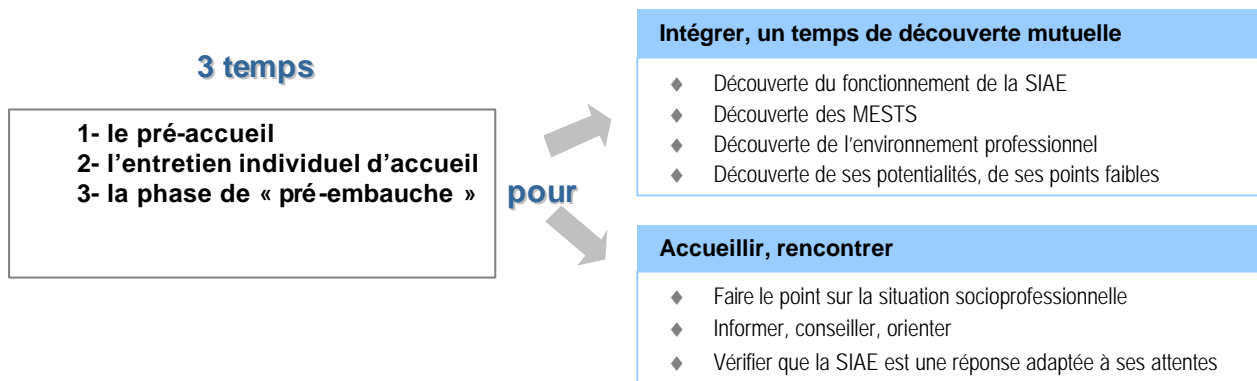


FICHE 3 : LA MISSION ACCUEIL POUR PASSER DE LA DEMANDE EXPRIMÉE PAR LA PERSONNE ... A LA DEFINITION DES OBJECTIFS



De quoi parle-t-on ?

Pour rappel (cf. partie 1), la mission accueil comporte :



L'analyse des situations sociales et professionnelles des personnes accueillies est réalisée lors de la mission accueil.

Les différents temps de l'accueil, les entretiens permettent de :

- connaître la situation de la personne,
- de situer son rapport à l'emploi (les atouts, les freins),
- de l'orienter en fonction de ses attentes et de ses besoins,
- dégager les premiers objectifs de parcours d'insertion et d'envisager avec la personne les moyens à mobiliser pour aller vers ces objectifs.

La phase d'accueil est destinée à repérer les points, les éléments exprimés par la personne qui permettent de percevoir son rapport à l'emploi...

La démarche de mise en œuvre...



➔ **Etape 1 : Formaliser les différents temps de l'accueil**

Pour ce faire, vous pouvez :

- Vous appuyer sur la méthode proposée en **FICHE PRATIQUE N°1**,
- Pointer les atouts et les points d'amélioration en terme de méthode.

➔ **Etape 2 : Recenser et analyser les éléments recueillis sur la personne tout au long de l'accueil**

Quelles sont les informations demandées à la personne ? Permettent-elles de connaître sa situation personnelle, administrative, professionnelle ? Toutes ces informations sont-elles, aux yeux de l'équipe, suffisantes afin de définir les besoins, les objectifs, les motivations, les atouts de la personne ?

Les outils paraissent-ils adaptés au recueil de ses informations ? Ces outils sont-ils homogènes, communs à tous et utilisés par toutes les personnes en charge de l'accueil ?

➔ **Etape 3 : Adapter au besoin les pratiques, les outils, les procédures aux constats et pistes d'évolution dégagées**

Les outils...



- Fiche outil n°10 : De l'analyse des éléments recueillis lors de l'entretien...
- Fiche outil n°11 : ...au repérage des besoins et des actions pouvant être envisagés
- Fiche outil n°12 : Pour aider à comprendre le rapport à l'emploi
- Fiche outil n°13 : Fiche de synthèse de l'entretien

Se référer également à la **FICHE PRATIQUE 5** - (fiche outil 21) : l'évaluation de la dynamique de la personne en insertion

Formations ...



Des précisions sur les formations sont disponibles sur le site www.iris.asso.fr (« les dossiers », rubrique « formations ») ou sur le catalogue des organismes de formation (liste et coordonnées en annexe).

