

EXERCICES

Corrigé de l'Exercice : Indicateurs d'activité vs. Indicateurs qualité

Cas Pratique n°1 : Nous réalisons une analyse de vos besoins, nous vous proposons une 1ère solution de parcours socioprofessionnel et nous vous remettons un document reprenant le diagnostic et les 1ères pistes de travail de parcours partagés

- **Indicateur d'activité :**

- **Nombre de nouvelles admissions par période (mois, trimestre) :** Cet indicateur mesure le volume d'activité global lié à l'accueil de nouvelles personnes dans la structure. Il permet de suivre la capacité de la structure à prendre en charge de nouveaux usagers.
- **Nombre de diagnostics et projets de parcours établis par référent :** Cela permet d'évaluer la charge de travail de chaque référent et leur productivité dans l'élaboration des parcours individualisés.
- **Délai moyen entre l'admission et la présentation en commission :** Puisque l'étape d'analyse des besoins dure "au maximum 1 mois", cet indicateur permet de vérifier l'efficacité du processus et le respect des délais. Il s'agit d'une mesure de l'efficacité du processus.
- **Nombre de personnes présentées en commission :** Cet indicateur quantifie le nombre de dossiers ayant atteint l'étape de validation ou de réorientation, montrant le flux des parcours en cours.
- **Nombre de réorientations (internes/externes) :** Cela permet de suivre le nombre de personnes qui, après l'analyse des besoins, ne sont pas intégrées dans un parcours au sein de la structure. C'est une mesure du volume de ces cas spécifiques.

Ces indicateurs se concentrent sur la quantité des actions réalisées et la fluidité du processus d'admission et d'orientation, sans évaluer directement la qualité de l'accompagnement ou l'atteinte des objectifs de la personne.

- **Indicateur qualité :**

- **Taux de satisfaction des personnes admises concernant l'analyse des besoins et le 1er entretien :** Ce peut être mesuré via un court questionnaire envoyé après le processus. Il évalue la perception des usagers sur la qualité de l'accueil, l'écoute et la clarté des informations.
- **Taux de projets de parcours validés en commission (vs. réorientations) :** Cet indicateur mesure l'efficacité de l'analyse des besoins et de la proposition du référent. Un taux élevé suggère que les diagnostics sont pertinents et que la structure a bien la capacité de répondre aux besoins identifiés.
- **Taux de personnes ayant un projet de parcours "adapté" ou "personnalisé" (selon critères internes) :** Il s'agit d'une évaluation qualitative, possiblement par une grille d'évaluation interne ou un audit,

vérifiant si les projets tiennent bien compte des besoins, attentes et freins spécifiques de chaque personne.

- **Taux de respect du délai "1 mois maximum" pour l'analyse des besoins** : Même si c'est aussi une mesure d'activité (délai), son respect impacte directement la qualité perçue du service par la personne accueillie et l'efficacité du processus d'intégration. Ne pas respecter ce délai peut frustrer la personne et nuire à la qualité de son entrée dans le parcours.
- **Taux de compréhension de l'offre de service et de l'accompagnement par la personne (évalué lors du 1er entretien ou via un suivi)** : Cet indicateur évalue si l'information transmise par le référent est claire et bien assimilée par l'utilisateur, un facteur clé pour un engagement réussi dans le parcours.

Ces indicateurs se concentrent sur l'efficacité du processus d'analyse des besoins, la pertinence des solutions proposées, et la satisfaction des personnes accueillies, qui sont au cœur de la qualité de service dans le domaine de l'inclusion socioprofessionnelle.

Cas Pratique n°2 : A chaque démarrage d'entretien, nous fixons ensemble un objectif d'entretien clairement identifié

- **Indicateur d'activité :**

- **Nombre d'entretiens de suivi réalisés par période (semaine, mois, trimestre) :** Cet indicateur mesure le volume d'activité des référents en termes de suivi individuel. Il permet de s'assurer que les rendez-vous sont bien effectués et que le rythme de l'accompagnement est maintenu.
- **Nombre d'entretiens par référent ou par personne accompagnée :** Cela permet d'évaluer la charge de travail individuelle des référents et le niveau d'intensité de l'accompagnement par bénéficiaire.
- **Pourcentage d'entretiens matérialisés sur le document de suivi :** Cet indicateur vérifie la conformité administrative du processus, s'assurant que chaque entretien donne lieu à une trace écrite (informatique ou papier) comme exigé.
- **Nombre de plans d'action définis par entretien :** Bien que plus granulaire, il peut donner une idée du dynamisme des entretiens et de la concrétisation des discussions en actions concrètes pour le bénéficiaire.
- **Nombre de nouveaux rendez-vous fixés par entretien :** Cela mesure la continuité de l'accompagnement et l'engagement dans le suivi du parcours.

