique qualité du processus, objectifs qualité pour le semestre de référence, indicateurs quantitatifs, qualitatifs et financiers pour le semestre et/ou l'année précédente).

Un système de « Main Courante » permet de formaliser la communication interne, le suivi des non conformités et le suivi des fournisseurs. Les statistiques sont synthétisées une fois par mois et retransmises lors de la réunion qualité. Elles sont réalisées à partir d'une grille de suivi systématique des usagers dans le local et lors des manifestations extérieures.

Base Documentation Qualité IJ MP

Manuel Qualité :
CRIJ et/ou BIJ

Documentation associée
pour chaque structure
et pour chaque
processus

Pour chaque structure
Bases associées et
spécialisées en vue du
suivi processus

Planification de la démarche

Le niveau régional détermine les orientations stratégiques, les grandes manifestations et le plan de professionnalisation du réseau IJ MP. Il détermine également l'ingénierie du dispositif qualité et développe une application informatisée pour sa mise en place dans chaque structure.

Le Plan Local d'Amélioration de la Qualité :

Est propre à chaque structure. Il est l'instrument local de l'amélioration de la qualité. Il est managé par le Responsable qualité de la structure. Il est supervisé par le directeur (ou par les faisant fonctions).

Au niveau régional :

- Réunion des Directeurs de BIJ, du CRIJ et de l'expert qualité : 1 fois par mois
- Réunion qualité régionale (Responsable qualité et référents RBP) : 1 fois par trimestre

Au niveau local :

- Revue de Direction ISO : 2 fois/ an
- Réunion qualité, au moins 1 fois par trimestre
- Réunion processus : autant que de besoin

Planification des audits :

- Les audits sont planifiés au sein du réseau ou de la structure suite aux revues de direction en fonction de la criticité des processus ou de leur contribution dans les mois à venir.
- Suite aux formations d'auditeurs internes, des audits internes d'entraînement sont également programmés au niveau régional. Ils permettent aussi de présenter aux auditeurs internes des structures du réseau non connues ou des processus qui permettent un échange de bonnes pratiques à l'intérieur du réseau.