



EMPLOIS VERTS
Environnement - Ressourcerie



ADÉQUATION
de compétences

PROJET STRATEGIQUE 2016-2018



BLEU CIEL
du blanc
sur mesure



COCCINELLE
VERTE 
eco-jardin



Groupe Economique Solidaire Adéquation
72 boulevard Denfert Rochereau - 38500 Voiron - 04 76 32 72 80
à partir d'avril 2016 - 33 rue Hector Blanchet - 38500 Voiron
contact@groupe-adequation.com
www.groupe-adequation.com



GROUPE
ECONOMIQUE
SOLIDAIRE
Adéquation

Développant **cinq activités** complémentaires, - Adéquation, Emplois Verts , Ressourcerie, Bleu Ciel et Coccinelle Verte - le Groupe économique solidaire Adéquation est un **ensemble associatif** géré de manière non-lucrative et dans le sens de l'intérêt général.

Pour autant, il fonctionne comme une **entreprise**, avec des prestations à produire et à commercialiser, un chiffre d'affaires à générer et des clients à satisfaire.

Grâce à cette activité économique et grâce à la participation des financeurs publics - Etat, Région, Département et Pays Voironnais - le Groupe Adéquation fournit une activité professionnelle à **650 salariés** par an.

Les administrateurs et les professionnels ont construit le projet stratégique du Groupe pour la période 2016 à 2018.

Il s'agit par cette démarche :

- De **féderer** l'ensemble du Groupe autour d'une ambition collective
- De répondre aux attentes des salariés en parcours, clients et financeurs, et de poursuivre l'exigence d'**amélioration continue** de ses pratiques et résultats
- D'**anticiper** les enjeux à venir, de s'adapter aux évolutions

Ce projet, enrichi par la consultation de **salariés en parcours, clients, financeurs et partenaires**, s'appuie sur les valeurs et finalités du Groupe et sur un diagnostic économique et social partagé.

Il se décline en trois enjeux principaux et une série d'objectifs et d'actions.

Cadre du projet

- Initier une dynamique de groupe à travers le partage d'un diagnostic et la construction d'une stratégie commune, pour répondre au mieux aux nouveaux enjeux économiques et sociaux
- Poursuivre l'inscription du groupe dans une démarche d'amélioration continue de ses pratiques et de ses résultats
- S'inscrire dans le projet associatif : en accord avec quatre grandes valeurs qui le structurent et dans le but de poursuivre une finalité au service de l'emploi du territoire

Finalités

- Développer une dynamique économique forte au service de l'Homme pour maintenir et créer des emplois et proposer des parcours d'insertion de qualité au plus grand nombre
- Positionner les salariés en parcours au centre du processus d'insertion pour développer les potentiels, les compétences, les capacités et les accompagner vers l'autonomie
- S'investir sur l'ensemble du territoire en partenariat avec les autres acteurs de l'insertion sociale et professionnelle, les collectivités et les autres acteurs économiques
- Favoriser l'adaptation de nos outils aux besoins du territoire, l'innovation et le développement d'initiatives créatrices d'emploi et d'insertion durable

LA SOLIDARITE

- **Permettre** un engagement dans la relation contractuelle de travail
- **Objectif** d'acquisition de compétences et de savoir pour faciliter l'accès à l'emploi durable

L'ECOUTE

- **Accueillir** et suivre les personnes dans un esprit de non jugement
- **Valoriser** les potentiels pour aider à enclencher des dynamiques et des projets
- **Garantir** une écoute entre permanents et administrateurs
- **Ecouter** et prendre en compte les besoins du client

L'AUTONOMIE

- **Prise en compte** des besoins, des capacités et des désirs dans la démarche professionnelle
- **Donner** aux personnes les moyens de décider des choix qui les concernent
- Activité professionnelle, rémunération salariale et la remise en lien social sont des **facteurs de l'autonomie**

LA QUALITE

- **Qualité du service rendu à la personne** : accueil, accompagnement, formation, exigence de travail, cadre professionnel
- **Qualité de service rendu au client** : qualité nécessaire mais non suffisante de la qualité du service d'insertion
- **Qualité de gestion** : rigueur administrative, comptable et financière. Autonomie et pérennité pour favoriser l'insertion durable

- Des activités économiques diversifiées avec des **possibilités de développement** et d'innovation
- Une capacité à proposer un emploi à un **très grand nombre de personnes**
- Une **organisation solide** et professionnelle, avec une gouvernance impliquée, bénéfique pour les salariés en parcours
- Une solidité financière
- Des actions d'**accompagnement** et de formation conséquentes
- Un fort **ancrage territorial**, un partenariat riche
- Un soutien fort de l'**intercommunalité**, avec cependant des interrogations sur l'avenir
- Un risque de baisse des **financements publics** et de modification des modalités de conventionnement
- Une dépendance vis à vis de quelques **clients dominants**
- Une **exigence des clients** pour une main d'oeuvre opérationnelle et efficace
- Des **besoins de formation et d'insertion** durable non-satisfaits

