

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2017



WWW.INSERTIONSUISSE.CH

Insertion Suisse
Arbeitsintegration Schweiz
Inserimento Svizzera



LE MOT DU PRÉSIDENT

Insertion Suisse peut se retourner sur une année 2017 réussie. La conférence sur le thème « numérisation et insertion professionnelle », avec la participation du conseiller fédéral Johann Scheider-Ammann, en a été un événement phare. Mentionnons comme autre point positif la signature des nouveaux contrats de prestations avec le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) et avec le Secrétariat d'État aux migrations (SEM). En outre, le nombre de membres a une nouvelle fois augmenté, ce qui nous a permis d'atteindre, comme promis, l'objectif de l'équilibre des comptes. Les organes d'IS ont bien travaillé – un grand merci à toutes celles et tous ceux qui ont contribué à ce succès.

Les développements positifs susmentionnés aident à libérer l'esprit pour de nouveaux projets. L'introduction de la nouvelle norme qualité en est un, très important. Mise au point en collaboration avec la Haute école spécialisée bernoise, la norme IN-Qualis remplace la norme AOMAS. Par ailleurs, le comité a formulé les objectifs stratégiques des prochaines années, également avec un soutien professionnel.

L'association doit avancer. Or, l'obligation de soumettre toutes les MMT aux procédures d'appels d'offres publics constituerait un sérieux obstacle à son développement. Nous faisons notre possible pour que le Parlement rejette l'initiative.

Plusieurs changements sont à signaler au comité. Roberto Induni et Matthias Jungo sont partis à la fin 2017 pour relever de nouveaux défis professionnels. Nous les remercions sincèrement pour leur travail et leur adressons nos meilleurs vœux pour leur avenir professionnel et privé. Christine De Grandi a rejoint le comité et l'assemblée des membres 2018 nommera deux autres membres.

Changement également au secrétariat. Kate Savoy a quitté l'antenne romande – nous la remercions elle aussi pour son travail. Après sept ans passés à IS, Prisca D'Alessandro a décidé de changer d'horizon professionnel. L'association lui doit beaucoup. En tant que secrétaire générale, elle a participé activement au développement de l'AOMAS, marquant de son empreinte la transformation et la profession-

nalisation de l'association. Au nom d'Insertion Suisse, je remercie de tout cœur Prisca D'Alessandro pour son précieux travail au service de l'association, des membres, des clientes et clients. Le comité et le secrétariat, tous deux dans une nouvelle composition, sont prêts à reprendre et poursuivre le travail avec énergie et dynamisme.



