

diese.net

Dispositif d'Intégration par l'Emploi et de Soutien contre l'Exclusion

Programme EQUAL Auvergne



Fonds Social Européen

GUIDE DE BONNES PRATIQUES

**Pour favoriser l'INSERTION PROFESSIONNELLE
des publics en situation d'exclusion**

Document au service des professionnel(es) chargé(e)s de
l'accompagnement –relation & suivi en entreprise



SOMMAIRE

I. CONTEXTUALISATION	p.3
DIESE : Un dispositif pour l'insertion professionnelle des publics en grande difficulté	
Définition	
Objectifs	
Partenariat	
Typologie du public concerné	
II. METHODOLOGIE	p.5
Etat des lieux de l'existant	
Séminaire partenariale	
III. LA SENSIBILISATION DES ENTREPRISES	p.6
Diagnostic des besoins : exemples e bonnes pratiques	
Outils de prospection, de sensibilisation	
IV. L'ACCOMPAGNEMENT ET LE SUIVI DANS L'ENTREPRISE	p.10
Adéquation entre les possibilités d'emplois offertes par l'entreprise et les compétences du public	
Les possibilités d'intervention dont on peut bénéficier au sein de l'entreprise en matière de suivi des stages et de collaboration avec les tuteurs	
V. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES STAGIAIRES	p.14
Comment réussir l'accompagnement social :	
▪ Avant l'entrée en stage	
▪ Pendant le déroulement du stage	
▪ Pendant le contrat de travail	
VI. LES BONNES PRATIQUES	p.16
Avant l'entrée en stage : la phase préparatoire	
Pendant la durée du stage : le suivi du / de la stagiaire	
Après le stage : le suivi post-formation du / de la stagiaire	
VII. QUELQUES FICHES OUTILS	p.21
Fiche de suivi « accueil »	
Fiche de suivi « apprenti »	
Fiche de suivi « entreprise »	
Evaluation de stage	
VIII. Annexes	P.29
1- Sites référencés	
2- Mode d'emploi du questionnaire	
3- Questionnaire qualitatif de l'état des lieux	

I. CONTEXTUALISATION

Ce document s'inscrit dans le cadre d'un projet PIC-Equal : DIESE

Il est le fruit d'un travail réalisé en partenariat par cinq structures différentes.

Ce document s'adresse aussi bien aux personnes de sexe féminin que masculin. Afin de faciliter la lecture, nous n'avons pas utilisé systématiquement l'écriture « Genre ». Merci de faire la transcription au fur et à mesure de votre lecture.

DIESE : un dispositif pour l'insertion professionnelle des publics en grande difficulté

- Définition

DIESE a pour objectif général d'expérimenter et de mettre en œuvre de nouvelles formes de mobilisation des publics en situation d'exclusion, ainsi que des processus d'accompagnement dans l'entreprise pour améliorer le taux d'insertion professionnelle.

Cette action est cofinancée par le Fonds Social Européen dans le cadre de l'initiative communautaire Equal.

- Les objectifs opérationnels de l'activité «relation entreprise»

- * Elaborer un «état des lieux » des pratiques existantes de relation et suivi en entreprise
- * Mettre en œuvre une action de sensibilisation en profondeur des entreprises
- * Renforcer le suivi professionnel des stagiaires dans l'entreprise jusqu'à l'emploi
- * Expérimenter la pratique du job coaching
- * Echanger et transférer des compétences entre professionnels
- * Repérer les bonnes pratiques d'accompagnement et de suivi en entreprise

- Partenariat

Cinq structures partenaires ont travaillé ensemble sur cette action :

- Le CFAS d'Auvergne
- La Mission Locale de Clermont-Ferrand communauté
- Le GRETA du Velay
- L'Antenne Prépa de l'ASEA du Puy en Velay
- L'AFORMAC

- Typologie du public concerné

Les projets EQUAL, parce qu'ils se basent sur de véritables partenariats opérationnels, sont souvent amenés à distinguer deux catégories de bénéficiaires :

1. les bénéficiaires directs, qui sont les personnes censées bénéficier au final des résultats du projet ;
2. les bénéficiaires indirects, qui sont les acteurs contribuant à divers degrés à la mise en œuvre du projet et qui par conséquent bénéficient de la conception et mise à disposition d'outils, de pratiques, de réflexions et/ou pour qui les résultats du projet ont également une incidence sur leur propres actions.

