



Ce document récapitule le fonctionnement des audits de suivi dans le cadre de la démarche de labellisation du réseau des Missions Locales.

Il est à destination exclusive des membres du réseau des Missions Locales.



# Préambule

En 2022, en période de forte transformation, les instances de l'UNML ont engagé le réseau dans une démarche de labellisation afin de faire connaître et de démontrer la qualité et la richesse de l'offre de service des Missions Locales ainsi que son profond ancrage territorial.

La mobilisation du réseau et le haut niveau de réussite lors des audits attestent de la volonté de chaque structure, chaque élu, chaque salarié de s'investir dans une démarche d'amélioration continue pour toujours mieux répondre aux besoins des jeunes et des employeurs sur nos territoires.

3 ans après, le contexte évolue et met l'ensemble du réseau à l'épreuve. Pour autant, les évolutions apportées dans nos structures par le biais de la démarche de labellisation se poursuivent, s'ancrent dans nos quotidiens et nous donnent, une fois de plus, l'occasion de montrer notre capacité d'adaptation et notre volonté toujours intacte de servir au mieux l'intérêt des jeunes sur nos territoires.

En cela, il est primordial de ne pas relâcher nos efforts et de valoriser tout le travail effectué et notre recherche constante d'une qualité optimale de service rendu. Ainsi, l'audit de suivi constitue une étape essentielle et déterminante pour le suivi et le pilotage de nos démarches d'amélioration continue.

Pour répondre à nos impératifs de sobriété et d'efficience, l'audit de suivi a été conçu pour être à la fois efficace et adapté aux besoins actuels. Son format a été volontairement allégé et l'approche adoptée se veut donc ciblée, permettant une évaluation concise mais pertinente.

L'audit de suivi constitue donc un repère structurant dans le cycle du label. Il garantit la continuité de la démarche qualité, soutient la progression des structures et prépare, dans les meilleures conditions, l'audit de renouvellement.

Les principes exposés dans ce document ont été validés en en bureau de l'UNML le 2 décembre 2025 et en Commission nationale de labellisation du 17 décembre 2025.

## Sommaire

Modalités opérationnelles des audits de suivi .....	3
Les objectifs.....	3
Temporalité de l'audit de suivi .....	3
L'accompagnement.....	4
Le rôle de l'auditeur.....	5
Modalités d'organisation de l'audit de suivi.....	5
Les impacts de l'audit de suivi .....	6
Les documents de référence .....	6
Notice d'utilisation de l'outil de guidance .....	7
Onglet n°1 : Identité et Environnement.....	7
Onglet n°2 : La Grille d'Auto-positionnement.....	8
Onglet n°3 : Suivi des points de progrès : .....	10
Onglet n°4 : Eléments Obligatoires .....	11
Onglet n°5 : Synthèse et conclusion.....	11
Les ressources disponibles.....	12
Lexique.....	14
ANNEXE I- Tableau récapitulatif .....	15
ANNEXE II – Pièces obligatoires à fournir lors de la demande d'audit de suivi.....	16
ANNEXE III - Précisions des attendus sur les éléments obligatoires.....	17

## Modalités opérationnelles des audits de suivi

### Les objectifs

L'audit de suivi est une étape cruciale qui s'inscrit pleinement dans la démarche d'amélioration continue. La réalisation de cet audit de suivi est un prérequis indispensable pour pouvoir lancer le processus de l'audit de renouvellement du label à l'échéance des 5 ans. Il vise à :

- Pérenniser la dynamique : en s'assurant que la structure a maintenu son effort et qu'elle poursuit son engagement d'amélioration continue sur toute la durée du label.
- Sécuriser la démarche : en vérifiant que les points d'alerte ont été corrigés et que les actions mises en place sont consolidées.
- Anticiper l'avenir : l'audit de suivi constitue une étape intermédiaire avant le renouvellement du label. Il permet également d'adapter les pratiques de la structure aux évolutions à venir du référentiel et plus largement aux enjeux communs du réseau.

L'audit de suivi est une revue ciblée qui porte sur deux axes majeurs :

1. L'évaluation des améliorations réalisées sur les points de progrès identifiés lors de l'audit initial
2. La vérification systématique de nouveaux éléments de preuves qui compléteront les critères du référentiel ou alimenteront de nouveaux critères d'évaluation lors des audits de renouvellement. L'objectif est d'examiner de nouveaux points essentiels pour préparer la structure aux exigences du prochain référentiel et soutenir sa progression vers cette étape.

### Temporalité de l'audit de suivi

Le délai entre la labellisation initiale et l'audit de suivi a été fixé à 2 ans et demi, comme un point d'étape pour le label dont la validité est de 5 ans.