- ◆ **Accueil et suivi des demandeurs d'emploi** – COORACE Formation (inscription à IRIS)
- ◆ *Analyse des pratiques de suivi et d'accompagnement* – COORACE Formation

- ◆ **Techniques d'entretien** – COORACE formation
- ◆ *L'entretien de co-analyse du travail, outil d'accompagnement du parcours d'insertion* – COORACE formation

- ◆ **L'entretien d'explicitation** : sensibilisation aux techniques et outils d'aide à la formalisation de l'expérience – GIP

- ◆ **L'évaluation de la situation globale de la personne** (référentiel d'évaluation dynamique d'une personne en insertion-transition dans une SIAE utilisant la méthode ECARTS) - CREAHI Poitou-charentes
- ◆ *Le public en difficulté : l'accompagner autrement* - GIP
- ◆ *Maîtriser les concepts fondamentaux de la psychologie de la personne* - GIP
- ◆ *S'approprier les bases théoriques du concept de transition professionnelle* - GIP
- ◆ *Mieux comprendre les discriminations pour mieux les combattre* - GIP
- ◆ *Gérer des situations conflictuelles ou des relations difficiles* - GIP
- ◆ *Communiquer autrement* - GIP
- ◆ *Utiliser les méthodes et outils d'orientation professionnelle* - GIP



Fiche outil n°10 : De l'analyse des éléments recueillis lors de l'entretien...

1- Les éléments fréquemment demandés lors de l'entretien individuel d'accueil

- ◆ **Quelle est la demande de départ ? Qui est à l'origine de la démarche (prescripteur) ?**
 - Permet de cerner la démarche réalisée par la personne : Est-elle actrice de son parcours ? Est-ce une démarche obligée pour elle ?
 - Une base pour travailler en partenariat
- ◆ **La personne a-t-elle un projet, des besoins, des attentes ? Lesquels ?**
 - La personne exprime-t-elle des souhaits, des envies, un projet ?
 - A-t-elle réalisé des démarches ?
 - Quelles actions conduit-elle pour retrouver un emploi ?
- ◆ **Quelle est sa situation au regard de l'emploi (atouts et contraintes) :**
 - Les éléments liés à sa situation sociale, l'environnement direct de la personne :
 - la situation de famille
 - la santé
 - le logement
 - la mobilité - la disponibilité
 - les ressources financières
 - Les éléments liés à son parcours professionnel
 - l'expérience professionnelle, l'absence d'expérience professionnelle
 - la qualification
 - les compétences décrites (professionnelles, extra-professionnelles)
 - les formations réalisées
 - la stabilité professionnelle : la personne a-t-elle une trajectoire professionnelle stable, instables, a-t-elle enchaîné des contrats précaires...
 - la durée du chômage

Quelle est sa trajectoire socioprofessionnelle ? Est-elle en capacité de travailler tout de suite ?

2- L'analyse des éléments recueillis lors de l'entretien

Cette partie peut être complétée par l'accompagnateur à l'issue de l'entretien individuel et servira de base de présentation de la situation et de discussion lors de la réunion de régulation.

- ◆ **Quelle est sa demande de départ ? Qui est à l'origine de la démarche (prescripteur) ? A-t-elle exprimé un projet ?**

La démarche est-elle réalisée par la personne elle-même ? Une autre personne ? Un autre organisme ?
Le projet exprimé est-il bien celui de la personne ? (et non pas celui imposé par l'animateur RMI, ANPE...)
Quelles actions la personne conduit-elle actuellement pour retrouver un emploi ?
- ◆ **Quels sont ses impératifs ?**
 - Quelle trajectoire professionnelle ?
 - Quel rapport à l'emploi ?
- ◆ **Quelles sont ses compétences (sociales/professionnelles) ?**
- ◆ **Quels sont ses fragilités et atouts ?**

Atouts et contraintes sur lesquels la personne peut s'appuyer pour élaborer son projet, par rapport au marché de l'emploi ? Perçoit-elle ses atouts personnels, les institutions ou les personnes qu'elle peut mobiliser ? Quels sont les freins, les fragilités, les contraintes qui empêchent la réalisation de son projet, d'agir ? Comment ses éléments sont-ils présentés ? Les perçoit-elle ?
- ◆ **Quel est son degré d'autonomie ?**
 - Peut-elle prendre seule des décisions ? Dans quels domaines ?
 - Peut-elle agir seule ? Dans quels domaines ?
 - Est-il nécessaire de « contrôler », de suivre les actions que la personne engage ? Selon quelle fréquence ?