Dans le cadre de DIESE, ont été repérés comme **bénéficiaires directs** les personnes en situation d'échec récurrent en matière d'insertion professionnelle :

- travailleurs handicapés¹
- jeunes de moins de 26 ans, sans projet professionnel
- parents isolés
- allocataires du RMI

¹ bénéficiaires de la loi du 10 juillet 1987

- demandeurs d'emploi de longue durée
- stagiaires issus du dispositif TRACE²

Les **bénéficiaires indirects** sont notamment et de manière non exhaustive :

- les formateur(trices)
- les accompagnateurs(trices)
- les chefs d'entreprises et les tuteurs(trices)

² TRACE (Trajet d'accès à l'emploi) est un dispositif pour les jeunes de 16 à 25 ans institué par la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions qui a été abrogé pour 2004. Ainsi, ces parcours individualisés destinés à leur permettre l'accès à une insertion professionnelle durable (objectifs de TRACE) n'existent plus depuis le 1^{er} janvier 2004. Ils sont remplacés par le volet « accompagnement social vers l'emploi » du contrat d'insertion dans la vie sociale (CIVIS) qui est en attente de décrets d'application.

II. METHODOLOGIE

Etat des lieux de l'existant
Séminaire partenarial

- Méthodologie utilisée pour l'état des lieux

Chaque partenaire a répondu à un questionnaire qualitatif ayant pour objectif d'obtenir une photographie des pratiques des uns et des autres (état des lieux de l'existant) tout en mettant en évidence les besoins identifiés pour optimiser les actions de DIESE (*cf.: annexe n°2 & 3*)

L'exploitation de cet état des lieux, nous a permis de repérer des propositions d'actions, d'outils innovants et complémentaires de l'existant et d'impulser une réflexion entre les différents acteurs de DIESE sur les thématiques suivantes :

- ① Sensibilisation des entreprises
- ② Accompagnement & suivi dans l'entreprise
- ③ Accompagnement social des stagiaires

- Séminaire partenarial

Des réunions, des séminaires de travail ont permis de s'échanger sur nos pratiques, de les faire évoluer et d'en extraire des « bonnes pratiques ».

Ce document prend en compte l'ensemble des résultats concluants obtenus lors des différentes expérimentations qui ont eu cours durant la phase expérimentale de DIESE.

III. LA SENSIBILISATION DES ENTREPRISES :

☞ DIAGNOSTIC DES ENTREPRISES : trois exemples de bonnes pratiques

Quelles sont les procédures d'identification des besoins des entreprises et qui sont les premiers interlocuteurs dans ces entreprises ? Comment mettre en adéquation les compétences et les difficultés des stagiaires avec les exigences des entreprises ? Quels sont les partenariats mis en œuvre ?

Il n'y a pas réponse unique, de recettes miracles. Il est important d'adapter la démarche en fonction de différents paramètres : l'entreprise, la personne qui nous reçoit, le contexte socio-économique et géographique, ...

Ci-dessous trois expériences concluantes :

Exemple 1 :

La réponse à cette problématique dépend du temps nécessaire à la préparation d'une action en amont et des objectifs de celle-ci.

Cela va de la simple négociation à un travail plus approfondi dans le cadre de l'analyse des postes de travail. La prise en compte de l'avis des stagiaires après leur période de stage en entreprise dépend du contexte du stage : phase d'exploration, phase de détermination, mise en situation concrète de travail...

Un calendrier de rencontres est établi avec le chef d'entreprise.

Les visites sont à la demande.

Les rencontres sont faites avec et sans le stagiaire.

Un livret du stagiaire est construit en fonction de l'action.

Exemple 2 :

Pour identifier les besoins des entreprises, plusieurs phases :

- ① prise de contact téléphonique avec le responsable
- ② premier rendez-vous avec le stagiaire
- ③ visite des ateliers et des postes de travail afin d'envisager les opportunités à saisir
- ④ analyse des besoins et mise en parallèle avec les compétences et le potentiel du stagiaire

Pas de prospection systématique avant que le projet du stagiaire se concrétise de façon réaliste et en direction d'un emploi vers le secteur marchand si possible.

Le suivi téléphonique est effectué une fois par semaine et une visite en entreprise est programmée tous les 10 à 15 jours, avec le stagiaire et l'employeur afin de tenir compte de la réalité de son stage.