Afin de faciliter l'organisation des audits de suivi, le calcul des 2 ans et demi prend donc comme point de départ la date de la Commission attribuant le label à votre structure (et non la date à laquelle l'audit initial a eu lieu).

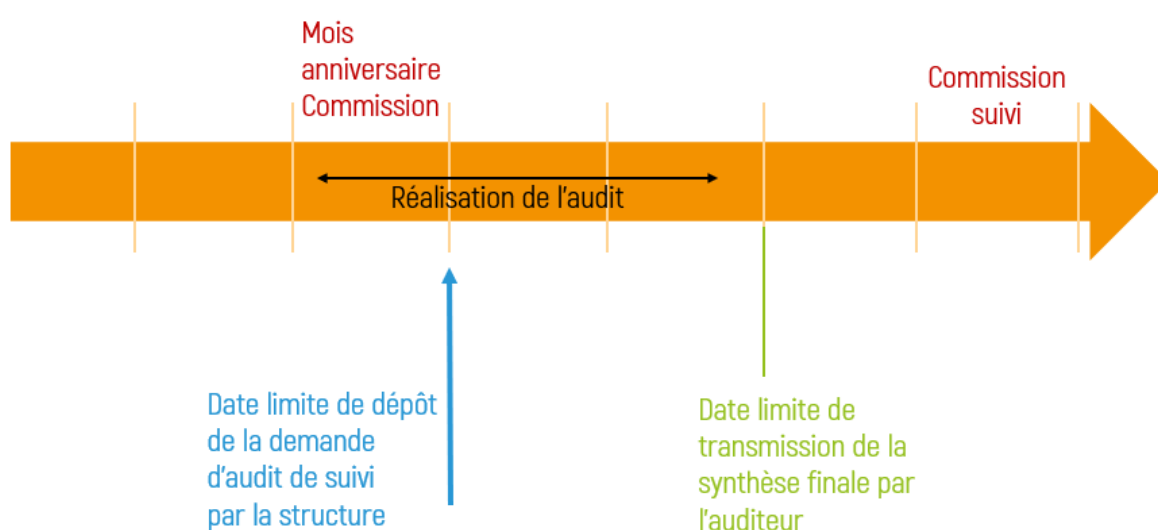
- La soumission de votre dossier : vous devez transmettre votre dossier complet à l'UNML, (Outil de Guidance et preuves obligatoires) au plus tard durant le mois anniversaire de cette échéance de deux ans et demi.



Pour vous aider, [un tableau récapitulatif est disponible en annexe.](#)

- Le délai de traitement : une fois votre dossier soumis, l'auditeur dispose de deux mois maximum pour analyser vos documents, organiser la visioconférence, la réaliser et rédiger sa synthèse finale.
- La validation officielle : Les rapports d'audit de suivi seront examinés et validés par une commission dédiée qui se réunit quatre fois par an : mars, juillet, octobre et décembre.

### Schéma récapitulatif :



### L'accompagnement

Au niveau national, plusieurs temps vont être proposés :

- Un webinaire national sera organisé en chaque début d'année afin de permettre à toutes les structures qui le souhaitent d'obtenir des précisions sur les audits de suivi
- Deux temps d'échange collectif dédiés seront organisés pour chaque structure
  - 6 mois avant le mois de dépôt de la demande d'audit de suivi. Ce temps sera l'occasion d'une présentation plus approfondie des outils et des attendus.
  - 3 mois avant le mois de dépôt de la demande d'audit de suivi pour faire un point d'étape dans la préparation de l'audit et répondre aux questions opérationnelles des structures.
- Un mail de rappel de l'échéance sera envoyé par l'UNML aux structures un mois avant le mois de dépôt.

## Le rôle de l'auditeur

L'intervention de l'auditeur s'inscrit directement dans la continuité du processus de labellisation. Il a pour rôle d'apprécier l'évolution de la démarche engagée par la structure sur deux ans et demi. Sa posture est neutre et impartiale, et sa mission consiste à évaluer les avancées réalisées sur les points de progrès identifiées lors de l'audit initial et sur les nouveaux éléments de preuve obligatoires.

La désignation de l'auditeur relève de l'UNML.

- Pour les Missions Locales : l'audit est conduit par un auditeur issu du réseau des Missions Locales. Dans la mesure du possible, et par souci de cohérence, la priorité est donnée à l'auditeur ayant réalisé l'audit initial afin de mobiliser sa connaissance de la structure.
- Pour les ARML et l'UNML : l'audit est réalisé par l'organisme certificateur externe.

