



« La Démarche Qualité & RSE, enjeu essentiel d'amélioration pour nos AI ! »

Engagement collectif de la direction de l'UNAI

L'UNAI, porte-parole des Associations Intermédiaires (AI) depuis sa création en 2001, sur l'ensemble du territoire métropolitain et d'outre-mer, est désormais confortée par son statut officiel comme la seule tête de réseau nationale conventionnée par l'Etat dédiée spécifiquement aux AI. L'UNAI est ainsi une instance représentative des Associations Intermédiaires organisée territorialement en Associations Régionales bénéficiant de la coordination d'une Délégation Nationale. Au-delà d'être une simple fédération, l'UNAI est un mouvement porteur des valeurs de bénévolat associatif et des spécificités des Associations Intermédiaires au sein du secteur de l'Insertion par l'Activité Économique.

L'UNAI apporte son soutien aux AI adhérentes dans leur mission d'insertion par l'activité économique auprès des personnes sans emploi rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières. L'État, par un conventionnement tri-annuel, attribue à une association le statut d'AI pour la réalisation des différentes fonctions, auprès des salariés en insertion, d'accueil, d'accompagnement, de formation et de mise à disposition auprès de clients sur un territoire délimité. Cette délégation de service d'utilité sociale au service de la politique de plein emploi des pouvoirs publics a pour but d'atteindre les conditions d'une insertion professionnelle durable pour ces personnes en difficultés.

Dans ce cadre, l'UNAI s'est notamment fixée comme objectifs :

- La promotion des AI auprès des pouvoirs publics et des différents acteurs de la vie sociale et économique ;
- La défense et le soutien des AI par une bonne structuration de son réseau entre le national et le régional ;
- L'organisation de la réflexion sur le modèle et le rôle des AI au sein de l'IAE et dans le cadre de l'ESS ;
- L'échange des pratiques, des expérimentations ainsi que le transfert de compétences ;
- La démarche continue de professionnalisation de ses adhérents.

Notre volonté de soutenir les AI se traduit **par la mise en œuvre d'une démarche qualité volontaire** qui a été lancée en 2013, avec la création d'un référentiel de certification de services, spécifiquement conçu pour elles. Ce référentiel est un guide incontournable pour les AI qui ont à cœur de s'engager dans l'amélioration continue de leurs fonctionnements internes, dans la mise en œuvre de leurs activités ainsi que dans l'accompagnement des personnes en insertion.

Aujourd'hui, l'UNAI en tant que tête de réseau nationale, a engagé un travail de grande envergure en vue de mettre à jour ce référentiel ainsi qu'une méthodologie actualisée de mise en œuvre de la **démarche qualité volontaire, avec la prise en compte de la Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) dans les AI**. Ce programme doit s'intégrer dans le projet politique de l'UNAI de défense et soutien des AI dans leur mission d'insertion par l'activité économique, tout en s'adaptant aux évolutions et exigences de leur environnement.

Les grands axes de structuration de la démarche Qualité & RSE peuvent être définis comme suit :

- Le déploiement d'une démarche Qualité & RSE volontaire, uniformisée au sein des AI, via l'animation du réseau, la capitalisation des pratiques, la mise en place de procédures et outils spécifiques, en vue de leur labellisation certifiant le respect des exigences de qualité de services requises par le nouveau référentiel qualité & RSE de l'UNAI.



- Un cadre opérationnel d'application pour les AI, tenant compte à la fois de la réglementation en vigueur mais aussi des pratiques de terrain, qui doit permettre la généralisation progressive des procédures et une meilleure traçabilité des différentes étapes du parcours d'insertion : l'accueil, l'accompagnement personnalisé, la formation, la mise à disposition auprès des clients et le suivi vers l'emploi durable en sortie de parcours.
- La relation avec les clients, qu'ils soient des particuliers, des entreprises privées, des collectivités ou des associations, afin d'assurer la meilleure qualité de service possible en termes de délais, coût, éthique et niveau de satisfaction.
- Le respect et la prise en compte des préoccupations sociétales et environnementales (RSE) avec des actions volontaristes pour diminuer l'impact environnemental de nos activités et pour promouvoir en toutes circonstances l'égalité des chances, l'égalité des sexes et la prévention de toutes formes de discriminations, lors de nos recrutements et activités.
- La professionnalisation des structures adhérentes grâce à la mise en place d'outils destinés à aider les permanents dans l'exécution de leur travail.
- Le bon fonctionnement de la gouvernance associative des AI, assurant la supervision effective et l'orientation stratégique de chaque structure.
- L'allègement ou la facilitation des procédures de contrôle par l'administration de nos AI.

En 2022, l'Assemblée Générale a confirmé la volonté des adhérents de l'UNAI que la mise en œuvre de la Démarche Qualité & RSE, dans les AI, soit un des axes stratégiques forts à compter de 2023. Le recrutement d'une responsable qualité au sein de la délégation nationale, la structuration de nos UNAI Régionales avec des Délégués Régionaux ainsi que les financements sollicités pour porter ce projet au titre du Fonds Social Européen Plus (FSE+) constituent des préalables indispensables à sa mise en œuvre. Cependant, il apparaît nécessaire, dès à présent, dans chaque Région, d'inventorier les AI volontaires prêtes à s'engager dans cette démarche afin d'effectuer une planification et une programmation des actions à mener, en fonction des prérequis, à partir du 2^{ème} semestre 2023.

La Démarche Qualité & RSE représente un enjeu majeur pour les AI permettant d'assurer encore mieux, pour les années à venir, la pérennité de leur rôle essentiel d'insertion par l'activité économique au sein de l'IAE. La mise en œuvre de ce projet d'envergure nécessite l'implication et l'engagement de tous tant au niveau local, régional que national. La force du Collectif, celle que reflète l'ensemble du Réseau UNAI, est un gage prometteur de réussite.

Nanterre, le 9 juin 2023
Pour engagement de l'ensemble du Conseil d'Administration

Christian de BRUNIER
Président de l'UNAI