Ces indicateurs se concentrent sur la quantité des interactions et la conformité procédurale du suivi, offrant une vue d'ensemble de l'effort et de la régularité de l'accompagnement.

- **Indicateur qualité :**

- **Taux de satisfaction des bénéficiaires concernant les entretiens de suivi :** Mesuré via des enquêtes régulières, cet indicateur évalue la perception des personnes accompagnées sur la qualité de l'écoute, la pertinence des conseils, l'utilité des échanges et le respect des engagements pris lors des entretiens.
- **Pourcentage de synthèses d'entretiens co-rédigées et remises aux bénéficiaires :** Au-delà de la simple matérialisation (indicateur d'activité), cet indicateur de qualité vérifie si l'étape de co-rédaction, qui implique la participation active du bénéficiaire et assure une compréhension partagée, est bien respectée.
- **Taux de réalisation des actions du plan d'action prévues lors du rendez-vous précédent :** Cet indicateur mesure l'efficacité des entretiens à transformer les discussions en actions concrètes et réalisées par le bénéficiaire, reflétant l'impact réel de l'accompagnement.
- **Qualité perçue du projet de parcours socio-professionnel (par le bénéficiaire et le référent) :** Cela peut être évalué par des grilles

d'évaluation internes ou des retours qualitatifs, vérifiant si le projet reste adapté, réaliste et motivant pour la personne, au fil des étapes.

- **Taux de progression des bénéficiaires sur les volets professionnel et organisationnel** : Mesurer, par exemple, le nombre de CV actualisés, d'entretiens d'embauche passés, de formations entreprises, ou l'acquisition de compétences clés. Ceci évalue si les actions définies en entretien mènent à des avancées tangibles vers l'objectif d'inclusion socioprofessionnelle.

Ces indicateurs se concentrent sur l'impact de l'accompagnement, la pertinence des échanges, et la satisfaction des personnes, pour s'assurer que les entretiens de suivi contribuent efficacement à leur parcours d'inclusion.

Cas Pratique n°3 : Nous assurons la continuité du service d'accompagnement

- **Indicateur d'activité :**
 - **Nombre d'absences de référents de parcours supérieures ou égales à 15 jours ouvrables par période (trimestre, semestre) :** Cet indicateur mesure la fréquence de ces situations, donnant une idée du volume de travail que cela génère pour la structure en termes de remplacement.
 - **Nombre de "tiers" désignés en remplacement par période :** Il quantifie le nombre d'interlocuteurs remplaçants mis en place, montrant l'activité de désignation.
 - **Nombre d'entretiens de prise de contact réalisés par les tiers remplaçants :** Cela mesure l'activité des remplaçants et assure que le processus de prise de contact est bien effectué.
 - **Délai moyen entre le début de l'absence du référent et l'entretien de prise de contact avec le tiers :** Cet indicateur mesure l'efficacité du processus de remplacement, en vérifiant si le délai d'un mois maximum est respecté.
 - **Nombre de désignations d'interlocuteurs ponctuels en cas d'urgence :** Il quantifie l'activité de gestion des situations d'urgence, distincte des remplacements de longue durée.

Ces indicateurs se concentrent sur la quantité des actions de remplacement, la fluidité du processus, et le respect des délais pour assurer la continuité de l'accompagnement en cas d'absence.

