



**DOSSIER DE DEMANDE DE**

**« RECONNAISSANCE ET QUALITÉ DU SERVICE RENDU »**





Les Bénévoles ont-ils des qualifications particulières ? oui  non

Si oui, lesquelles ?

Les bénévoles font-ils l'objet de formations régulières ? oui  non

Si oui, lesquelles ?

Les formations sont-elles assurées en

1- interne

2- externe

**Salariés :**

Nombre total de salariés :

Nombre de salariés (en équivalent temps plein travaillé / ETPT) :

**Description des postes et fonctions :**

Poste 1 :

Fonction :

Formation :

Nom :

Ancienneté :

Poste 2 :

Fonction :

Formation :

Nom :

Ancienneté :

Poste 3 :

Fonction :

Formation :

Nom :

Ancienneté :

Poste 4 :

Fonction :

Formation :

Nom :

Ancienneté :

Poste 5 :

Fonction :

Formation :

Nom :

Ancienneté :

Poste 6 :

Fonction :

Formation :

Nom :

Ancienneté :

Poste 7 :

Fonction :

Formation :

Nom :

Ancienneté :

Poste 8 :

Fonction :

Formation :

Nom :

Ancienneté :

Poste 9 : Fonction : Formation : Nom : Ancienneté :	Poste 10 : Fonction : Formation : Nom : Ancienneté :
Les salariés font-ils l'objet de formations régulières ? oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>  Si oui, lesquelles ?  Les formations sont-elles assurées en 1 - interne 2 - externe	

### 3 - Budgets prévisionnels et bilan de l'association

Les demandes de labellisation non accompagnées des budgets prévisionnels des années N et N+1 ainsi que du bilan N-1, ne pourront être instruites.

- Budget prévisionnel N-1 et bilan N-1 de l'association

- Existe-t-il un écart entre le budget prévisionnel N-1 et le bilan N-1 de l'association ?

Oui  Non

- Si oui, pourquoi ?

- Budget prévisionnel N et budget prévisionnel N-1 de l'association

- Existe-t-il un écart entre le budget prévisionnel N et le budget prévisionnel N-1 de l'association ?

Oui  Non

- Si oui, pourquoi ?

Exercice 20\_\_

ou date de début :

date de fin :

CHARGES	Montant	PRODUITS	Montant
<b>CHARGES DIRECTES</b>		<b>RESSOURCES DIRECTES</b>	
<b>60 – Achats</b>		<b>70 – Vente de produits finis, de marchandises, prestations de services</b>	
Prestations de services			
Achats matières et fournitures		<b>74- Subventions d'exploitation</b>	
Autres fournitures		Etat : préciser le(s) ministère(s) sollicité(s)	
<b>61 - Services extérieurs</b>			
Locations			
Entretien et réparation		Région(s) :	
Assurance		-	
Documentation		Département(s) :	
<b>62 - Autres services extérieurs</b>		-	
Rémunérations intermédiaires et honoraires		Intercommunalité(s) : EPCI	
Publicité, publication		-	
Déplacements, missions		Commune(s) :	
Services bancaires, autres		-	
<b>63 - Impôts et taxes</b>		Organismes sociaux (détailler) :	
Impôts et taxes sur rémunération,		-	
Autres impôts et taxes		Fonds européens	
<b>64- Charges de personnel</b>		-	
Rémunération des personnels		L'agence de services et de paiement (ex-CNASEA -emplois aidés)	
Charges sociales		Autres établissements publics	
Autres charges de personnel		Aides privées	
<b>65- Autres charges de gestion courante</b>		<b>75 - Autres produits de gestion courante</b>	
<b>66- Charges financières</b>		Dont cotisations, dons manuels ou legs	
<b>67- Charges exceptionnelles</b>		<b>76 - Produits financiers</b>	
<b>68- Dotation aux amortissements</b>		<b>78 – Reprises sur amortissements et provisions</b>	
<b>CHARGES INDIRECTES</b>			
<b>Charges fixes de fonctionnement</b>			
<b>Frais financiers</b>			
<b>Autres</b>			
<b>TOTAL DES CHARGES</b>		<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	
<b>CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES</b>			
<b>86- Emplois des contributions volontaires en nature</b>		<b>87 - Contributions volontaires en nature</b>	
Secours en nature		Bénévolat	
Mise à disposition gratuite de biens et prestations		Prestations en nature	
Personnel bénévole		Dons en nature	
<b>TOTAL</b>		<b>TOTAL</b>	

#### 4 - Activités de l'association

Présentation des actions de l'association

<b>ACTION</b>	<b>Implantation géographique</b>	<b>Coût global de l'action</b>	<b>Nombre de personnes reçues / an</b>	<b>Partenariat</b>	<b>Existence de l'action depuis...</b>	<b>Fréquence</b>	<b>Résumé</b>