## Modalités d'organisation de l'audit de suivi

1. La structure labellisée dépose sa demande auprès de l'UNML pour l'organisation de l'audit de suivi. A ce titre, elle transmet l'outil de guidance et les pièces obligatoires demandées [\[cf annexe dédiée\]](#).
2. L'UNML transmet les éléments à l'auditeur désigné et en informe la structure.
3. L'auditeur désigné par l'UNML prend contact avec la structure. Ensemble, ils arrêtent une date pour la visioconférence d'approfondissement.
4. L'auditeur examine en détail les éléments de preuve obligatoires et les critères ciblés. Il transmet ensuite un plan d'audit à la structure. Ce document sert de feuille de route : il précise les clarifications attendues lors de la visio et identifie les pièces qui pourraient être manquantes.
5. Lors de la visio d'approfondissement, l'auditeur vérifie la cohérence des éléments de preuves avec les attendus. **Des éléments de preuve complémentaires peuvent être fournis en plus des éléments obligatoires.** L'auditeur constate la réalité des progrès réalisés par la structure.
6. Rapport final : L'auditeur dispose de 10 jours ouvrés à compter de la date de la visioconférence pour rédiger les conclusions dans l'Outil de Guidance. Une fois ce dernier transmis, la structure labellisée dispose de 5 jours ouvrés pour relire et émettre ses observations sur d'éventuelles erreurs factuelles.

**Passé ce délai, l'Outil de Guidance est considéré comme validé par la structure et est transmis à la Commission labellisation pour validation finale.**

## Les impacts de l'audit de suivi

L'audit de suivi est obligatoire dans le cycle du label. Aucun audit de renouvellement ne pourra être organisé sans les conclusions de l'audit de suivi.

Si des problèmes sérieux ou des lacunes importantes sont constatés, la Commission Nationale de labellisation pourra émettre des alertes formelles.

L'audit de suivi ne permet pas le retrait du label.

## Les documents de référence

Ces documents constituent le socle de votre démarche d'amélioration continue. Ils sont des outils essentiels pour piloter avec succès cet audit de suivi.

- **Le Référentiel** : C'est le document fondamental. Il fixe l'ensemble des exigences du label. Il sert de base de référence à l'auditeur.
- **Le guide de l'audit** : C'est l'outil pratique qui traduit concrètement les exigences du Référentiel. Il permet de connaître les éléments de preuve attendus lors de l'audit initial et qui pourront être présentés lors de l'audit de suivi, notamment dans la *Grille d'Auto-Evaluation* [Onglet 2].
- **La grille de l'audit initial** : Elle est le support qui formalise le bilan de l'audit initial. Elle permet d'identifier les critères nécessitant une amélioration (notés 1 ou 2), qui doivent être traités dans la partie : *Grille d'Auto-positionnement* [Onglet 2].
- **Le rapport de l'audit initial** : C'est le document qui synthétise l'analyse du binôme d'auditeurs. Il met en avant les points forts ainsi que les pistes de progrès. Il permet notamment de compléter la partie : *Suivi des points de progrès* [Onglet 3].
- **L'outil de guidance** : C'est le document unique de travail de l'audit de suivi, à compléter par la Mission Locale. Il consolide tous vos éléments de suivi ainsi que l'évaluation finale de l'Auditeur et de la Commission Labellisation.
- **Le Plan d'Amélioration Qualité** est le document central de votre démarche interne. Il constitue la preuve principale des actions menées et du suivi de la qualité. Il doit être annexé à votre dossier de candidature, puisqu'en tant qu'outil de pilotage, il fait l'objet d'une vérification incontournable par l'auditeur afin d'attester de la cohérence des informations renseignées dans l'Outil de Guidance.

## Notice d'utilisation de l'outil de guidance

L'outil de guidance est le document unique utilisé pour l'audit de suivi. Il est à compléter par la structure qui demande son audit de suivi.

Il sera également utilisé par l'auditeur pour effectuer ses constatations et par la Commission pour formuler son avis.

Cette notice a pour objectif de vous accompagner pas à pas dans le remplissage de cet outil.

L'outil de guidance est composé de 5 onglets :

- Identité et environnement
- Grille auto-positionnement
- Suivi des points de progrès
- Eléments obligatoires
- Synthèse et conclusion

Les 3 premiers sont à remplir par la Mission Locale et constitueront la base de l'audit de suivi.

## Remplir l'outil de guidance – le pas à pas

### Onglet n°1 : Identité et Environnement

Cet onglet recoupe des informations générales, administratives et organisationnelles de la structure. Il a pour objectif de replacer la structure dans son environnement actuel et permet de signifier les évolutions de contexte observées depuis l'audit initial.

4 Blocs sont constitués :

- Fiche d'identité de la Mission Locale : éléments clés de présentation de la structure.

*La date de l'audit de suivi sera à compléter par l'auditeur.*

- Caractéristiques du Territoire et du Public : présentation du territoire d'intervention, de ses spécificités géographiques et socio-économiques

*« Spécificités éventuelles du public accueilli » : selon votre territoire, il peut être opportun de préciser certaines spécificités sur le public accueilli ou son évolution, ex : prépondérance de mineurs et augmentation de sa proportion*

- Vie associative : actualisation des documents phares de la vie associative



- Évolution du contexte de la Mission Locale : identification des principaux changements (contexte financier, partenariats, politique, ...) et de leurs éventuelles conséquences sur le fonctionnement de la ML.