Enjeu n°1 : Consolider et fédérer

Fidéliser les clients

OBJECTIFS

- **Entretenir** une relation de confiance entre le groupe Adéquation et l'ensemble de ses clients
- **Etre à l'écoute** des attentes des clients et être capable de proposer des solutions à leurs besoins

MOYENS

Définir et mettre en oeuvre les objectifs de la relation client pour :

- Poursuivre la mise en oeuvre d'un calendrier annuel de rencontres avec les clients les plus importants et organiser la gestion des portefeuilles clients
- Etablir avec les clients une planification annuelle des chantiers, travaux, des mises à disposition de personnel
- Améliorer les outils de mesure de satisfaction
- Mettre en oeuvre le plan d'action commerciale

Animer une cellule de veille auprès des clients pour :

- Anticiper et s'adapter à l'évolution de leurs besoins
- Proposer une offre commerciale personnalisée
- Mesurer annuellement la qualité de la relation client et appliquer des mesures correctives si nécessaire

INDICATEUR



**Atteindre une
satisfaction
des clients $\geq 85\%$**

Enjeu n°1 : Consolider et fédérer

**Faire évoluer nos actions
d'accompagnement pour mieux
les adapter aux besoins des publics**

OBJECTIFS

- **Accompagner les salariés en parcours vers l'autonomie et les préparer à réussir leur retour à l'emploi durable**
- **Engager une nouvelle dynamique d'accompagnement plus transversale, en associant d'autres acteurs économiques et sociaux du territoire**

Mieux identifier les besoins des publics accompagnés :

- Renforcer le diagnostic des compétences
- Donner d'avantage la parole aux salariés en parcours dans l'expression de leurs besoins d'accompagnement
- Renforcer la qualité des parcours d'insertion (durée des contrats, formations, ciblage des missions...)

Favoriser le retour à l'emploi durable en mobilisant d'avantage les partenaires territoriaux :

- Valoriser l'effort d'accompagnement dans son ensemble en créant de nouveaux indicateurs au-delà des résultats d'insertion (mobilité, logement, santé, autonomie)
- Développer les mises en situation en milieu de travail (périodes d'immersions, diversité des partenaires...) en multipliant les partenariats avec les employeurs privés du territoire
- Garantir une bonne qualité des relations avec l'ensemble des prescripteurs dans la construction et le suivi des parcours des salariés
- Identifier et former des personnes ressources au sein du groupe pour développer les relations entreprises

MOYENS

INDICATEURS

**Atteindre une satisfaction
des salariés en parcours ≥ 90 %**

**Atteindre un taux de sortie
vers l'emploi
et la formation ≥ 70 %**

Enjeu n°1 : Consolider et fédérer

Renforcer la formation et la qualification des salariés en parcours

OBJECTIFS

- Développer simultanément l'offre et le volume de formations pour permettre à davantage de salariés d'en bénéficier
- Garantir la qualité de la formation et un volume d'heures suffisant par salarié

Ancrer la formation dans le processus d'accompagnement :

- Création d'un pôle formation animé par un responsable assurant l'ingénierie de formation (montage et mobilisation de dossiers de financement)
- Dotation d'un fonds de formation dédié

Mieux préparer la construction des parcours professionnels :

- Renforcer le diagnostic pour mieux cibler les besoins de formation
- Elaborer un programme annuel de formations qui soit cohérent avec :
 - Les postes proposés
 - L'offre de formation disponible
 - L'offre d'emploi du territoire
- Accompagner à l'entrée en formation qualifiante

MOYENS

INDICATEURS

**+20% de personnes
en formation**

**+20% du volume
d'heures de formation**

Enjeu n°1 : consolider et fédérer

**Faire des nouveaux locaux
un lieu fédérateur garantissant
une grande qualité d'accueil
des salariés et des clients**

OBJECTIFS

- Contribuer à l'unification du groupe
- Favoriser les échanges entre les salariés des trois associations
- Renforcer la mutualisation des pratiques et des moyens
- Assurer une grande qualité d'accueil physique et téléphonique des salariés en parcours

Donner de la visibilité aux clients et aux partenaires :

- Organiser des journées portes ouvertes
- Définir et mettre en place une communication adaptée
- Animer des rencontres régulières avec les clients et partenaires

MOYENS

Créer des espaces fonctionnels et conviviaux pour les salariés :