3- Quelques éléments relatifs à la conduite de l'entretien pour déterminer le rapport à l'emploi des personnes accueillies

Dans l'ordre des choses, il est préférable de :

- ◆ **Commencer par des questions très ouvertes qui favorisent l'expression de la personne (où en êtes-vous ?).** C'est à partir des réponses données par la personne que l'entretien va être conduit ensuite pour faire exprimer le projet ou son absence, les attentes, les souhaits de la personne ; déterminer la précision du projet, sa pertinence...
La fiche d'accueil est ainsi complétée au fur et à mesure de l'échange avec la personne, les questions non renseignées seront posées par la suite si besoin.

- ◆ **Terminer par le recueil d'éléments administratifs consignés sur la fiche d'inscription.**

- ◆ **Réaliser un compte-rendu (une synthèse) après l'entretien,** synthèse reprenant les éléments clés, qui permettent de cerner le rapport de la personne à l'emploi et d'envisager les pistes d'actions possibles et déterminer les priorités d'actions au niveau de la structure.

→ **Les outils de l'accueil**

- La fiche de pré-accueil
- La fiche d'inscription
- Le guide d'entretien, la fiche d'accueil



Fiche outil n°11 : ...au repérage des besoins et des actions pouvant être envisagés

Cette partie peut être complétée par l'accompagnateur et pourra faire l'objet d'une discussion et d'une décision collective sur les solutions pouvant être apportées à la personne. Les éléments de l'entretien (de la fiche précédente) sont ainsi repris, organisés, analysés.

◆ Quels sont les **besoins** repérés ?

Au regard des éléments recueillis et analysés, quels seraient les modes d'actions à privilégier avec la personne :

- Un accompagnement dans la recherche d'emploi, dans la résolution de fragilités... ?
- Un suivi ?

◆ Quels sont les **objectifs d'insertion** à envisager avec la personne ?

Face aux besoins pressentis, quels sont les objectifs d'insertion à proposer et à discuter avec la personne ?

- La priorité est-elle centrée sur des éléments de résolution de problèmes personnels, périphériques à l'emploi (*répondre à un problème financier, recréer ou préserver un certain équilibre social, redonner confiance en soit...*)
- La priorité est-elle axée sur le rapport à l'emploi (*découvrir un métier, conforter ou valider des compétences acquises... ?*)

Peut-on déjà déterminer quel engagement proposer ?

◆ Quelles sont les **actions à proposer** ?

C'est à partir de cette base, de cette évaluation du "champ des possibles" que les actions prioritaires à mener par rapport au projet et besoins de la personne vont pouvoir être définis.

Quels sont les moyens que la structure pourrait lui apporter en réponse à ses objectifs (offre d'insertion interne), ou que ses partenaires locaux pourraient apporter (offre d'insertion externe ou offre partenariale) ?

◆ Quelles **échéances** se fixe-t-on pour réaliser les actions ?

→ Les outils de synthèse de l'entretien

- La fiche de synthèse de l'entretien – cf. Fiche outil n°13 en page suivante
- La réunion de régulation pédagogique, la gestion collective des parcours

