



Fiche descriptive Révision de la Norme AOMAS:2010

Mandat

Mandatée par Insertion Suisse, la Haute école spécialisée bernoise BFH a accompli en 2017 la révision de la norme qualité AOMAS:2010, conjointement avec les parties concernées. Outre les questions de contenu et de structure, il s'agissait de définir une norme qui, au-delà des mesures relatives au marché du travail relevant de l'assurance chômage et de l'aide sociale, soit utilisable par tous les organismes d'insertion socioprofessionnelle (OISP). L'enjeu était également une norme maniable, centrée sur les besoins des clients et compatible avec les normes en usage dans la branche (ISO, eduQua).

Démarche

Les connaissances actuelles dans le domaine spécifique de l'insertion socioprofessionnelle ont été établies par une recherche bibliographique.

Ensuite la norme existante a été soumise à une analyse des forces et faiblesses. A cette fin ont été menées des interviews avec les parties concernées : prestataires, certificateurs, SECO, deux services cantonaux de logistique des mesures relatives au marché du travail (LMMT), deux offices cantonaux (AI et aide sociale). Des entretiens complémentaires ont été réalisés avec des expert-e-s concernant les expériences réalisées lors de processus relatifs au développement de normes professionnelles.

Pour les contenus et la structure, le cadre d'orientation a été fourni par des normes ou standards existants, aussi bien professionnels que génériques, tels que ISO 9001:2015, eduQua:2012, QuaTheDa:2012 et Directives SCI du SECO.

Processus d'accompagnement

L'accompagnement du processus a été assuré par un groupe de pilotage (OISP et BFH) et par un groupe de travail (représentants des prestataires, du SEM, du SECO et des services d'intégration spécialisés des cantons). Les travaux de la BFH ont fait l'objet de présentations et d'évaluations lors de quatre séances du groupe de pilotage. Le groupe de travail a tenu également quatre ateliers, au cours desquels les résultats intermédiaires ont été discutés et évalués quant à leur pertinence vis-à-vis de la pratique et des clients.

Principales nouveautés

La nouvelle norme IN-Qualis est une norme professionnelle structurée de façon modulaire. Elle comprend deux modules obligatoires (A:Management & Organisation, B:Processus d'admission et d'accompagnement) et quatre modules obligatoires à option, découlant des offres d'insertion de l'organisme candidat à la certification (modules C1-C4) et permettant à celui-ci d'ajuster au mieux ses critères de qualité à ses activités effectives. De plus, les modules A et C4:Formation peuvent être substitués par une certification préexistante (ISO 900, resp. eduQua), réduisant l'effort demandé aux organismes. La norme révisée contient en outre de nouvelles exigences professionnelles pour les programmes individuels (établissement de la relation, exigences envers les entreprises partenaires, dispositions en cas de conflits, formation), et des exigences en matière de management (gestion des risques, gestion des connaissances, directives SCI, conduite des personnels). L'organisme acquiert explicitement une marge de manœuvre

plus étendue dans la façon de réaliser les exigences et d'en faire la preuve, ce qui est contrebalancé par des exigences plus différenciées envers l'auditeur.

Éléments éprouvés et échangés

La logique de base « Organisme – Offre – Participants » a été reprise, tout comme la structuration des exigences tout au long du processus de développement continu de l'organisme. Le déroulement de la procédure de certification (remise des documents, audit, certification, audits intermédiaires, durée de validité) reste inchangé. Les organismes candidats à la certification reçoivent une liste exhaustive des documents à fournir avant l'audit.