*Il est important de valoriser aussi bien les évolutions positives que négatives.*

Afin de compléter cet onglet, pensez à mobiliser notamment votre **diagnostic territorial** actualisé.

Les éléments précisés dans cet onglet ne feront pas l'objet de l'audit de suivi mais serviront de base de compréhension et de discussion lors de la présentation du contexte de la Mission Locale en début de visio d'approfondissement.

## Onglet n°2 : La Grille d'Auto-positionnement

Cet onglet sera utilisé lors de la phase d'étude documentaire et servira de base de discussion lors de la visio d'approfondissement.

La grille d'auto-positionnement reprend l'ensemble des 35 critères évalués lors de l'audit initial.



**La précision de vos saisies est essentielle pour garantir l'efficacité et la qualité de l'analyse menée par l'auditeur.**

### Etape 1 : Définition des critères cibles

Cette étape est cruciale car elle définit les critères qui feront l'objet de l'échange avec l'auditeur.

- Nom de la colonne : « Critères à étudier » (colonne D),
- Identification : tous les critères non validés lors de l'audit initial (notés 1 ou 2 dans la grille d'audit) sont à sélectionner.
- Action : Vous devez sélectionner pour chaque critère concerné la mention « critère invalidé à étudier » dans la liste déroulante.

Les critères validés (notés 3 ou 4 dans la grille d'audit) ne nécessitent pas de traitement sur cet onglet.

A noter : Sur la grille de l'outil de guidance, tous les critères annotés d'une étoile<sup>1</sup> ont fait l'objet d'un approfondissement dans la section des « Eléments Obligatoires ». Ces approfondissements seront donc étudiés en parallèle de l'analyse du critère invalidé, mais ne le remplaceront pas.

### Etape 2 : Lien avec le Plan d'Amélioration Qualité

Cette étape permet de formaliser les critères invalidés lors de l'audit initial qui ont été pris en compte dans vos démarches internes d'amélioration continue.

- Nom de la colonne : « Piste intégrée dans le Plan d'Amélioration » (colonne E),

<sup>1</sup> 

- Action : Une liste déroulante vous permet de préciser par « Oui » si le critère invalidé<sup>2</sup> a été inclus dans votre PAQ.

A noter : Pour les critères invalidés mais non intégrés dans votre PAQ, vous devrez obligatoirement démontrer dans la colonne suivante (F), la façon dont vous les avez traités.

### Etape 3 : Explicitation des actions menées

Cette étape vous permet d'exposer à l'auditeur toute précision contextuelle essentielle sur la progression du critère invalidé en audit initial.

- Nom de la colonne : « Commentaires de la Structure » (colonne F)
- **Si vous le souhaitez**, vous pouvez également utiliser cette colonne pour valoriser des évolutions sur des critères déjà validés lors de l'audit initial. Il s'agit d'une possibilité, ce n'est ni une obligation, ni une recommandation.



Eviter la duplication : Lorsque les critères cibles ont été traités et suivis dans le plan d'amélioration qualité, il n'est pas nécessaire de les reproduire dans l'outil de guidance.

Les colonnes « commentaires auditeur » et « état de progression » sont à remplir par l'auditeur suite à la visio d'approfondissement.

« L'état de progression » correspond à une échelle en 4 niveaux permettant de constater le degré d'avancement dans l'appropriation du critère au sein de la structure.

L'échelle utilisée est la suivante :

- **Point remarquable** : Élément sur lequel la structure a soit dépassé les exigences du référentiel, soit se distingue par une pratique, méthode ou technique innovante.
- **Point de conformité** : Élément sur lequel la structure a répondu aux attendus, à minima l'équivalent du niveau 3.
- **Point de progrès** : voie identifiée sur laquelle la structure peut progresser. Il s'agit d'une opportunité d'amélioration.
- **Point d'alerte** : Élément sur lequel des preuves d'audit montrent que la structure n'atteint pas ou risque de ne plus atteindre les exigences du référentiel à court ou moyen terme.

<sup>2</sup> Marqué par la mention « critère **invalidé à étudier** » dans l'étape 1

### Onglet n°3 : Suivi des points de progrès :

Cette section valorise la démarche d'amélioration continue de la structure, en allant au-delà de la simple correction des critères invalidés. Elle met en lumière les initiatives concernant les pistes d'amélioration suggérées lors de l'audit initial.

Les pistes à intégrer dans l'onglet « Suivi point de progrès » proviennent d'une part du Rapport d'audit initial, et d'autre part des suggestions formulées dans les commentaires de la grille d'audit (que les critères soient validés ou non).