Des contacts complémentaires sont établis en cas de difficultés psychologiques.

L'utilisation du livret de stage est systématique.

Une autre façon de procéder

Exemple 3 :

Après contact avec les entreprises concernées et identification de leurs besoins : une discussion est engagée avec le chef d'entreprise afin de formaliser les compétences professionnelles attendues.

L'avis des stagiaires est pris en compte au retour des stages et formaliser dans un rapport de suivi professionnel.

Une analyse de fonctionnement de l'entreprise (équipement, volume d'affaires, nombre de salariés, organisation interne, catégorie de clientèle) est effectuée ainsi que le descriptif des postes afin de déterminer le profil d'embauche sur l'entreprise. La présence ou non d'un tuteur est négociée. A ce titre, la mise en place de la formation « tuteur » est proposée.

Par la suite, une discussion avec le tuteur est abordée, avec ou sans le stagiaire, selon les cas.

Une convention de stage est établie.

Une grille d'évaluation des objectifs à atteindre est proposée afin de mesurer la progression du stagiaire.

Un document « Suivi Stage Professionnel » est rempli par le tuteur, le stagiaire et le formateur.

La rédaction d'un rapport de stage sera faite par le stagiaire. Ce rapport sera rapproché de son livret de formation.

Des suivis réguliers sont effectués une fois par trimestre pour les personnes en contrats de qualification diplômants, une fois par mois pour d'autres.

Des entretiens avec le stagiaire en Centre et avec le tuteur en entreprise ainsi que des entretiens tuteur/stagiaire/formateur sont organisés régulièrement.

Un livret de formation est établi afin de mesurer les savoir être et savoir faire en entreprise et la progression pédagogique en centre.

☞ OUTILS DE PROSPECTION / SENSIBILISATION

Les argumentaires sont construits au cas par cas en fonction des actions.

Les organismes fonctionnent sur une logique de réponse à des besoins de formation plutôt que sur une logique d'offre de formation. Ceci est bien sûr lié à l'individualisation complète de tous les parcours de formation.

Quelques idées nouvelles pour sensibiliser les chefs d'entreprises.

- Encourager l'intervention des entreprises sur des témoignages durant la formation en centre
- Favoriser l'implication des entreprises lors des sessions d'examens
- Solliciter la présence des entreprises pour les phases de sélections durant les phases de recrutement
- Etre présent dans les salons professionnels
- Participer aux concours professionnels. Exemple : semaine du goût, de l'alternance pour les entreprises de l'hôtellerie-restauration. Cuisine
- Entretenir des relations régulières, transparentes et de qualité, avec les entreprises
- Informer sur les mesures, les aides à l'emploi adéquates en utilisant des simulations de coûts

- Organiser des:
 - forum pour l'emploi
 - petits déjeuners thématiques
 - journées de formation de tuteurs/médiateurs

Liste des outils d'analyse des besoins en entreprises utilisés pour la prospection – sensibilisation (non exhaustive)

- Questionnaire sur les entreprises ainsi qu'un référentiel d'emploi (*disponible sur www.diese.net*)
- Liste des métiers en tension
- Contrat d'objectifs professionnels
- Observatoire de l'ANPE et de l'INSEE
- Suivi de stages pratiques
- Questionnaires effectués par les stagiaires
- Résultats en emploi des années précédentes
- Fiche entreprise avec observations sur les besoins repérés,
- Informations des partenaires : institutionnels et/ou opérateurs de terrain
- Etude des offres : ANPE, Internet, journaux locaux...
- Analyse des types de contrat et des mesures pouvant accompagner une embauche

Recherche ciblée de l'entreprise

- Répertoires de la chambre des métiers, de la chambre du commerce,
- Listings entreprises par secteurs géographiques
- Répertoire des métiers porteurs sur le département
- Offres d'emploi ANPE
- Revue de presse ciblée organisée par secteurs d'activité.

Fichier d'entreprises

- Informatisée les données qualitatives et quantitatives regroupant :
 - Les entreprises clientes de la structure, de l'organisme de formation, de l'association
 - Les entreprise prospectées- sensibilisées
 - Le fichier papier à partir des fiches contact entreprises lors des actions de prospections

IV. L'ACCOMPAGNEMENT ET LE SUIVI DANS L'ENTREPRISE

Certains organismes utilisent une procédure de gestion de l'alternance dans le cadre d'une certification ISO 9001 (avec les enregistrements liés : le livret de l'alternance, la convention de stage et la fiche de suivi).