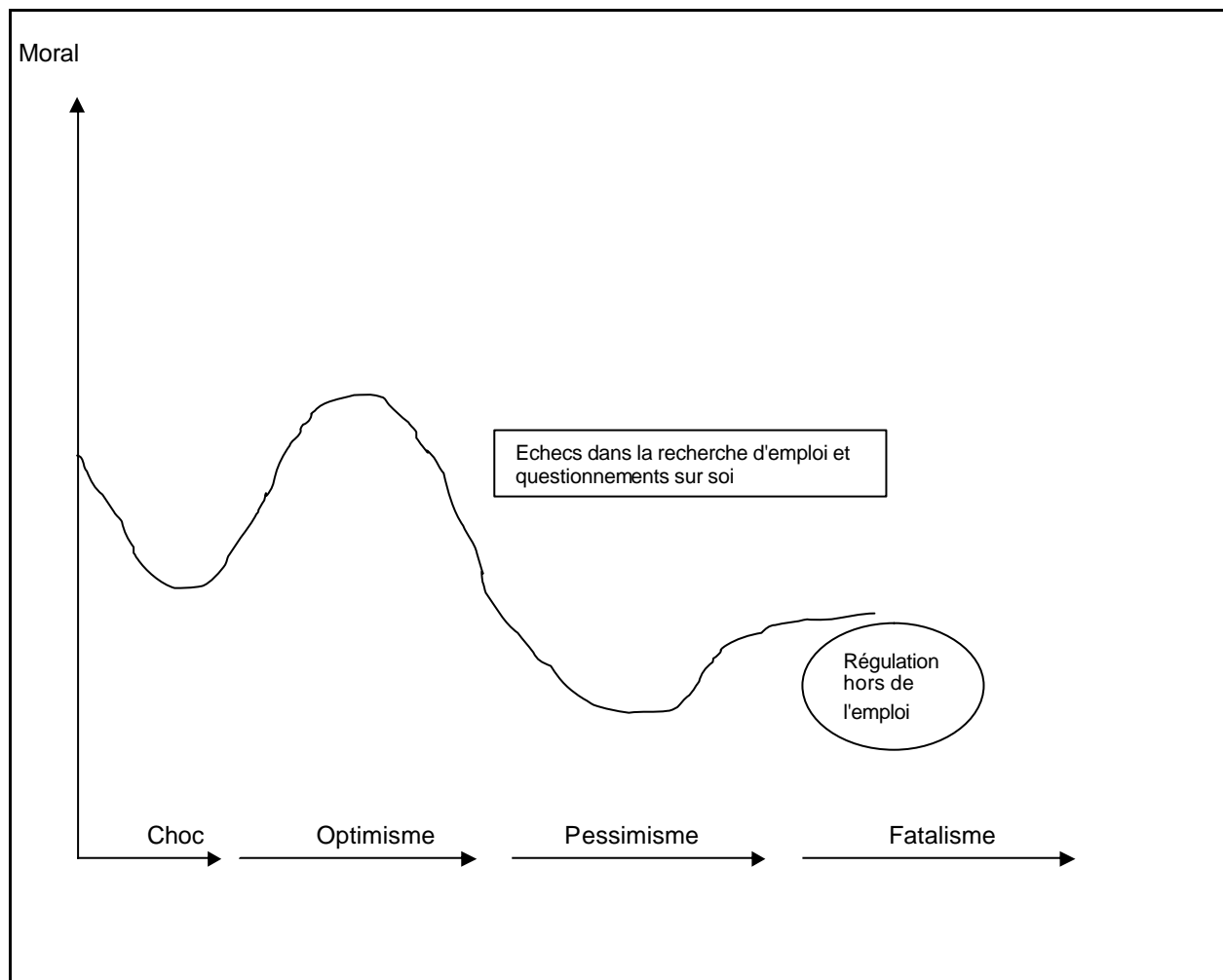


Fiche outil n°12 : Pour aider à comprendre le rapport à l'emploi ...

Dans la démarche d'insertion socioprofessionnelle, percevoir le rapport à l'emploi de la personne paraît plus important pour fixer une démarche pédagogique que de faire seulement un état de ses manques, de ses carences (les problèmes) ou de sa situation administrative (statut).

1 - Le schéma " l'expérience du chômage "

HARRISON 1976 in « Comprendre les chômeurs », HAYES J. et NUTMAN P., Bruxelles , Mardaga, 1981



2- Quelles modalités d'intervention proposer en réponse aux logiques d'actions dans le rapport à l'emploi

(Etienne Laurent, *Cohérence et congruence des projets professionnels*, 1994)