**- Données statistiques**

**Profil du public**

Sexe	Homme		Femme		Non renseigné	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%

Age	- 18 ans		18 - 25 ans		26 - 60 ans		+ 60 ans		Non renseigné	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%

**Situation professionnelle**

Profession	ont une profession		n'ont pas de profession	
	Nombre	%	Nombre	%
RSA	Total		Proportion des consultants	
Chômage	Total		Proportion des consultants	
Invalidité	Total		Proportion des consultants	
Retraité	Total		Proportion des consultants	
Sans ressources	Total		Proportion des consultants	
Autres	Total		Proportion des consultants	



## Lieu de résidence

EPCI / Villes	Nombre	EPCI / Villes	Nombre	EPCI / Villes	Nombre	Global
<b>Métropole Rouen Normandie</b>		<b>Communauté d'agglomération de la région dieppoise</b>		<b>Communauté de l'agglomération havraise</b>		
Bihorel		Dieppe		Gonfreville l'Orcher		
Bihorel - Les hauts de Rouen		Dieppe - Les Bruyères		Gonfreville l'Orcher - centre ville		
Bois-Guillaume		Dieppe - Neuville		Havre (Le)		
Bonsecours		Dieppe - Val Druel		Havre (Le) - Bléville Nord et sud		
Canteleu		<b>Côte d'Albâtre</b>		Havre (Le) - Bois de Bléville		
Canteleu - Plateau		Cany-Barville		Havre (Le) - Caucriaucville		
Caudebec lès Elbeuf		Fontaine le Dun		Havre (Le) - centre ancien quartier sud		
Cléon		Saint Valéry en Caux		Havre (Le) - Mont Gaillard		
Notre-Dame de Bondeville		<b>Caux Vallée de Seine</b>		Havre (Le) - Soquence		
Déville lès Rouen		Bolbec		Montivilliers		
Elbeuf		Lillebonne		Octeville sur Mer		
Elbeuf - centre		Notre-Dame de		Saint Adresse		

		Gravenchon				
Franqueville Saint Pierre		Rives en Seine (Caudebec en Caux)		<b>Fécamp Caux littoral agglomération</b>		
Grand Couronne		Terre de Caux (Fauville en Caux)		Fécamp		
Grand Couronne - Diderot		<b>Bray-Eawy</b>		Fécamp - parc du Ramponneau		
Grand Couronne - les Bouttières		Bellencombres		<b>Plateau de Caux-Doudeville-Yerville</b>		
Grand Couronne - Mesliers		Neufchâtel en Bray		Doudeville		
Cléon - Arts et fleurs		<b>Villes soeurs</b>		Yerville		
Cléon - Feugrais		Eu				
Darnétal		Le Tréport				
Darnétal - Parc du Robec		<b>Terroir de Caux</b>				
Mont Saint Aignan		Tôtes				
Oissel		<b>Caux estuaire</b>				
Oissel - Nord		<b>Quatre rivières</b>				
Petit Couronne		Gournay en Bray				
Petit Quevilly (Le)						
Petit Quevilly - quartier de la piscine						

Rouen		<b>Aumale - Blangy sur Bresle</b>				
Rouen - GramontDéville lès Rouen		Aumale				
Rouen - Hauts de Rouen		Blangy sur Bresle				
Saint Aubin lès Elbeuf		<b>Région d'Yvetot</b>				
Saint Aubin lès Elbeuf - Arts et fleurs		Yvetot				
Saint Aubin lès Elbeuf - Feugrais		<b>Canton de Criquetot l'Esneval</b>				
Saint Etienne du Rouvray		<b>Caux-Austreberthe</b>				
Saint Etienne du Rouvray - Château blanc		Barentin				
Saint Etienne du Rouvray - Cité Hartmann		Pavilly				
Saint Etienne du Rouvray - la Houssière						

Communauté de l'agglomération havraise		<b>Campagne de Caux</b>				
Saint Etienne du Rouvray - cité Thorez		<b>Falaises du Talou</b>				
Saint Etienne du Rouvray - Grimeau		Envermeu				
Saint Etienne du Rouvray - Buisson		Petit Caux				
Lillebonne		<b>Communauté de communes de Londinières</b>				
Saint Etienne du Rouvray - Gallouen		<b>Inter Caux Vexin</b>				
Sotteville lès Rouen		Buchy				
Sotteville lès Rouen - Fernand Buisson		<b>Roumois Seine</b>				
Sotteville lès Rouen - Gallouen		Mauny				
<b>TOTAL</b>						

## Quels en sont les public(s) cible(s) ?

### - Partenariats

- Travaillez-vous en partenariat ? Oui  Non

Si oui :

- Dans le cas de tenue de permanences, partage des agendas avec le CDAD ? Oui  Non

- Partenariat associatif ? Oui  Non

Si oui, quelles associations ?