D'autres outils de référence sont utilisés : le jeu de l'alternance (pour travailler sur les aspects comportementaux et les capacités professionnelles), le guide du tuteur (disponible en version papier et en ligne www.diese.net), des grilles d'évaluation par métiers, des cahiers des charges.

D'une manière générale, l'accompagnement dans l'entreprise se fait physiquement et comporte :

- ❖ Des temps de présentation du stagiaire,
- ❖ Des échanges d'information,
- ❖ Des visites de l'entreprise,
- ❖ La construction des objectifs de stage,
- ❖ La conception du plan de la formation interne,
- ❖ Les signatures de la convention.

Le suivi dans l'entreprise se fait par :

- Un premier contact à mi-parcours par téléphone,
- Un contact à la demande d'une des 3 parties avec le référent et le tuteur,
- Un contact direct fin de stage pour :
 - Le bilan de fin de stage,
 - La validation du projet,
 - La construction de stratégies d'accès à l'emploi
 - La négociation en terme de solutions d'insertion

Concrètement, chaque stagiaire réfléchit aux questions suivantes :

- ❖ Quel type d'établissement m'intéresse ?
- ❖ Quels sont mes objectifs ?
- ❖ Quelle mobilité je m'accorde ?

Le stagiaire remplit un tableau intitulé « fichier d'entreprises » et le fait viser par le formateur.

Le formateur ou/et le stagiaire (selon le cas) prend contact avec l'entreprise choisie

Une convention en 3 exemplaires ainsi qu'une fiche de suivi sera remplie et signée par les 3 parties

Si l'entreprise n'est pas connue de l'organisme ou si le stagiaire a un besoin particulier, la personne chargée de la relation-entreprise présente le stagiaire, l'action de formation et l'organisme à l'entreprise avant que le stagiaire ne se présente.

Avant le départ en Stage Professionnel, le stagiaire est préparé à réussir son intégration dans l'entreprise.

☞ ADEQUATION ENTRE LES POSSIBILITES D'EMPLOIS OFFERTES PAR LES ENTREPRISES ET LES COMPETENCES DU PUBLIC

Aujourd'hui, les difficultés de recrutement dans plusieurs domaines d'activités amènent certains organismes à inverser leur démarche et à proposer de plus en plus d'adapter le poste et le parcours de formation quand un employeur a « découvert » un candidat ou candidate dont la personnalité (motivation, savoir-être,...) est adéquate, mais dont les compétences ne correspondent pas au descriptif de poste.

Quelques recommandations de bonnes pratiques

- Tenir compte du lieu de vie de la personne ou mettre en place une stratégie nécessaire à la résolution du problème d'autonomie de déplacement
- Utiliser le livret de formation
- Connaître et formaliser les compétences nécessaires à la tenue de l'emploi
- Repérer parmi les stagiaires, hommes et femmes, ceux et celles qui ont les compétences adéquates
- Sensibiliser les entreprises aux mesures d'aides
- Faire le point sur les potentialités d'évolution puis négocier un stage professionnel par rapport à l'emploi
- Après avoir vérifié les pré-requis de base pour le poste, il est important de mettre en relation employeur et salarié(e) susceptibles de s'entendre sans tomber dans trop de paternalisme

☞ LES POSSIBILITES D'INTERVENTIONS DONT ON PEUT BENEFICIER AU SEIN DE L'ENTREPRISE EN MATIERE SE SUIVI DE STAGES ET DE COLLABORATION AVEC LES TUTEURS.

Le temps d'un employeur est précieux et il ne s'agit pas de monopoliser son temps en passant trop souvent dans l'entreprise.

Quelques recommandations de bonnes pratiques

Une stratégie, qui fonctionne bien :

- Etre identifié personnellement comme référent et informer l'employeur qu'il peut nous joindre à tout moment, entre deux rendez-vous fixés
- Ne pas intervenir à l'improviste.
- Le tuteur, s'il y a, ou le chef d'entreprise ainsi que le stagiaire sont prévenus du jour et de l'heure de la visite.
- Il est préférable d'avoir un petit temps disponible de la part de l'employeur plutôt qu'un rendez-vous bâclé
- Il n'est pas opportun de donner un nom pour la désignation du tuteur si ce n'est de rappeler leur proximité et leur disponibilité auprès du stagiaire
- Le suivi du stagiaire se fait par « un carnet de bord » que le stagiaire remplit au fur et à mesure.
- Le livret parcours stagiaire dans lequel sont actés les stages réalisés et l'appréciation positive de l'employeur, retrace l'enchaînement des actions d'insertion qu'il a effectué.