#### Etape 1 : Inscription des pistes de progrès

Cette étape permet l'identification des pistes de progrès suggérées lors de l'audit initial.

Nom de la colonne : « Piste de progrès à suivre » (colonne B)

Vous devez reporter chaque piste de progrès dans le tableau dédié, en respectant les thématiques.



Copiez-collez la formulation exacte de la piste telle qu'elle apparaît dans votre rapport d'audit ou la grille d'audit initial

#### Etape 2 : Lien avec le Plan d'Amélioration Qualité

Cette étape reprend le même fonctionnement que dans la grille d'auto-positionnement. Elle permet de formaliser si la piste d'amélioration suggérée lors de l'audit initial a été prise en compte dans vos démarches internes d'amélioration continue.

Nom de la colonne : « Piste intégrée dans le Plan d'Amélioration » (colonne C),

Action : Sélectionnez « Oui » dans le menu déroulant en fonction de l'intégration de la piste dans votre PAQ.

#### Etape 3 : Explicitation des actions menées


Cette étape reprend le même fonctionnement que dans la grille d'auto-positionnement et vous permet d'exposer à l'auditeur toute précision contextuelle.

Nom de la colonne : « Commentaires de la Structure » (colonne D)

### Onglet n°4 : Éléments Obligatoires

Cet onglet **n'est pas à compléter par la Mission Locale**. Il reprend les éléments qui seront systématiquement vérifiés lors de l'audit de suivi.

Cette partie contient :

- Les éléments de preuve à fournir obligatoirement
  -  Pour les thématiques nouvelles ou approfondies, un élément de preuve principal est demandé. Un élément de preuve secondaire (à défaut) est également proposé.
- Les éléments à observer : il s'agit de la disposition qui constitue la base sur laquelle l'auditeur va procéder à l'audit et à l'analyse des éléments de preuve.
- Correspondance référentiel : Il est indiqué à quelle page du référentiel de labellisation les éléments à observer se rapportent.

Les colonnes « observations de l'auditeur » et « niveau d'appropriation » sont à remplir par l'auditeur suite à la visio d'approfondissement.

« Le niveau d'appropriation » correspond à une échelle en 4 niveaux permettant de constater le degré d'avancement dans la mise en place de la disposition au sein de la structure.

L'échelle utilisée est la suivante :

- **Point remarquable** : Élément sur lequel la structure a soit dépassé les exigences du référentiel, soit se distingue par une pratique, méthode ou technique innovante.
- **Point de conformité** : Élément sur lequel la structure a répondu aux attendus.
- **Point de progrès** : voie identifiée sur laquelle la structure peut progresser. Il s'agit d'une opportunité d'amélioration.
- **Point d'alerte** : Élément sur lequel des preuves d'audit montrent que la structure n'atteint pas ou risque de ne plus atteindre les exigences du référentiel à court ou moyen terme.

### Onglet n°5 : Synthèse et conclusion

Cet onglet est entièrement réservé à l'Auditeur et à la Commission Labellisation. Il n'est pas à compléter par la Mission Locales. Il a pour objectif de synthétiser le déroulement de l'audit de suivi et d'acter les conclusions générales.

**Le rappel du cadre** : L'auditeur y synthétise le déroulement et les faits marquants de l'audit.

**La conclusion** : elle présente de manière qualitative la progression de la structure, le suivi des points d'alerte et l'évolution de sa démarche qualité depuis l'audit initial.

**Avis de la Commission nationale de Labellisation** : Cet espace est réservé à la Commission, c'est ici qu'elle formalise son commentaire et sa conclusion formelle suite à l'examen de l'Outil de Guidance.

## Les ressources disponibles

Afin d'accompagner l'ensemble du réseau sur les différents points abordés lors de l'audit de suivi, des ressources thématiques ont été mises en place. Elles pourront être mobilisées et servir d'inspiration aux structures.

Les éventuelles trames ou modèles de documents qui peuvent être proposés ne doivent pas être utilisés tels quels, un nécessaire travail d'appropriation aux enjeux, à l'environnement et au fonctionnement de la structure est impératif.

Retrouvez ci-dessous les ressources mobilisables par thème pour vous aider :

### Gouvernance

[Délégations de pouvoir](#)

### Vie associative

[Guide méthodologique sur la révision des statuts](#)

[Tableau de suivi des instances](#)

### Participation des jeunes



### Charte graphique



### Stratégie financière et comptable :

[Les dossiers de la comptabilité](#)

[Tableau de suivi des financements](#)

### Commande publique

[Les dossiers de la commande publique](#)

[Guide de réflexion procédure interne](#)

[Trame de fiche d'expression de besoin](#)

Démarche d'amélioration continue :

[Série de webinaire « Traits d'union » sur l'amélioration continue](#)

[Fiches mémo](#)

[Plusieurs modèles de tableaux de suivi](#)

## Lexique

**PAQ - Plan d'Amélioration de la Qualité** : outil de gestion interne de la Mission Locale permettant d'identifier et de suivre les actions d'amélioration de la qualité de son action.