	Logiques offensives	Logiques défensives	Logiques paradoxales
Rappel des principales caractéristiques des différentes logiques	<ul style="list-style-type: none"> - Un projet professionnel et/ou une image de soi au travail énoncé - Une capacité à saisir les opportunités - Une capacité à mobiliser des réseaux de personnes ou d'institutions - Une gestion de son temps - L'utilisation de techniques de recherche d'emploi - Une recherche d'ajustement au marché de l'emploi - L'investissement personnel dans d'autres activités 	<ul style="list-style-type: none"> - Un projet professionnel flou et/ou une image de soi au travail incertain - Une difficulté à saisir les opportunités d'emploi - Une dévalorisation des compétences - Un manque de confiance en soi - Une accentuation des contraintes - Une perte de motivation - Une expression négative des attentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Une inadéquation ou une absence de projet professionnel et/ou d'image de soi au travail - Une incapacité à saisir les opportunités d'emploi - Une perte de repères temporels - Une perte, dégradation des compétences - Une régulation du mode de vie hors de la sphère de l'emploi - L'investissement dans des passions compensatrices, des activités de loisirs domestiques - Un sentiment d'ennui, de monotonie, de perte de sens
Ebauche des modalités d'intervention en fonction des analyses de la situation	<ul style="list-style-type: none"> - L'auto-élaboration du projet - L'efficacité de la recherche d'emploi et des ajustements - Le soutien à la motivation - Le maintien des liens sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> - L'auto-élaboration du parcours, du projet - Une dimension relationnelle individuelle et collective, ouverte à l'environnement - Des mises en situation de travail valorisantes, motivantes, évaluées, incluses dans un parcours (pour favoriser la reprise de confiance en soi, valoriser les compétences...) - Un statut reconnu, réellement transitoire - Une réduction des contraintes, des freins et des défauts d'adaptation - Une écoute, un référent 	<ul style="list-style-type: none"> - Une dimension relationnelle individuelle et collective, ouverte à l'environnement, - Une valorisation des potentiels des personnes, des activités - Des actions ciblées, structurées et encadrées (évaluation précisée des capacités, des compétences, réapprentissage des compétences, actions finalisées dans le contenu et la durée) - Une prise de risque mesurée de retour à l'emploi - Un parcours ouvert et partenarial : appui et accompagnement dans la réalisation des démarches <p>Les questions à se poser :</p> <p>1/ Sommes-nous compétents pour répondre à ces situations ? Avons-nous les réponses adaptées à la situation ?</p> <p>2/ Si non, passer le relais à un partenaire plus adapté à la situation</p>
Engagements concernés	<ul style="list-style-type: none"> - Coup de pouce si situation d'urgence - Validation professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> - Coup de Pouce si situation d'urgence - Découverte - Soutien Actif 	<ul style="list-style-type: none"> - Soutien Actif - Templis - Mobilisation et préparation professionnelle



Fiche outil n°13 : Fiche de synthèse de l'entretien

Appréhender ensemble la situation du demandeur d'emploi

La demande exprimée lors du premier entretien d'accueil :

Le projet exprimé :