Louis Schelbert
Conseiller national
Président
de l'Association

MEMBRES D'INSERTION SUISSE

 **Nombre de membres
au 31.12.2017**

216

**Adhésions durant
l'année 2017**

18

**En 2017, les organismes suivants
ont adhéré :**

Association découvrir, Genève - GE

Association Tremplin, Martigny - VS

Blaues Kreuz Bern - BE

CFPS Le Repuis, Grandson - VD

CIPREGÉ - 1Stagemploi, Cointrin - GE

Fondazione il Gabbiano, Lugano - TI

FuturPlus, Lausanne et Yverdon - VD

Grundlagenwerk, Trimbach - SO

Oeko Service GmbH, Zürich - ZH

OrRra sécurité, Genève - GE

OSEO Neuchâtel - NE

Peps, Genève - GE

RP Solutions, Fribourg - FR

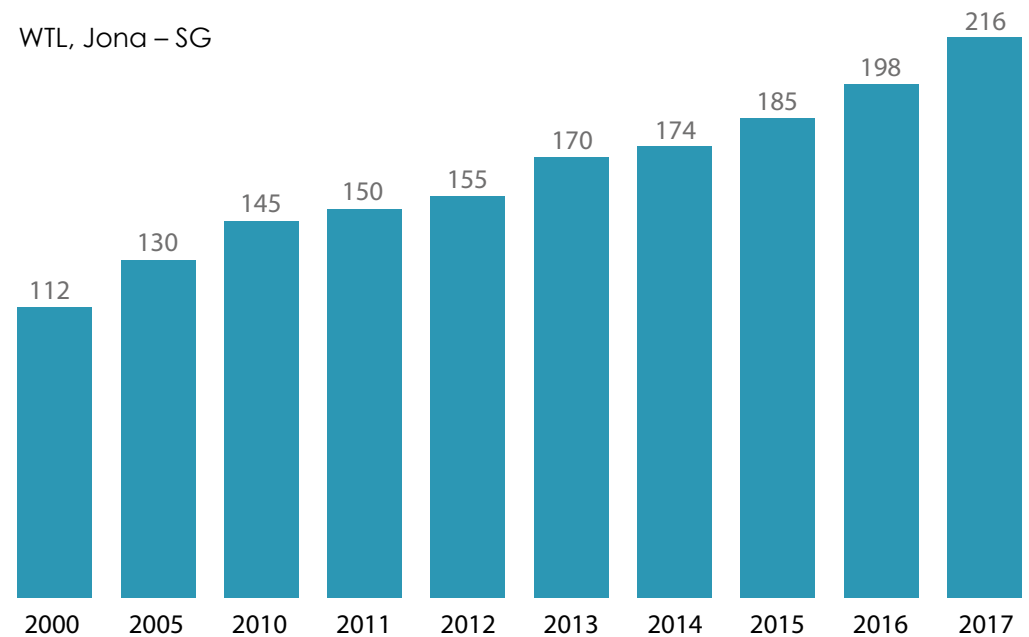
SAH Schaffhausen - SH

SBAW Schule für berufliche Aus- und
Weiterbildung, Schaffhausen - SH

Supported Employment Schweiz

TEAM IM 3, Zürich - ZH

WTL, Jona - SG



Évolution du nombre de membres

TRAVAIL EN RÉSEAU

INSERTION SUISSE RELIE LES SYSTÈMES DE PRESTATIONS ET RASSEMBLE LES ACTEURS IMPLIQUÉS.

Les contenus des différentes manifestations seront désormais mis à disposition des professionnels intéressés sur le site d'Insertion Suisse.

Groupes régionaux

Avec la constitution, en 2017, des groupes régionaux Neuchâtel et Tessin, Insertion Suisse compte désormais douze groupes régionaux. La rencontre annuelle des groupes régionaux, qui a pour but de cultiver les échanges, favoriser une vision d'ensemble et aborder ensemble la gestion des défis, s'est tenue le 11 octobre 2017 à Berne. Les discussions ont porté notamment sur le thème très actuel des MMT en lien avec la loi fédérale sur les marchés publics, ainsi que sur les moyens pour les groupes régionaux et l'association nationale de recruter de nouveaux membres.

CRIEC

À l'occasion du colloque sur l'insertion professionnelle des migrant-e-s, organisé le 6 février 2017 par la commission spécialisée CRIEC, les 43 participant-e-s ont pu échanger au sujet des défis correspondants et partager des exemples de bonnes pratiques.

Colloques et formations continues

Huit colloques et formations continues ont eu lieu pendant l'année sous revue. Au total 140 personnes y ont participé – la preuve que ces manifestations suscitent toujours un grand intérêt.

02.05.2017: Transkulturelle Kompetenz in der Arbeitsintegration

18.05.2017: Compétence transculturelle dans l'insertion professionnelle

29.05.2017: Arbeitsintegration von Migranten und Migrantinnen mit Trauma

08.06.2017: Insertion des personnes migrantes et victimes de traumatisme

22.09.2017: Femmes et migration : quel accompagnement spécifique dans les mesures d'insertion ?

26.09.2017: Arbeitsintegration junger erwachsener Migrant/innen

16.11.2017: Conditions-cadres juridiques pour l'insertion professionnelle des personnes réfugiées et admises provisoirement

28.11.2017: Arbeitsintegration 50+

TRAVAIL EN RÉSEAU

INSERTION SUISSE RELIE LES SYSTÈMES DE PRESTATIONS ET RASSEMBLE LES ACTEURS IMPLIQUÉS.

Programme national de lutte contre la pauvreté

Le Programme national de prévention et de lutte contre la pauvreté 2014-2018 vise à renforcer l'effet des mesures déjà prises et à en améliorer la coordination en favorisant les échanges entre spécialistes. Insertion Suisse participe au groupe de projet « Intégration sociale et professionnelle ».