- Partenariat institutionnel ? Oui  Non

Si oui, précisez.

- Partenariat public ? Oui  Non

Si oui, précisez.

- Partenariat privé ? Oui  Non

Si oui, précisez.

- Autres partenaires ? Oui  Non

Si oui, précisez.

### **- Conventions**

- Existe-t-il des conventions entre votre association et d'autres partenaires ? Oui  Non   
Quels types de conventions ?

- Existe-t-il des instruments de liaison (fiche navette, etc...) ? Oui  Non   
Quels types d'instruments ?

### **- Statistiques**

- Quelle méthode utilisez-vous pour recueillir les données ?  
- Utilisez-vous un logiciel automatisé pour la saisie de vos statistiques ?

### **- Le renseignement**

- Renseignez-vous le public directement ? Oui  Non   
- Si oui :  
- par téléphone  
- physiquement  
- individuellement  
- collectivement

- Renseignez-vous des professionnels ? Oui  Non   
-Si oui :  
- par téléphone  
- physiquement  
- individuellement  
- collectivement

## 5 - Thématiques abordées par votre structure

Thèmes	Sous-thèmes	Traité par l'association	Faisant l'objet d'une réorientation vers des partenaires
Droit de la famille	Union (mariage, union libre, PACS, régimes matrimoniaux)		
	Autorité parentale / droit de garde		
	Séparation / divorce		
	Pension alimentaire		
	Autre		
Droit des personnes	Etat civil		
	Mesures de protection (information)		
	Habilitation familiale		
	MASP (information)		
	MPF (information)		
	Aide à l'exercice d'une mesure de protection		
Droit du logement	Autre		
	Baux d'habitation		
	Procédure d'expulsion		
	Salubrité		
	Achat/Vente d'un bien		
	Copropriété		
	Droit opposable au logement		
	Droit de la construction		
Droit de la consommation	Autre		
	Contrat / litige consommation		
	Crédits		
	Vente à distance / internet		
	Téléphonie		
Surendettement	Autre		
	Information		
Conflit de voisinage	Aide à la constitution de dossier		
Autres domaines du droit civil et procédure civile	Conflit de voisinage		
	Successions		
	Responsabilité		
	Voies d'exécution		
	Associations		
	Procédures civiles		
Droit du travail / droit social	Autre		
	Exécution du contrat de travail		
	Rupture du contrat de travail		
	Santé et conditions de travail		
Droit social	Litige avec un organisme		

	Aide sociale		
	Autre		
Droit commercial et des sociétés			
Droit pénal / procédure pénale	Droit pénal		
	Procédure pénale		
Droit bancaire, fiscal et des assurances	Droit bancaire		
	Droit fiscal		
	Contrat d'assurance		
Discriminations			
Droit administratif	Statuts de la fonction publique		
	Contentieux administratif		
Droit des étrangers – nationalité	Titre de Séjour		
	Nationalité Française		
	Droit d'Asile		
	Contentieux (expulsion, T.A....)		
	Etat Civil (Mariage, transcription d'actes...)		
Aide aux victimes	Violences sexuelles		
	Violences intrafamiliales		
	Violences faites aux femmes		
	Harcèlement moral et sexuel		
	Accident		
	Autres violences		
	Constitution de partie civile		
	Autre		
Médiation	Médiation administrative		
	Médiation civile		
	Médiation familiale		
Démarches et formalités	Aide à la compréhension d'un courrier ou d'une décision		
	Aide à la rédaction		
	Demande de coordonnées		
	Autre		
Aide juridictionnelle	Demande d'information / remise de dossier		
	Aide à la constitution de dossier		

## 6 - Traitement de la demande

### - Modes de réponses ?

- Orale : .....%, .....Nombre  
Dans quels cas ?

- Ecrite : .....%, .....Nombre  
Dans quels cas ?



**- Suivi**

Effectuez-vous des suivis ? Oui  Non

Si oui, dans quels cas effectuez-vous ce suivi :

**- Accompagnement**

Accompagnez-vous les personnes ? Oui  Non

Dans quelles proportions : ..... personnes

**- Orientation**

Effectuez-vous des orientations ? Oui  Non

Si oui, vers quelles structures ?

**7 - Evaluation de l'action**

- Analyse globale des actions et prospective

- Les usagers sont-ils associés à la mise en œuvre / gouvernance de l'action ? Oui  Non

Si oui, précisez les modalités.

- La satisfaction des usagers est-elle évaluée ? Oui  Non

Si oui, précisez les modalités ainsi que le résultat des dernières consultations.