Une autre façon de procéder :

- Les visites de stages sont programmées tous les 15 jours
- Une prise de rendez-vous n'est pas systématique.
- Ne pas émettre d'avis pour la désignation des tuteurs auprès des stagiaires. Mais conseiller cependant au chef d'entreprise d'engager une formation de tuteur si ça n'est pas déjà fait.
- Les stratégies de communication vis à vis des tuteurs pour mieux les informer et améliorer l'efficacité des relations sont : le guide du tuteur, les fiches pratiques, le cahier des charges du stage et les grilles d'évaluation
- Les outils de suivi des stagiaires sont : le dossier du stagiaire et le livret de l'alternance

Troisième bonne pratique:

- Les rythmes de visite souhaitables et acceptables par les chefs d'entreprise et par les salariés des entreprises sont d'une visite toutes les deux semaines pour les stages pratiques
- Une prise de rendez-vous est effectuée systématiquement avant chaque visite
- L'intrusion au sein d'une entreprise à l'improviste serait un manque de correction
- Les stratégies de communication vis à vis des tuteurs pour mieux les informer et améliorer l'efficacité de nos relations est celle d'une mise en relation de confiance mutuelle
- Les suivis en entreprises sont l'occasion de visite
- Les visites se font aussi à l'occasion d'un repas ou d'un café
- Emettre un avis sur la capacité d'un salarié à exercer le rôle de tuteur
- L'utilisation du livret de formation comme outil permettant, entre autre, de nouer ou renouer le dialogue entre salarié et tuteur est indispensable.

L'utilisation des outils de « capitalisation de compétences » des stagiaires est généralisé à l'ensemble des structures, organismes de formations et d'insertion professionnelles.

Ils peuvent revêtir différentes formes et s'intituler aussi bien :

- ❖ Le livret de formation.
- ❖ Le livret du stagiaire,
- ❖ Le portefeuille de compétences,
- ❖ L'attestation de capacités.
- ❖ Le livret parcours stagiaire
- ❖ La fiche de suivi en entreprise dont une partie capitalise les compétences acquises ou à développer..

V. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES STAGIAIRES

☞ COMMENT REUSSIR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ?

Tenter de réunir le plus souvent possible les différents acteurs : stagiaires, familles, référents de la structure d'accueil, référents du service de suite pour :

- Être acteur du projet
- Repérer les problématiques du stagiaire, les freins divers qui peuvent entraver le bon déroulement d'un stage.

Plusieurs axes de travail :

Avant le stage

- ① Déterminer le plus précisément possible le ou les objectifs à mettre en place avec le stagiaire et éventuellement les parents ou le conjoint (gens du voyage, religions différentes...)
- ② Reformuler les objectifs avec l'entreprise et le stagiaire lors d'un premier entretien.
- ③ S'assurer que le stagiaire puisse se rendre sur son lieu de stage sans appréhension.
 - ❖ **Repère dans l'espace** : situation de l'entreprise, repérage du trajet pour s'y rendre à pieds, en vélo, mobylette....
Si nécessité de prendre un bus, travail concernant le réseau transport en commun.
Vérifier si le stagiaire sait lire et comprend les consignes.
Situer l'arrêt de bus le plus près du domicile et le plus près de l'entreprise. Si besoin, accompagnement pour aider le stagiaire à visualiser un panneau, un magasin, un bâtiment..., pour le sécuriser quant au moment où il devra descendre du bus.
 - ❖ **Repère dans le temps** : vérifier qu'il maîtrise les notions d' heures et minutes.
Déterminer le temps mis pour se rendre sur le lieu de stage. En cas de retard ou de problème, proposer des moyens pour que le stagiaire ne soit pas en situation de stress.