Partenaires

OFAS, European Network of Social Integration Enterprises ENSIE, Conférence des délégués à l'intégration, INSOS, Réseau Santé Psychique Suisse, Travail.Suisse, SAVOIRSOCIAL, Organisation suisse d'aide aux réfugiés, Union syndicale suisse USS, SECO, SEM, Coordination SEMO, CSIAS, Supported Employment Suisse, FSEA, Unia, Verband Arbeitsagogik Schweiz.

Communication

Insertion Suisse dispose de plusieurs canaux de communication bilingues français-allemand avec lesquels elle informe régulièrement le grand public et les professionnels de l'intégration sociale et professionnelle.

www.arbeitsintegrationschweiz.ch
www.insertionsuisse.ch

Newsletter

Cinq lettres d'information ont été envoyées aux membres d'Insertion Suisse en 2017.

Suivez-nous sur LinkedIn!



DÉFENSE DES INTÉRÊTS

GRÂCE À L'ACTION D'INSERTION SUISSE, LES MEMBRES PEUVENT SE CONCENTRER SUR L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES EN RECHERCHE D'EMPLOI.



Marchés publics

Loi fédérale sur les marchés publics (LMP)

Pendant l'année sous revue, Insertion Suisse s'est à nouveau beaucoup investie dans le dossier de la révision de la loi fédérale sur les marchés publics (LMP). L'association a remis une prise de position demandant que les prestations d'insertion soient mentionnées comme des exceptions dans la LMP révisée, autrement dit que les MMT ne soient pas soumises à la procédure des appels d'offres publics. Comme les débats à ce sujet dans la Commission de l'économie et des redevances et au Conseil national n'ont pas abouti en 2017, le thème sera repris en 2018.



COLLOQUE DE JUBILÉ

MARCHÉ DU TRAVAIL 4.0 – IMPACTS DE LA QUATRIÈME RÉVOLUTION INDUSTRIELLE SUR L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Le 19.6.2017, Insertion Suisse a fêté ses 20 ans d'existence avec un colloque de jubilé. En plus du ministre de l'économie Johann Schneider-Ammann, plusieurs personnalités renommées issues du milieu de la recherche, de l'économie et de la politique ont tiré un premier bilan de la situation en Suisse.

Les conclusions les plus importantes se résument ainsi :

- Le marché du travail se modifie. A l'avenir, de nouvelles compétences ou des compétences supplémentaires seront exigées (par ex. TIC).
- L'apprentissage tout au long de la vie est important pour rester informé des évolutions diverses.
- La responsabilité de ceci ne peut pas être assumée par la personne seule mais doit résulter d'une synergie entre l'Etat, l'économie et la société.

- Dans l'intérêt des individus tout comme de la paix sociale, il est important que le plus de collaborateurs possible suivent les évolutions et demeurent sur le marché du travail.
- Il y a une conscientisation croissante auprès des acteurs concernés par ces défis. La mise en œuvre de moyens concrets n'en est cependant qu'à ses prémises.

La politique et les organismes d'insertion socioprofessionnelle doivent prendre en compte les questions suivantes :

- Est-ce qu'à l'avenir il y aura des places sur le premier marché de l'emploi pour toutes les personnes capables de travailler?
- Est-ce que des formes de travail et de conditions différentes seront à l'avenir nécessaires (par ex. revenu de base, travail non rémunéré, etc.)?
- Quelles modifications dans la formation et la formation continue des collaborateurs sont-elles nécessaires, pour qu'ils soient préparés aux exigences d'un marché du travail digitalisé?

- Quelles modifications sont nécessaires dans les offres des organismes d'insertion socioprofessionnelle, de manière à satisfaire les nouvelles réalités du marché du travail?
- Insertion Suisse discutera et concrétisera ces importantes questions avec ses membres.



COLLOQUE DE JUBILÉ

MARCHÉ DU TRAVAIL 4.0 – IMPACTS DE LA QUATRIÈME RÉVOLUTION INDUSTRIELLE SUR L'INSERTION PROFESSIONNELLE



PROFESSIONNALISATION

INSERTION SUISSE S'EMPLOIE À PROFESSIONNALISER LE DOMAINE DE L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE.