**Audit initial** : Premier audit réalisé dans le cadre de la démarche de labellisation, servant de référence pour l'amélioration continue.

**Audit de suivi** : Etape intermédiaire (2 ans et demi après l'audit initial) visant à vérifier l'évolution de la progression de la démarche en vue du renouvellement du label.

**Audit de renouvellement** : Audit réalisé à l'échéance des 5 ans du label.

**Critère invalidé** : critère d'évaluation noté 1 ou 2 dans l'audit initial.

**Point remarquable** : Élément sur lequel la structure a soit dépassé les exigences du référentiel, soit se distingue par une pratique, méthode ou technique innovante.

**Point de conformité** : Élément sur lequel la structure a répondu aux attendus

**Point de progrès** : voie identifiée sur laquelle la structure peut progresser. Il s'agit d'une opportunité d'amélioration.

**Point d'alerte** : Élément sur lequel des preuves d'audit montrent que la structure n'atteint pas ou risque de ne plus atteindre les exigences du référentiel à court ou moyen terme.

## ANNEXE I– Tableau récapitulatif

Passage en commission initiale	Mois de l'audit de suivi	Délai finalisation de l'audit (livrable)	Commission – de suivi
20 décembre 2023	Septembre 2026	Dernier jour de Novembre	Décembre 2026
7 mars 2024	Septembre 2026	Dernier jour de Novembre	Décembre 2026
7 mai 2024	Novembre 2026	Dernier jour de Janvier	Mars 2027
4 juillet 2024	Janvier 2027	Dernier jour de mars	Juillet 2027
30 septembre 2024	Mars 2027	Dernier jour de mai	Juillet 2027
18 décembre 2024	Juin 2027	Dernier jour d'août	Octobre 2027
3 février 2025	Août 2027	Dernier jour d'octobre	Décembre 2027
11 avril 2025	Octobre 2027	Dernier jour de décembre	Mars 2028
28 mai 2025	Novembre 2027	Dernier jour de janvier	Mars 2028
22 juillet 2025	Janvier 2028	Dernier jour de mars	Juillet 2028
7 novembre 2025	Mai 2028	Dernier jour de juillet	Octobre 2028
16 décembre 2025	Juin 2028	Dernier jour d'août	Octobre 2028



## ANNEXE II – Pièces obligatoires à fournir lors de la demande d'audit de suivi

- Plan d'amélioration de la qualité
- Tableau de pilotage des financeurs
- Tableau de suivi des instances ou à défaut dernier PV de bureau, CA et AG
- Attestation de participation du président.e à des actions de formation ou sensibilisation ou à défaut questionnaire d'auto-positionnement ou attestation d'inscription à des actions de formation ou de sensibilisation
- Programme d'actions de l'année en cours
- Procédures relatives à la participation effective des jeunes à la vie de la structure ou à défaut PV ou CR d'instances illustrant le processus de réflexion engagé collectivement sur l'intégration des jeunes à la vie de la structure.
- Documents de suivi des relations employeurs (Plan d'action dédié et son suivi, synthèse et suivi des enquêtes employeurs)
- Eléments graphiques ou visuels permettant de montrer l'appartenance de la structure au réseau des Missions Locales
- Rapport du commissaire aux comptes
- Budget Prévisionnel
- Procédure interne dédiée à la gestion et au suivi des achats ou à défaut, un tableau de suivi des achats
- Organigramme de la structure

## ANNEXE III - Précisions des attendus sur les éléments obligatoires

Retrouvez ci-dessous des précisions sur les attendus lors de l'audit de suivi. Il s'agit ici de questionnements que vous pouvez mobiliser pour vous préparer.

### Élément de preuve obligatoire : Plan d'amélioration qualité

#### • Éléments à observer :

La Mission Locale dispose d'une démarche d'amélioration continue et toute l'équipe y est impliquée. Elle effectue un suivi régulier et rend compte de sa démarche. Elle met en place des outils d'évaluation du suivi de la qualité et fait le nécessaire pour réaliser des actions correctives. Au-delà de l'exploitation des questionnaires de mesure de la satisfaction, le plan d'amélioration de la qualité permet le suivi de la qualité de l'accompagnement des jeunes en identifiant et en pilotant les axes d'amélioration.

#### • Ce que l'on doit pouvoir démontrer : l'existence de la démarche d'amélioration continue et le suivi qui en est effectué, avec par exemple de la traçabilité sur les constats, les objectifs, l'identification de responsables, la temporalité, les indicateurs, le suivi des actions...

