



# Charte & Développement

Rapport d'étape printemps 2010



C&D



- les référentiels
- la structuration économique et financière des centres, des associations



les référentiels



- un outil d'autodiagnostic sur deux axes complémentaires

- un diagnostic « équipement »
- un référentiel qualité qui suit le cheminement du client



le référentiel Client

**dans ses grandes lignes**



- une structuration sous excel
- une grille qui évolue 113 critères contre 131 auparavant
- chaque point évalué fait classement
- mise en place de coefficients



le référentiel Client

à la loupe

- Numéro de critères et référencement à l'engagement public
- critère : « L'éthic étapes tient à jour un site Internet bilingue (site individuel ou site partagé notamment sur l'aspect bilingue) permettant de connaître notamment l'accès, les périodes d'ouvertures, les tarifs, les moyens de paiement acceptés, les conditions de réservation. Il donne également des informations claires sur les différents services au sein de l'établissement et les conditions d'accessibilité. Il respecte la politique de liens au sein du réseau. »
- mode de preuve : « Audit du site réalisé par éthic étapes »
- cotation : « Les informations sont tenues à jour sur le site réseau ? 1pt
  - site individuel une langue ? 1pt
  - site individuel bilingue? 2 pts »
- coefficient : « 3 »
- observations
- préconisations
- engagement du centre
- plan d'action
- échéance
- vérification



le référentiel Client

à la loupe



- la mise en place d'une nouvelle lisibilité client sur
  - la situation géographique
  - la qualité du site liée à son emplacement
- la modernisation de certains critères

Commission

26.05.2010.xCharte\2010\Autoévaluation\Autoévaluation Isx



la structuration économique  
et financière des centres,  
des associations



**la mise en place d'un nouvel outil pour répondre  
à des besoins complémentaires, à savoir :**

- notre capacité réseau à modéliser des modèles économiques
- permettre au centre de se situer, de s'évaluer



la structuration économique  
et financière des centres,  
des associations

à la loupe



Commission  
Charte\2010\Ratios\ratios  
automatisés 31.05.10.xls





éthic étapes

# Charte & Développement

Merci de votre attention