Révision de l'examen professionnel « spécialiste de la migration »

L'examen professionnel « spécialiste de la migration » a été révisé en 2016 et 2017. Au plan des contenus de la formation, cet examen est désormais ciblé davantage sur le thème de l'intégration, aussi professionnelle. Insertion Suisse a participé activement aux travaux de révision dans le cadre du groupe de projet et collaborera également dans le futur organe responsable de l'examen.

Projet « Analyse du domaine professionnel et des besoins pour l'insertion professionnelle »

Ce projet de SAVOIRSOCIAL a pour objectif d'élaborer des bases de décision pour le développement du paysage de la formation professionnelle dans le domaine de l'intégration au marché du travail. Concrètement, il s'agit de clarifier la question d'un éventuel nouvel examen professionnel en la matière. Insertion Suisse s'est beaucoup investie dans le projet en 2017, tant au niveau des contenus qu'à celui des décisions correspondantes.

La liste de toutes les formations et formations continues afférentes au domaine de l'insertion professionnelle dans les trois régions linguistiques est constamment tenue à jour sur notre site Internet.

Les nouvelles formations et formations continues sont également annoncées dans la Newsletter.



RÉVISION DE LA NORME DE QUALITÉ

La révision de la norme de qualité d'Insertion Suisse, connue à ce jour sous le nom de « norme AOMAS », a occupé le secrétariat d'Insertion Suisse pendant toute l'année du rapport. Une équipe de projet du Centre de compétences en management de la qualité de la Haute école spécialisée bernoise a été chargée de la mise en œuvre. L'idée principale de la révision était d'intégrer différentes perspectives d'entrée de jeu. À cet effet, les travaux suivants ont été réalisés :

- recherche de documentation sur les critères de qualité dans le domaine de l'intégration professionnelle ;
- sept discussions de groupes avec différentes parties prenantes ;
- consultation de plusieurs expert-e-s ;
- mise en regard de la norme AOMAS avec d'autres normes de qualité actuelles (surtout ISO, eduQua)
- comparaison avec des directives SCI cantonales et nationales.

Les résultats de ces travaux ont servi à esquisser des propositions pour la conception de la nouvelle norme. Un groupe de travail (composé de repré-

sentant-e-s d'organisations membres, du SECO et du SEM) et le groupe de pilotage IS (avec des membres du comité et du secrétariat général) ont ensuite discuté et peaufiné ces propositions lors de plusieurs ateliers. Parallèlement, un concours a été lancé afin de trouver un nom pour la nouvelle norme. Après examen des nombreuses idées reçues, le choix s'est finalement porté sur « IN-Qualis », car ce nom fonctionne bien dans les trois langues et est évocateur à la fois de QUALité et d'INsertion.

La principale nouveauté de la norme révisée est son articulation modulaire : hormis les modules obligatoires, les modules complémentaires à faire pour obtenir la certification dépendront de l'offre concrète de l'organisation et des certificats déjà obtenus le cas échéant. Ainsi, les détenteurs d'une certification ISO pour leur système de management qualité sont dispensés de refaire la procédure. De même, une organisation certifiée eduQua ne doit pas faire certifier une nouvelle fois la qualité de ses offres de formation. À côté de ces nouveautés structurelles, des thèmes importants comme le SCI

et la protection des données ont été intégrés dans la norme.

La norme finalisée sera présentée aux membres d'IS lors de l'assemblée annuelle en avril 2018. Suite à cela, le coup d'envoi sera donné au processus d'introduction d'IN-QUALIS, avec une information et une formation ciblées de tous les acteurs concernés.

**Système de
management
certifié**



**99 organismes certifiés
en 31.12.2017
33 certifications en 2017**

RÉVISION DE LA NORME DE QUALITÉ

QUESTIONS À BARBARA HUSE, CO-DIRECTRICE
DU PROGRAMME NATIONAL DE QUALIFICATION BNF

**Votre organisation (BNF)
est certifiée avec le label
AOMAS. Pourquoi avoir choisi
ce système de gestion de la
qualité et à quoi vous sert-il ?**



Barbara Huse

Nous avons opté pour le label AOMAS dans le cadre d'une vaste réorganisation de la BNF, en 2005, placée sous la devise « Plus de qualité, moins de quantité ». Il nous a semblé évident de choisir un label qui, en tant que « meilleure pratique », correspondait précisément à notre domaine d'activité. D'autres labels étaient de portée plus générale. L'obtention de la certification AOMAS nous a servi de balise sur le chemin de l'amélioration de la qualité.