Un focus est mis sur le suivi de la qualité de l'accompagnement des jeunes donc la ML doit être en capacité de prouver qu'elle a défini des indicateurs relatifs à ce sujet, identifié ses marges de progrès et défini des actions ou un plan d'action en ce sens.

#### • Les questions à se poser :

- Communication et engagement :  
Les équipes ont-elles été informées du plan et de ses objectifs ?  
Les responsables suivent-ils régulièrement l'avancement et communiquent-ils les résultats aux équipes ?
- Mise en œuvre et suivi :  
Les actions prévues ont-elles été mises en œuvre dans les délais ?  
Existe-t-il des indicateurs d'amélioration pour chaque action ou projet ?
- Culture et pérennisation :  
L'amélioration continue est-elle intégrée à la culture de la ML ? Comment ?  
Les collaborateurs sont-ils encouragés et formés à identifier des pistes d'amélioration ?
- Suivi qualité de l'accompagnement :  
Quels axes d'amélioration de la qualité de l'accompagnement sont suivis dans le PAQ ?

**Éléments de preuve obligatoire :** Tableau de suivi des financements

- **Éléments à observer :** Toutes les collectivités du territoire de la Mission Locale contribuent au financement de la structure. La structure dispose de financements complémentaires (ex : FSE, ARS, appels à projet, ...) et a mis en place une organisation dédiée à la diversification et au suivi de ses sources de financements.
- **Ce que l'on doit pouvoir démontrer :** L'identification et le suivi des financements disponibles au sein de la structure : les financeurs, le cadre des financements, les ressources mobilisées, ... et l'organisation de la recherche de financement.
- **Les questions à se poser :**
  - Quels sont les financements mobilisés ?
  - Quel pilotage et suivi est assuré ?
  - Quelle organisation est mise en place pour la recherche de financements ?

**Éléments de preuve obligatoire :** Tableau de suivi des instances

- **Éléments à observer :** Les instances se réunissent régulièrement et sont un lieu de débat sur l'action de la Mission Locale. Les principaux acteurs sont assidus. Les instances sont fortement mobilisées dans la définition des orientations de la structure.  
Des commissions émanant du CA peuvent être mobilisées sur des sujets spécifiques.
- **Ce que l'on doit pouvoir démontrer :** la dynamique de la vie associative et le suivi qui en est effectué sont documentés (taux de participation, sujets abordés, mise en place de commission, ...)
- **Les questions à se poser :**
  - Quel est le taux de participation aux instances ?
  - Quels sujets aborde-t-on dans nos instances ?

**Éléments de preuve obligatoire :** Attestation de participation à des actions de formation ou sensibilisation

- **Éléments à observer :** Le/la président.e de la Mission Locale dispose d'un socle de connaissance spécifique au réseau des Missions Locales qui lui permet d'assurer efficacement sa fonction, de garantir la pérennité et le rayonnement de la structure, ainsi que son adhésion aux valeurs communes du réseau.

Pour cela, la présidence a à sa disposition des outils lui permettant de :

- Maîtriser le rôle des Missions Locales et l'organisation du réseau
- Connaître les responsabilités pénales et civiles liées à l'exercice de la fonction de président.e
- Comprendre les difficultés d'insertion sociale et professionnelle des jeunes

• **Ce que l'on doit pouvoir démontrer :** Le président.e est en veille sur les évolutions règlementaires, stratégiques et territoriales de la Mission Locale.

• **Les questions à se poser :**

- Le président.e a-t-il eu connaissance du diagnostic territorial ?
- Le président.e a-t-il bénéficié d'action de sensibilisation, information ou formation ?

**Éléments de preuve obligatoire :** Programme d'action formalisé

• **Éléments à observer :**

La Mission Locale définit un programme d'action, il est adapté en fonction du contexte et des moyens mobilisables par la structure.

• **Ce que l'on doit pouvoir démontrer :** L'existence et la « vie » du programme d'action par le biais d'échéance mais aussi le suivi et l'évaluation annuelle du programme pour ajuster les actions.

Ces points sont donc **documentés**, par exemple : calendrier d'échéance, rapports, tableaux de suivi, comptes rendus de réunions

• **Les questions à se poser :**

- Quels sont les indicateurs de succès définis pour suivre le programme ?
- Comment le programme s'intègre-t-il dans la stratégie globale de la structure ?
- Y a-t-il eu des ajustements ou modifications depuis le lancement ? Pourquoi ?

**Éléments de preuve obligatoire :** Procédures relatives à la participation effective des jeunes à la vie de la structure

• **Éléments à observer :** Une réflexion a été engagée sur les modalités de la participation des jeunes dans tous les aspects de la vie de la structure (opérationnel, stratégique, offre de service, etc).

