

DEMARCHE QUALITE

BGE

**Descriptif du
processus
d'évaluation
continue**

Philosophie de la démarche qualité BGE

⊕ Depuis 1999, le réseau BGE, entouré de professionnels de la qualité, a élaboré une **démarche qualité bâtie sur une logique de progrès permanent**. Cette démarche a abouti à la **définition d'un label qualité pour les membres adhérents BGE**.

Chaque structure membre du réseau BGE est donc soumise à un processus d'évaluation continue interne, depuis 15 ans.

⊕ Cette démarche qualité est **un outil de progression et de structuration**. Elle permet à la structure de **mettre en place un système de pilotage des organisations** afin de **garantir une qualité de services rendus** envers les porteurs de projets et les financeurs.

Elle contribue ainsi à la maîtrise de son modèle économique, à l'amélioration des organisations, des systèmes de management et de la qualité de service.

Elle garantit, vis-à-vis des bénéficiaires :

- une proximité de service
- une écoute positive de tous
- un accompagnement professionnel, pédagogique et outillé
- la traçabilité des parcours
- la mobilisation de tous les moyens nécessaires pour la réussite des personnes

La démarche qualité constitue un levier de développement pour les BGE et un **gage majeur de professionnalisme et de qualité** pour les créateurs que BGE accompagne.

⊕ **Le label qualité version 4** se définit comme un label au service de l'évolution de BGE dans la mise en œuvre de la stratégie locale, en lien avec la stratégie du réseau.

Il permet de se questionner sur sa vision stratégique et sur son fonctionnement :

- l'organisation interne et outils de pilotage
- la maîtrise de son modèle économique
- la gestion des compétences et la professionnalisation de ses ressources
- la qualité de service vis-à-vis des publics et des partenaires

Ce label qualité pose des obligations de moyens à mobiliser dans l'objectif de maîtriser les risques et d'identifier les facteurs de succès.

BGE réseau certifié ISO 9001

Depuis juin 2007, BGE réseau est certifié ISO 9001 sur sa capacité à piloter la démarche qualité globale BGE.

Ce processus a pour objet de définir les responsabilités et les modalités mises en place par BGE réseau pour :

- piloter et faire évoluer le label qualité
- attribuer le label qualité aux BGE

L'évaluation de ce processus s'étend de la définition du label qualité au déploiement d'une nouvelle version (exigences et règles d'attribution).

Structure du référentiel qualité, version 4

Le référentiel qualité BGE repose sur le projet stratégique de la structure et se décline en 4 grandes garanties :

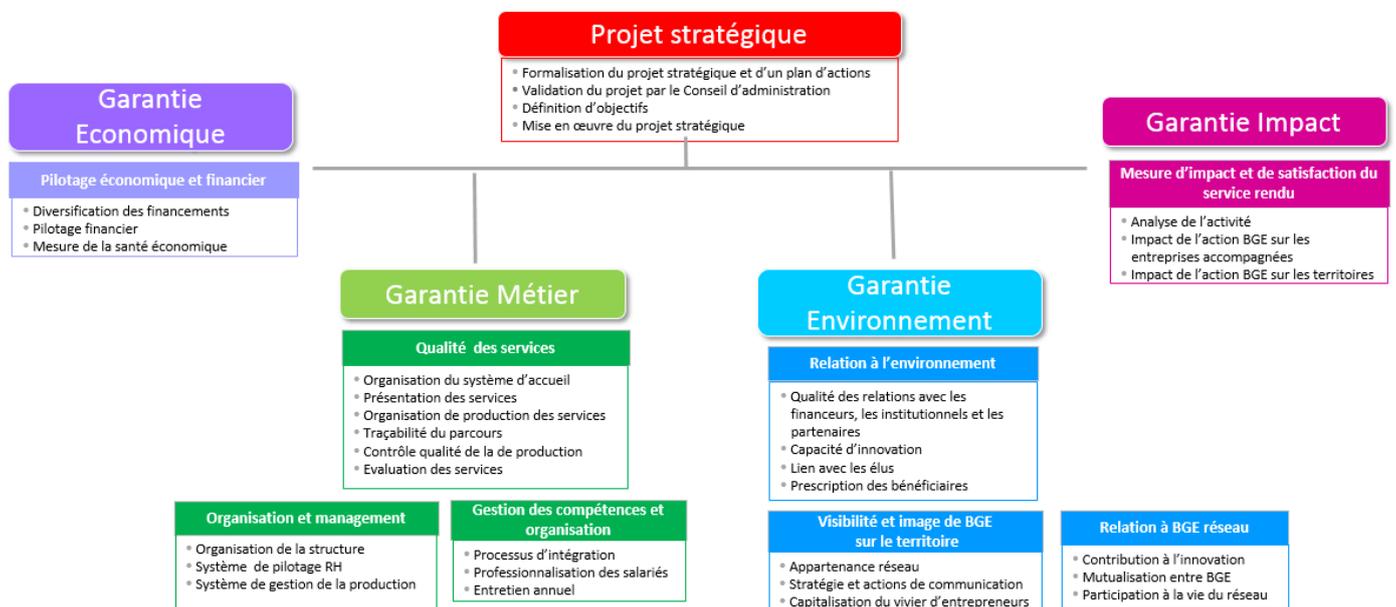
- ⊕ garantie ECONOMIQUE
- ⊕ garantie METIER

⊕ garantie ENVIRONNEMENT

⊕ garantie IMPACT

A travers ces garanties, le label interroge sur :

- le pilotage économique pour donner les moyens financiers de la mise en œuvre du projet stratégique
- l'organisation et le management des équipes
- la gestion des compétences et la professionnalisation des équipes
- la qualité des services rendus : organisation du système d'accueil, communication de l'offre, organisation et suivi de la production, contrôle et évaluation des services réalisés
- la relation à l'environnement et l'ancrage territorial
- la mesure de l'impact des actions BGE sur le territoire



Les engagements qualité

La démarche qualité se matérialise par un référentiel qualité décliné en une 40 indicateurs.