Quel est à votre avis le rapport investissement-rendement d'un tel système de gestion de la qualité ?

Nous avons eu la chance de pouvoir implémenter le système d'assurance-qualité pas à pas dans le cadre d'une réorganisation planifiée – autrement dit dans des circonstances où l'équipe était de toute façon impliquée dans un processus de changement. Cela nous a permis d'élaborer des solutions concertées pour le développement des processus, l'aménagement des structures et la mise au point de la documentation. L'investissement a été substantiel, mais il est resté dans les limites de ce que nous pouvions

contrôler. Le bénéfice de l'exercice est évident: l'équipe a pris l'habitude de faire régulièrement le point de la situation en posant la question clé « ce que nous faisons, comment nous le faisons et avec quoi nous le faisons est-il approprié pour améliorer les chances des participant-e-s sur le marché du travail ? ». L'attitude des personnes chargées de l'audit a également pesé dans la balance. Lorsqu'un auditeur se contentait de vérifier que tous les documents exigés étaient réunis, l'exercice n'avait pas grande utilité. Mais heureusement, la plupart des auditeurs ont travaillé avec nous dans un esprit de partenariat ; lors des audits, ils nous ont donné des conseils précieux sur les moyens d'aborder certains défis et de trouver des solutions pour améliorer la qualité de notre travail.

Vous étiez membre du groupe de travail qui a accompagné la révision de la norme de qualité. Quelles sont vos attentes par rapport à la norme révisée ?

J'attends que la nouvelle norme soit flexible, qu'elle tienne mieux compte des fonctionnements et besoins différents des organisations très diversi-

fiées qui sont actives dans le domaine de l'intégration au marché du travail. Je souhaite en outre qu'elle amène les organisations à revoir et (re)définir un mode de penser qui admet plusieurs solutions pour la réalisation d'un même objectif. Se borner à exiger un catalogue de documents à pointer lors des audits ne suffit évidemment pas.

Comment se sont passés le processus de révision et les discussions dans le groupe de travail ?

J'ai trouvé le processus très intéressant. Les discussions ont mis en lumière les grandes différences de fonctionnement d'une organisation à une autre. Même si cela n'apparaît pas à première vue, les groupes de clients des organisations individuelles ont des besoins très différents et les moyens de les soutenir sont par conséquent tout aussi différents. Trouver un dénominateur commun pour la révision de la norme qualité a été un défi de taille ! Heureusement, le processus était très bien structuré, les responsabilités et les procédures décisionnelles clairement définies et l'accompagnement hautement professionnel. J'ai beaucoup appris et je me réjouis de voir le produit final !

RÉVISION DE LA NORME DE QUALITÉ

QUESTIONS À CHRISTOPH GEHLACH, RESPONSABLE DU CENTRE DE
COMPÉTENCE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ DE L'HAUTE ÉCOLE SPÉCIALISÉE BERNOISE

Pourquoi vaut-il la peine, pour une organisation à but non lucratif, d'introduire un système de gestion de la qualité ?

Et bien pour plusieurs raisons, selon le point de vue adopté pour en évaluer l'utilité. D'un côté, la mise en œuvre d'un tel système oblige à passer au crible la propre organisation sous l'angle de la qualité et de la performance de son action, et partant, d'identifier ses forces et ses faiblesses. D'un autre côté, une organisation ne peut pas (plus) se permettre – vis-à-vis de la population mais aussi des bailleurs de fonds – de fournir des prestations qui mettent à contribution des fonds publics sans démontrer publiquement que ce qu'elle fait, elle le fait bien.

À quoi faut-il faire attention dans la mise en œuvre pratique d'un système de gestion de la qualité ?

Pour l'introduction de tout nouveau système, il faut prévoir suffisamment de temps. Une mise en œuvre purement théorique, sur le papier, sans prendre le temps nécessaire, sans informer et impliquer les collaborateurs et collaboratrices, se soldera le plus

souvent par une construction alibi qui ne pourra déployer les effets visés. Dans ce cas, le danger est grand que la qualité, la gestion de la qualité, ne soient réduites à un processus parallèle, générant ce genre de commentaires : «... et maintenant, il nous faut encore faire de la qualité ! » C'est mal comprendre l'enjeu. La qualité est quelque chose de dynamique, qui doit être fourni chaque jour par tous les collaborateurs et collaboratrices, dans tous les domaines. La qualité est un élément central de chaque tâche individuellement.