- En faire un lieu « ressource » (information/documentation, informatique) pour faciliter la recherche et les démarches de retour à l'emploi
- Créer un espace de convivialité favorisant les dynamiques collectives
- Favoriser le travail collectif des administrateurs et des professionnels

INDICATEUR

**Augmenter la satisfaction
des salariés en parcours
et des clients**

Enjeu n°2 : Innover diversifier et développer

Elargir la clientèle actuelle

OBJECTIFS

- Poursuivre le développement de l'activité économique par la conquête de nouveaux marchés situés dans les domaines d'activité des structures du groupe
- Augmenter et diversifier les emplois pour les salariés et contribuer au financement du modèle d'accompagnement socio-professionnel mis en œuvre

MOYENS

Engager une stratégie de prospection (plan de développement commercial) :

- Promouvoir l'offre de services du Groupe auprès des entreprises et multiplier les temps de rencontre avec les clients et les prospects
- Identifier les secteurs économiques structurés et engager des démarches de prospection commerciale (Ex : tourisme, commerçants, entreprises de nettoyage, cabinets médicaux, BTP, restauration rapide)
- Adapter notre offre de services aux nouveaux segments de marché

Développer la communication et la publicité :

- Participer à des événements locaux (foires, festivals)
- Développer la publicité (flyers, affichage)
- Augmenter la visibilité presse (médias, journaux locaux)

INDICATEUR

**Doubler le chiffre d'affaires
réalisé auprès des entreprises**

**Enjeu n°2 : Innover diversifier
et développer**

**Développer de nouvelles
activités économiques**

OBJECTIFS

- Prendre des relais de croissance pour assurer la pérennité du modèle économique social
- Répondre à des besoins économiques et sociaux du territoire encore non pourvus

MOYENS

Développer une cellule innovation et prospective en s'appuyant sur le Pôle Territorial de Coopération Economique (PTCE) Centre Isère et l'utilisation de fonds dédiés pour :

- La mise en œuvre d'une veille économique territoriale
- Le développement des relations avec les entreprises
- La réalisation d'études de faisabilité (services à la personne, services aux entreprises, pressing écologique, fauchage en espaces naturels, réparation D3E...)

Saisir les opportunités de participation à des reprises d'activités

INDICATEUR

**Création d'une ou deux
nouvelles activités économiques
d'ici 2018**

**Enjeu n°2 : Innover diversifier
et développer**

**Elargir nos partenariats
Mutualiser nos projets**

OBJECTIFS

- Valoriser et diffuser l'expertise du groupe
- Oeuvrer au développement économique et social du territoire, faire preuve de solidarité territoriale

MOYENS

- Mutualiser nos fonctions support avec les structures de l'Economie Sociale et Solidaire
- Etude d'une plateforme des services aux particuliers avec les autres acteurs du territoire
- Saisir les opportunités d'élargissement territorial

INDICATEUR

**Doubler le temps mutualisé
d'ici 2018**

Enjeu n°3 : Participer au développement du territoire et aux politiques publiques

Contribuer aux politiques sociales économiques et environnementales du territoire

OBJECTIFS

- Etre force de proposition, contributeur et acteur des politiques publiques du territoire
- Répondre aux enjeux économiques sociaux et environnementaux portés par les collectivités
- Structurer dans la durée les relations avec le Pays Voironnais
- Elargir les relations institutionnelles (Intercommunalités, Département, Région, Parc Naturel de Chartreuse, Etat)
- Garantir une bonne réponse aux différentes commandes publiques et s'inscrire dans les dispositifs et priorités

MOYENS

- S'adapter aux évolutions institutionnelles
- Participer aux différentes instances territoriales
- Proposer des actions, projets et innovations susceptibles de répondre aux enjeux territoriaux
- Contribuer au développement et à la mise en pratique de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Montrer l'exemplarité du Groupe en matière de RSE
- Présenter régulièrement les résultats du Groupe dans les instances du Pays Voironnais
- Travailler avec le Pays Voironnais sur un cadre contractuel de partenariat durable

Axe 2

Enjeu n°3 : Participer au développement du territoire et aux politiques publiques

Se faire reconnaître comme un acteur économique et comme un acteur de l'Economie Sociale et Solidaire

OBJECTIFS

- Faire évoluer l'image du groupe
- Valoriser la dimension économique du groupe et sa capacité à créer de la valeur économique et sociale

MOYENS

- Participer aux réseaux d'entreprises
- Participer aux réseaux de l'Economie Sociale et Solidaire
- Valoriser la fonction et les résultats économiques du groupe
- Participer activement au développement du Pôle Territorial de Coopération Economique (PTCE) du Centre Isère