Elle se traduit par la mise en place :

- de démarche favorisant l'appropriation de la logique participative au sein de l'équipe de professionnels et/ou de la gouvernance
- de démarches participatives au sein de la ML
- d'indicateurs de suivi et de procédures garantes de la participation effective des jeunes à la vie de la structure ou à la vie de l'association.

• **Ce que l'on doit pouvoir démontrer :** l'intégration de la participation des jeunes dans une stratégie globale. La participation des jeunes fait l'objet d'une réflexion et s'inscrit dans la durée.

• **Les questions à se poser :**

- Par quels moyens l'équipe et/ou la gouvernance ont-ils pu se familiariser avec la démarche participative ?
- Sur quels aspects de la vie de la structure, les jeunes ont-ils été intégrés ? de quelle manière ?
- Comment vous assurez-vous que les démarches participatives sont mises en place et leur efficacité ?

**Eléments de preuve obligatoire :** Documents de suivi des relations employeurs (Plan d'action dédié et son suivi, synthèse et suivi des enquêtes employeurs)

• **Eléments à observer :** La Mission Locale a construit une démarche structurée de partenariat avec les employeurs, fondée sur une analyse des besoins des jeunes et du territoire. Elle est investie dans des rencontres ou actions avec le monde et mobilise à cet effet les parties prenantes de son écosystème. Un suivi qualitatif des relations avec les employeurs est effectué et permet d'identifier les axes de partenariat à renforcer.

• **Ce que l'on doit pouvoir démontrer :** la mise en place d'une stratégie de partenariat vis-à-vis des employeurs qui tient compte des besoins remontés par le diagnostic territorial, les synthèses des questionnaires employeurs, ... La Mission Locale réalise ou participe à des actions à destination des employeurs et du monde économique de manière générale, en lien avec ses partenaires. Le suivi des relations employeurs est effectué de manière approfondie (qualitatif et quantitatif) afin d'identifier leurs attentes et d'ajuster le plan d'action en conséquence (tableau de suivi, mise à jour du plan d'action, ...).

• **Les questions à se poser :**

- Quels sont vos objectifs partenariaux pour l'année ? Comment sont-ils définis ?
- Quels outils utilisez-vous pour suivre et qualifier la relation entreprise (questionnaire, tableau) ?
- Quels sont les exemples concrets où l'analyse des besoins a conduit à une action partenariale ?

**Eléments de preuve obligatoire :** Eléments graphiques ou visuels permettant de montrer l'appartenance de la structure au réseau des Missions Locales  
[à destination des Missions Locales qui n'utilisent pas uniquement la charte graphique du réseau. Pour les structures assemblières, l'activité Mission Locale doit bénéficier d'une visibilité grâce au logo du réseau]

- **Eléments à observer :** La Mission Locale utilise le logo et la charte graphique du réseau. Son appartenance au réseau des Missions Locales est rendue visible auprès des jeunes, de la gouvernance et des partenaires.
- **Ce que l'on doit pouvoir démontrer :** l'utilisation du logo et de la charte graphique du réseau et sa mise en visibilité
- **Les questions à se poser :**
  - Est-ce que les jeunes et les partenaires sont en mesure d'identifier la ML en tant que structure propre appartenant au réseau ?

**Eléments de preuve obligatoire :** Rapport du commissaire aux comptes – Budget prévisionnel

- **Eléments à observer :** La Mission Locale dispose d'une stratégie financière et exploite sa comptabilité analytique.
- **Ce que l'on doit pouvoir démontrer :** La production d'indicateurs analytiques
- **Les questions à se poser :**
  - Au-delà de la définition des centres d'analyse et de la ventilation des charges, comment les résultats sont-ils utilisés pour optimiser les processus, réorganiser les ressources, piloter la structure ?

**Eléments de preuve obligatoire :** Procédure interne de gestion des achats

- **Eléments à observer :** La structure applique le code de la commande publique et dispose d'une procédure de gestion des achats.  
La mise en concurrence des prestataires est assurée.

• **Ce que l'on doit pouvoir démontrer :** La définition au sein de la Mission Locale de procédure permettant d'assurer le respect des règles de la commande publique et notamment ses 3 piliers : libre accès au marché, transparence et égalité de traitement.

Pour cela, la ML démontre une identification des seuils et des achats nécessitant une formalisation particulière, la définition des modalités de publicité selon les montants, une pratique de mise en concurrence, ...

• **Les questions à se poser :**

- Sommes-nous concernés par des procédures nécessitant un formalisme précis ?
- Les achats récurrents font-ils l'objet d'une surveillance afin d'engager une procédure de mise en concurrence dès lors qu'un seuil est dépassé ?
- Comment la mise en concurrence est-elle mise en place lors des achats ? Quels sont nos critères de sélection ?