Quelle est selon vous l'utilité de labels professionnels, par ex. de la norme AOMAS révisée ?

Des systèmes généraux de gestion de la qualité, comme les normes ISO bien connues, en particulier la DIN ISO 9001:2015, n'ont pas été développés en premier lieu pour couvrir les besoins spécifiques d'organisations en matière d'évaluation de la qualité. Ces normes sont génériques et donc applicables dans les domaines les plus divers par les entreprises les plus diverses. De facto, ce n'est pas la qualité des produits, des services ou de la fourniture de prestations qui est appréciée, mais le fonctionnement du QMS lui-même. Hormis qu'elle établit des critères de qualité généraux, la norme IN-Qualis traite également des aspects spécifiques à la fourniture de prestations dans le domaine de l'insertion professionnelle. Elle est donc plus concrète et mieux adaptée aux exigences techniques-professionnelles des prestations.

RÉVISION DE LA NORME DE QUALITÉ

QUESTIONS À CHRISTOPH GEHLACH, RESPONSABLE DU CENTRE DE
COMPÉTENCE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ DE L'HAUTE ÉCOLE SPÉCIALISÉE BERNOISE

Quels développements identifiez-vous dans le domaine de la gestion de la qualité ? Dans quelle mesure en a-t-on tenu compte dans la révision de la norme de qualité d'Insertion Suisse ?

Le développement d'autres systèmes normatifs, pare ex. celui de la norme ISO 9001:2015, génère des changements concrets dans le domaine de la qualité. Mentionnons la pondération plus forte de thèmes tels que le management des risques ou encore la gestion des connaissances. Relevons également l'attention accrue portée à une réflexion intégrant les aspects qualité, stratégie et conduite, en tant que champs étroitement reliés et interagissant.

La tendance générale continue donc d'aller en direction du « développement entrepreneurial ». Comme troisième développement, je citerais la prolifération des normes – un développement que j'observe avec des sentiments mitigés. Le problème réside dans la définition de standards en partie différents ; les normes se recourent, voire même se font concurrence. Le fournisseur de mesures d'intégration qui opère dans différents secteurs ou qui doit satisfaire les exigences différentes de différents services devra, le cas échéant, obtenir plusieurs certifications. Il en découle un investissement plus élevé, en termes de personnel et de coûts. Nous avons réfléchi intensément à la question et créé la possibilité de substituer certains éléments de la nouvelle norme IN-Qualis avec les mêmes éléments d'une autre norme.



Christoph Gehrlach

COMITÉ



Président
Louis Schelbert
Conseiller national • LU



Membre du comité
(jusqu'en sept. 2017)
Roberto Induni
atelier93.ch



Membre du comité
Jean-Charles Rey
HES SO Valais



Vice-président
Stéphane Manco
Démarche sté coopérative



Membre du comité
Claudia Nyffenegger
AOZ Zürich



Membre du comité
Domenico Sposato
OSEO Berne



Membre du comité
(depuis mars 2017)
Niggi Rechsteiner
Parterre Basel



Membre du comité
(jusqu'en déc. 2017)
Matthias Jungo
VAM Fribourg

SECRETARIAT GENERAL

Secrétariat général

Postfach, Lorrainestrasse 52, 3001 Bern
T. 031 321 56 39



Secrétaire générale

Prisca d'Alessandro

Taux d'activité : 80%



Collaboratrice scientifique

Charlotte Miani

Taux d'activité : 50%

Antenne romande

Rue du Lion d'Or 4 , 1003 Lausanne



Responsable de l'Antenne romande

(jusqu'en septembre 2017)

Kate Savoy

Taux d'activité : 30%

Comptabilité

Giesshübel-Office de la fondation
Brunau à Zurich



REMERCIEMENTS Le comité et le secrétariat général remercient les membres pour leur confiance et leur fidélité, leurs partenaires pour leur précieuse collaboration et leur soutien ainsi que toute personne qui, de près ou de loin, a œuvré à la poursuite des objectifs de notre branche d'activité.