<p>Caractériser les impératifs de la personne</p> <p>La trajectoire professionnelle :</p> <p><input type="checkbox"/> Stable (longue période régulière de travail avant la perte d'emploi)</p> <p><input type="checkbox"/> Instable (période régulière de travail (contrats temporaires > périodes d'arrêt ou de chômage)</p> <p><input type="checkbox"/> Précaire (contrats temporaires < périodes d'arrêt ou de chômage)</p> <p>Le rapport à l'emploi (voir tableau des logiques d'action) :</p> <p><input type="checkbox"/> Logique offensive</p> <p><input type="checkbox"/> Logique défensive</p> <p><input type="checkbox"/> Logique paradoxale</p>	<p>Caractériser les fragilités ou les atouts dans le rapport à l'emploi de la personne</p> <p>A C</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Projet professionnel :</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Formation :</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Expérience :</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Qualification :</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Réseau social :</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Durée de chômage :</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Situation administrative :</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Mobilité :</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Disponibilité :</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Ressources financières :</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Santé :</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Logement :</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Famille :</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Autres :</p>
<p>Caractériser les qualifications de la personne</p> <p>Principales compétences techniques :</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>Les compétences sociales :</p> <p><input type="checkbox"/> Contacts et relations hiérarchiques</p> <p><input type="checkbox"/> Contacts et relations non hiérarchiques</p> <p><input type="checkbox"/> Intégration des codes et des normes</p> <p><input type="checkbox"/> Respect des horaires</p> <p><input type="checkbox"/> Assiduité</p> <p><input type="checkbox"/> Rythme de travail</p> <p><input type="checkbox"/> Respect des consignes d'hygiène et de sécurité</p> <p><input type="checkbox"/> Prise de responsabilité</p>	<p>Caractériser le degré d'autonomie de la personne</p> <p>Capacité de décider seule d'une action dans :</p> <p><input type="checkbox"/> La recherche d'un emploi</p> <p><input type="checkbox"/> L'accès direct à l'emploi</p> <p><input type="checkbox"/> La réalisation d'une tâche professionnelle</p> <p><input type="checkbox"/> La résolution des fragilités ou des contraintes à l'emploi</p> <p>Capacité à agir seule dans :</p> <p><input type="checkbox"/> La recherche d'un emploi</p> <p><input type="checkbox"/> L'accès direct à l'emploi</p> <p><input type="checkbox"/> La réalisation d'une tâche professionnelle</p> <p><input type="checkbox"/> La résolution des fragilités ou des contraintes à l'emploi</p> <p>Besoin d'un contrôle dans la réalisation de l'action :</p> <p><input type="checkbox"/> Permanent</p> <p><input type="checkbox"/> Quotidien</p> <p><input type="checkbox"/> Fréquent (1 ou 2 X semaine)</p> <p><input type="checkbox"/> En fin de réalisation (objectif ou tâche)</p>

Trois catégorisations de la trajectoire socioprofessionnelle¹ sont proposées :

1 – Une **trajectoire socioprofessionnelle stable** pour les personnes qui ont été dans les 5 dernières années **en CDI ou en CDD longs renouvelés** et dont l'entrée au chômage se fait principalement par un licenciement.

2 – une **trajectoire socioprofessionnelle instable** pour les personnes qui ont été dans les 5 dernières années **en succession de contrats temporaires (CDD et intérim)** avec des **temps de chômage inférieurs** aux temps de travail.

3 – une **trajectoire socioprofessionnelle précaire** pour les personnes qui ont été dans les 5 dernières années **en succession de contrats d'insertion et /ou en contrats temporaires** (CDD ou intérim) avec des **temps de chômage supérieur** aux temps de travail.

La référence prise en compte est les cinq dernières années pour éviter l'effet pervers lié à une longue durée et prendre en compte la situation actuelle.

¹ Classification inspirée d'une étude de l'INSEE - INSEE, enquête emploi, mars 2001 et ANPE-DARES, premières informations et premières synthèses, mai 2001 Margaret MARUANI, les mécomptes du chômage, Paris, Bayard, 2002, p 84

Les besoins repérés...

Accompagnement à proposer dans : <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> La recherche d'un emploi<input type="checkbox"/> L'accès direct à l'emploi<input type="checkbox"/> La réalisation d'une tâche professionnelle<input type="checkbox"/> La résolution des fragilités ou des contraintes à l'emploi	Suivi à proposer dans : <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> La recherche d'un emploi<input type="checkbox"/> L'accès direct à l'emploi<input type="checkbox"/> La réalisation d'une tâche professionnelle<input type="checkbox"/> La résolution des fragilités ou des contraintes à l'emploi
--	---

L'engagement à proposer et les objectifs d'insertion (suite à l'entretien ou après concertation au niveau de l'équipe)

L'engagement à proposer <u>Priorité centrée sur des éléments périphériques à l'emploi :</u> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Coup de pouce :<input type="checkbox"/> Soutien actif :<input type="checkbox"/> Templus : <u>Priorité centrée sur le rapport à l'emploi :</u> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Découverte :<input type="checkbox"/> Validation professionnelle :<input type="checkbox"/> Mobilisation et préparation professionnelle :	Les objectifs d'insertion (indiquer les objectifs d'insertion liés à l'engagement à proposer)
---	---

Les actions proposées (suite à l'entretien ou après concertation au niveau de l'équipe)

<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Orientation externe (qui ? Motifs ?)<input type="checkbox"/> Orientations internes : <p><i>Types de moyens à mobiliser MAD (caractéristiques...) Actions associées</i></p>
--

Les échéances fixées :

--