- **Indicateur qualité :**
 - **Taux de satisfaction des personnes accompagnées concernant la prise en charge de l'absence du référent habituel :** Mesuré via des enquêtes auprès des bénéficiaires ayant vécu un remplacement. Cet indicateur évalue la perception de la continuité et de la fluidité du service malgré le changement d'interlocuteur.
 - **Taux de satisfaction des bénéficiaires vis-à-vis de l'entretien de prise de contact avec le tiers remplaçant :** Évalue la qualité de ce premier échange crucial. La personne s'est-elle sentie comprise ? Les informations ont-elles été bien transmises ?
 - **Pourcentage de dossiers consultables et à jour pour le tiers remplaçant :** Cet indicateur vérifie l'efficacité du système de gestion des dossiers. Un dossier complet et à jour est essentiel pour que le remplaçant puisse prendre le relais efficacement sans perte de qualité de l'accompagnement.
 - **Taux de continuité de l'accompagnement (pas de rupture ou de perte d'informations significatives) :** Peut être évalué par des retours qualitatifs des bénéficiaires ou des audits internes, s'assurant que

l'absence du référent n'a pas entraîné de régression dans le parcours de la personne.

- **Délai moyen de réponse ou de prise en charge en cas d'urgence :** Bien que le nombre d'urgences soit un indicateur d'activité, la rapidité et la pertinence de la réponse qualifient le service rendu dans ces moments critiques. Il mesure l'efficacité du dispositif d'urgence.

Ces indicateurs se concentrent sur l'impact de la gestion des absences sur la personne accompagnée, la fluidité de la transition, et la qualité de l'information permettant la continuité de l'accompagnement.

Mesurer l'efficacité du "tenir conseil" en Mission Locale est essentiel pour un accompagnement pertinent des jeunes. Voici des indicateurs d'activité et de qualité pour cette fonction :

Indicateurs d'activité pour le "Tenir Conseil"

Ces indicateurs mesurent l'effort et le volume des activités liées au conseil et à l'orientation :

- **Nombre de séances de conseil individualisé réalisées par période (semaine/mois/trimestre) :** Quantifie le volume d'accompagnement direct fourni aux jeunes.
- **Durée moyenne d'une séance de conseil individualisé :** Permet d'évaluer le temps consacré à chaque jeune, et d'identifier d'éventuels écarts avec les standards ou besoins.
- **Nombre de jeunes ayant bénéficié d'au moins une séance de conseil sur une période donnée :** Indique la portée du service de conseil auprès de la population cible.
- **Nombre de référents de parcours formés ou ayant participé à des sessions d'échange sur les techniques de conseil :** Mesure l'investissement dans le développement des compétences des équipes pour "tenir conseil".
- **Nombre de ressources ou d'outils de conseil (fiches métiers, simulateurs, guides d'orientation) utilisés ou créés :** Quantifie la mise à disposition de supports pour faciliter le conseil.

Indicateurs Qualité pour le "Tenir Conseil"

Ces indicateurs évaluent l'impact et la pertinence du conseil sur le parcours du jeune :

- **Taux de satisfaction des jeunes concernant la qualité du conseil reçu :** Mesuré via des questionnaires de satisfaction, évaluant l'écoute, la pertinence des informations, la clarté des échanges et le sentiment d'avoir été bien orienté.
- **Taux de compréhension des options et des étapes du parcours par le jeune après la séance de conseil :** Évalué par des questions ciblées ou des retours lors des entretiens de suivi, pour s'assurer que le jeune a intégré les informations et les prochaines étapes.
- **Taux de concrétisation des actions définies lors des séances de conseil :** Mesure si les préconisations du conseil se traduisent par des actions réelles de la part du jeune (ex: inscription à une formation, envoi de CV, participation à un atelier).
- **Taux de pertinence de l'orientation proposée (validée par le jeune et/ou par le succès de l'action) :** Évalue si les conseils ont mené à des choix adaptés et efficaces pour le jeune, comme une insertion réussie ou une formation pertinente.

- **Évolution du niveau d'autonomie du jeune dans sa prise de décision suite au conseil** : Évalué par le référent ou le jeune lui-même, il indique si le conseil a renforcé la capacité du jeune à faire ses propres choix éclairés.

Ces indicateurs combinés offrent une vision complète de l'activité de conseil, de sa mise en œuvre à son impact réel sur le parcours des jeunes. Ils permettent à la Mission Locale d'ajuster ses pratiques pour un accompagnement toujours plus efficace.