Pendant le stage

- ① Lors d'un premier stage, se rendre sur le lieu pour :
 - ❖ Reformuler les objectifs avec l'équipe: il peut y avoir des problèmes de communication au sein de l'équipe, liés à la déperdition du message. (Plusieurs émetteurs et plusieurs récepteurs, en fonction de la hiérarchie et de l'importance de l'équipe).
 - ❖ S'entretenir avec l'équipe de la problématique ou du handicap du stagiaire. Cette phase a pour objectif de permettre à l'équipe de démarrer le stage en étant sécurisée tout en prenant conscience qu'elle a un rôle social et valorisant.
- ② Mise en place d'un lien téléphonique et/ou de rencontres dans la famille ou la structure d'hébergement afin de détecter d'éventuels problèmes extra-professionnels qui pourraient avoir une incidence directe sur le travail : manque de concentration sur les tâches à effectuer, comportement social inadapté...
- ③ Mise en place d'un suivi hebdomadaire en entreprise pour faire un point quant au comportement social du stagiaire.
 - ❖ Intégration dans l'équipe
 - ❖ Communication dans l'équipe
 - ❖ Souci de poser des questions
 - ❖ Stabilité au poste de travail
 - ❖ Acceptation des remarques
 - ❖ Fatigabilité

- ❖ Gestion du stress
- ❖ Motivation : axer le travail sur la pédagogie de la réussite
- ❖ Ponctualité

④ Phases bilans

- ❖ Bilan final avec l'entreprise d'accueil afin de dégager des pistes de travail pendant le temps de formation.
- ❖ Bilan avec l'équipe pluridisciplinaire de l'organisme de formation permettant de pointer les difficultés et de mettre en place de nouveaux objectifs pour le prochain stage.

Pendant le contrat de travail

- ① Evaluer avec le tuteur l'évolution du salarié
- ② Se rendre au domicile du salarié (famille, foyer, appartement...), pour cibler d'éventuels problèmes extra-professionnels qui auront une incidence directe sur le travail. Cette phase est capitale car elle permet d'anticiper des situations qui pourraient aboutir à une rupture de contrat.
- ③ Aider la personne à s'organiser pour qu'elle puisse avoir une vie sociale : rencontre avec d'autres personnes dans un cadre associatif,....

Quelques recommandations de bonnes pratiques pour l'accompagnement social des stagiaires:

- Accueillir individuellement et régulièrement les stagiaires afin de mettre en place un plan d'action sur les soucis périphériques à la formation : santé, logement, garde d'enfants, mobilité, financement...
- Assurer le suivi auprès des structures d'accueil de chacun, avant, pendant et après la formation
- Faire appel à des structures spécifiques pour les besoins particuliers des stagiaires : handicap, prévention alcoolisme, pompiers, planning familiale, droits des femmes,...
- Mettre en place les interventions sociales nécessaires : le sommeil, la toxicomanie, gestes de sécurité...
- Apprendre à mieux communiquer, écouter l'autre, reconnaître ses erreurs par la mise en place d'ARL (atelier de raisonnement logique) et PEI (programme d'enrichissement instrumental)
- Entretenir un lien avec la famille est possible lorsqu'il est nécessaire
- Utiliser à bon escient les services d'une psychologue du travail pour évaluer les besoins et opérer les orientations qui s'avèrent nécessaires
- Travail d'écoute permanent afin d'orienter les bénéficiaires vers les professionnels par spécialités : soin, santé, logement, droit des femmes, travailleurs handicapés
- Formaliser les démarches : garder une trace de l'évolution de la personne, de ses besoins et des réponses apportées à travers des comptes-rendus d'entretien
- Etablir des partenariats formalisés avec l'ensemble des organismes sociaux : utilisation de fiches de liaison et contacts téléphoniques réguliers.

VI. LES BONNES PRATIQUES

- ❖ Avant l'entrée en stage : la phase préparatoire**
- ❖ Pendant la durée de stage : le suivi du/ de la stagiaire**
- ❖ Après le stage : le suivi post-formation du/ de la stagiaire**

Ces trois tableaux vous donnent quelques consignes à respecter en matières d'accompagnement et de suivi du stagiaire en entreprise.

Cette liste de conseils n'est pas exhaustive, mais nous l'avons expérimenté et obtenu de meilleurs résultats d'insertions socio-professionnelles.