L'obtention du label qualité garantie :

UN PROJET STRATEGIQUE au service :

- des porteurs de projet,
- des chefs d'entreprise,
- du développement économique des territoires.

Des **EQUIPES** impliquées, formées, maîtrisant un haut niveau d'expertise, travaillant en réseau (BGE, acteurs locaux).

Une **OFFRE DE SERVICES**,
Une pédagogie propre, des méthodologies et des outils innovants adaptés à tous profils et à tous les besoins.

La mobilisation d'**ACTEURS LOCAUX** et de **DISPOSITIFS NATIONAUX**.

Des **ENQUETES DE SATISFACTION**,
des mesures d'**IMPACT ECONOMIQUE** .

Processus de labellisation

Evaluation des indicateurs

L'analyse de chaque indicateur se fait au regard de critères définis, formalisés dans le référentiel qualité.

Les auditeurs analysent l'atteinte des exigences et la conformité ou non des 40 indicateurs et assure une évaluation homogène de l'ensemble des structures.

Il existe 3 niveaux d'appréciation des indicateurs :

- non-respect du ou des critères principaux -> indicateur « Non-conforme »
- respect du ou des principaux critères -> indicateur conforme « A consolider »
- respect de l'ensemble des critères -> indicateur conforme « Acquis »



Conditions de labellisation

On distingue 3 catégories d'indicateurs :

- **Indicateurs incontournables** : la conformité de ces 2 indicateurs est obligatoire pour la labellisation BGE. Il s'agit du projet stratégique et de l'affichage de l'appartenance au logo BGE
- **Indicateurs fondamentaux** : ils permettent la structuration de l'association et contribuent à assurer sa pérennité et une qualité de service
- **Indicateurs d'amélioration** : ils améliorent le fonctionnement et le pilotage de la structure, mais ne sont pas primordiaux pour la pérennité de la structure

Les conditions de labellisation s'appuient sur un système de pondération des indicateurs.

La structure BGE obtient la labellisation si :

- les 2 indicateurs incontournables sont conformes
- 8 sur 10 des indicateurs fondamentaux sont conformes
- les 2/3 des autres indicateurs sont conformes

Le processus de gestion de la démarche qualité

Le processus de la démarche qualité comprend 4 phases :



- 1- Phase de mise en œuvre du référentiel qualité BGE
- 2- Phase d'évaluation
- 3- Phase d'instruction du dossier et validation de la labellisation
- 4- Phase d'amélioration continue de la démarche qualité

Tous les 3 ans, les structures BGE sont évaluées, par un expert indépendant, sur les 40 engagements pris vis-à-vis des porteurs de projet, des chefs d'entreprise, des acteurs des territoires et des équipes (salariés et bénévoles).

C'est l'intégralité de BGE qui est analysée : projet stratégique, qualité des services, appui au développement économique des territoires, compétences des équipes, maîtrise de la gestion et de la pérennité des actions.

Dans un souci de transparence, de progrès permanent et d'ancrage dans les territoires, le rapport d'audit BGE est instruit par une **commission** qui donne un avis sur la labellisation ou la mise en place d'actions d'amélioration de la structure. Celle-ci obtient sa labellisation suite à **la validation du Conseil d'Administration** du réseau BGE.

La phase d'amélioration continue de la démarche qualité

La démarche qualité BGE repose sur un système continu de l'évaluation de la qualité : 1 évaluation tous les 3 ans et un plan qualité continu à mettre en œuvre les 2 autres années.

Ce plan qualité continue peut prendre 3 formes différentes :

- **Suivi des actions d'amélioration** : suivi et transmission à BGE réseau des éléments relatifs aux actions d'amélioration mise en place (cf fiche de progrès), des moyens mis en œuvre, des outils créés et des résultats obtenus
- **Une contre-visite** l'année suivant l'évaluation pour les structures : réalisation d'une 2^{ème} évaluation par l'auditeur externe en vue de vérifier la mise en œuvre des systèmes et l'atteinte des exigences du référentiel qualité
- **Un plan d'accompagnement** : formalisation d'un échéancier des différentes actions d'amélioration à mettre en place, validé et suivi par BGE réseau

Le « plan qualité continue » est préconisé par la Commission Qualité selon l'atteinte des exigences par la BGE et selon la nature des actions à mettre en place. Il est validé par le Conseil d'Administration.

Suite à la mise en place des actions d'améliorations et à l'envoi des éléments à BGE réseau, **la Commission Qualité est à nouveau saisie pour examiner les actions d'améliorations réalisées,** évaluer la conformité d'indicateurs supplémentaires et émettre un avis sur la potentielle labellisation de la structure, le cas échéant.

Procédure de gestion de la démarche qualité