AVANT L'ENTREE EN STAGE

La phase préparatoire

Au niveau de :

L'ENTREPRISE	DU /DE LA STAGIAIRE
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Maintenir à jour le fichier d'entreprise : définir les rubriques utiles aux démarches<input type="checkbox"/> Maintenir un contact avec l'entreprise (réseau – partenariat)<input type="checkbox"/> Vérifier l'adéquation entre le stagiaire et le lieu de stage<input type="checkbox"/> Identifier la personne chargée de la relation avec le stagiaire<input type="checkbox"/> Prévoir les outils (convention)<input type="checkbox"/> Présenter l'action : type de formation<input type="checkbox"/> Présenter l'usager : les objectifs attendus pendant la période de stage<input type="checkbox"/> Signer la convention lors de la présentation du stagiaire avec visite de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Prévoir une présentation du secteur et de l'entreprise<input type="checkbox"/> Préparer le stagiaire à l'utilisation des outils : fiche de journée, rapport de stage<input type="checkbox"/> Visiter l'entreprise en présence du stagiaire et de son futur tuteur<input type="checkbox"/> Vérifier la compatibilité des personnes en présence : stagiaire/ tuteur –tutrice<input type="checkbox"/> Organiser l'aspect logistique : transport, repas du midi...<input type="checkbox"/> Re-préciser le rôle du / de la délégué(e)<input type="checkbox"/> Informer sur la périodicité des visites de stages et leur objectif

LES OUTILS DU/ DE LA « DELEGUE(E) ENTREPRISE » indispensable à cette phase préparatoire

- Convention de stage
- Présentation du centre de formation (plaquette – carte de visite)
- Téléphone pour rendez vous
- Visites - déplacements
- Voiture
- Dossier de rapport de stage et d'évaluation
- Fiche de suivi de stage, suivi d'activité

POUR REUSSIR

- Ne pas arriver en terrain conquis
- Identifier un Tuteur
- Préciser les horaires
- Prévoir la tenue de travail

PENDANT LA DUREE DU STAGE

Le suivi du / de la stagiaire

Au niveau de :

DE L'ENTREPRISE ET DU/ DE LA STAGIAIRE

- Définir et respecter :
 - * la périodicité des visites en entreprise
 - * la fréquence des contacts stagiaires
- S'approprier la culture de l'entreprise (langage professionnel, les contraintes...)
- Rester disponible et réactif aux sollicitations des deux parties concernées
- Tuteur : rencontrer le bon interlocuteur, le valoriser, l'investir du rôle d'encadrant, réajuster les objectifs, dédramatiser les situations et expliciter les comportements du stagiaire
- Ne pas occulter les difficultés, limites et possibilités tout au long du parcours
- Recueillir un maximum d'informations auprès du tuteur
- Repérer le décisionnaire, lui apporter un appui administratif
- Sensibilisation des entreprises aux objectifs d'insertion

LES OUTILS DU/ DE LA « DELEGUE(E) ENTREPRISE » indispensable à ce suivi

- Fiche de liaison
- Livret de formation
- Fiche d'évaluations
- « Convention de stage » définissant clairement les objectifs
- Evaluations des comportements et des compétences
- Fiche de satisfaction stagiaire et employeur
- Téléphone portable
- Documentation – information – brochures : les différents contacts, simulations de coûts,...

POUR REUSSIR

- Eviter la multiplicité des intervenants sur la même problématique
- Respecter les engagements de suivi

APRES LE STAGE

Le suivi post-formation du/ de la stagiaire

Au niveau de :

L'ENTREPRISE	DU /DE LA STAGIAIRE
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Fidéliser les relations avec le maître de stage<input type="checkbox"/> Faire intervenir les tuteurs dans les parcours de formation<input type="checkbox"/> Informer l'entreprise du devenir du stagiaire<input type="checkbox"/> Devenir « conseil » de la gestion prévisionnelle des emplois<input type="checkbox"/> Déculpabiliser le chef d'entreprise en cas d'échec	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Réaliser un bilan individuel : évaluation de l'impact du stage sur la personne et son projet<input type="checkbox"/> Créer les conditions pour rester un pôle ressource pour la personne<input type="checkbox"/> Inciter le stagiaire à maintenir le contact avec l'entreprise : développer la notion de réseau personnel<input type="checkbox"/> Utiliser les bilans de stage comme portefeuille de compétences<input type="checkbox"/> Effectuer le « passage de relais » à la structure qui prend la suite

LES OUTILS DU/ DE LA « DELEGUE(E) ENTREPRISE » indispensable à ce suivi post-formation

- Suivi à 3 mois et à 6 mois pour connaître la situation du stagiaire
- Fichier de CV en ligne
- Tableau de bord incluant les rapports de stages, le livret parcours stagiaire : exemple portefeuille de compétences...

POUR REUSSIR

- Lister les points forts et faibles
- Rebondir en cas d'échec sur un nouveau projet
- Assurer le « passage de relai » auprès de la structure qui prend la suite

QUELQUES FICHES OUTILS

- ❖ **Fiche d'accueil**
- ❖ **Fiche de suivi « apprenti »**
- ❖ **Fiche de suivi en entreprise**
- ❖ **Evaluation de stage**

FICHE D'« Accueil »

Nom du Stagiaire:

Dossier n°:

DATE	Intervenant	Evaluation	Déf. de projet	Infos. / Aide	Accompagnement	Recherche	Contact	COMMENTAIRES

FICHE DE SUIVI « Apprenti »:

Nom du Stagiaire:

Dossier n°:

DATE	Intervenant	Négociation	Accompagnement	Liaison	Suivi	Post-	Contact	COMMENTAIRES

FICHE DE SUIVI ENTREPRISE

Nom du Stagiaire:

Nom Entreprise:

DATE	Intervenant	Information	Aide	Négociation	Suivi	COMMENTAIRES

COMPORTEMENT AU TRAVAIL

CRITERES	Echelle de valeur Pas du tout satisfaisant tout à fait satisfaisant	<i>OBSERVATIONS</i>
	Présentation	
Ponctualité	1 2 3 4 5	
Assiduité	1 2 3 4 5	
Savoir-vivre /Politesse	1 2 3 4 5	
Intégration dans l'équipe	1 2 3 4 5	
Communication	1 2 3 4 5	
Respect des consignes	1 2 3 4 5	
Acceptation des remarques/Écoute	1 2 3 4 5	

APPROCHE DU METIER

CRITERES	Echelle de valeur	OBSERVATIONS
	Pas du tout satisfaisant tout à fait satisfaisant	
Adhésion spontanée au travail	1 2 3 4 5	
Intérêt porté aux tâches	1 2 3 4 5	
Curiosité	1 2 3 4 5	
Soin dans son travail	1 2 3 4 5	
Respect des règles d'hygiène et de sécurité	1 2 3 4 5	
<u>Aptitudes générales au travail :</u>		
* <i>Compréhension des consignes écrites et/ou orales</i>	1 2 3 4 5	
* <i>Organisation du travail</i>	1 2 3 4 5	

CAPACITES PROFESSIONNELLES

Savoir-faire	Qualité	Observations
	Pas du tout satisfaisant tout à fait satisfaisant	
<u>Tâches réalisées</u>		
*	1 2 3 4 5	
*	1 2 3 4 5	
*	1 2 3 4 5	
*	1 2 3 4 5	
*	1 2 3 4 5	
*	1 2 3 4 5	
*	1 2 3 4 5	
<u>Matériel utilisé :</u>		
*	1 2 3 4 5	
*	1 2 3 4 5	
*	1 2 3 4 5	
*	1 2 3 4 5	

Aptitudes et qualités nécessaires à l'exercice de ce métier

Remarques

*	1 2 3 4 5	
*	1 2 3 4 5	
*	1 2 3 4 5	
*	1 2 3 4 5	

CONCLUSION

Conseillez-vous à ce jeune de poursuivre dans ce métier ? oui non

Pourquoi ? (motivation, capacités professionnelles, connaissances de base, aptitudes physiques...).

Existe-t-il des perspectives d'emploi pour ce jeune dans votre entreprise ?
oui non

Fait à Clermont-Fd, le

Signatures

Entreprise

stagiaire

CFAS

ANNEXES

❖ **Sites référencés**

❖ **Mode d'emploi du questionnaire**

❖ **Questionnaire qualitatif et de l'état des lieux**

Sites référencés

Liste non exhaustive

Les contrats en alternances : <http://vosdroits.service-public.fr>

Les formations de tuteurs : <http://guidedututeur.velay.greta.fr/>

La formation professionnelle des personnes handicapées en Auvergne : <http://handiformation-auvergne.org>

Centre de ressources pour l'insertion : <http://diese.net>

La loi du 10 juillet 1987 : <http://agefiph.asso.fr>

L'agence Nationale pour l'emploi : <http://www.anpe.fr>

La commission Européenne : www.europa.eu.int/

L'inforégion (commission européenne : programme régionaux) :

europa.eu.int/comm/regional_policy/index_fr.htm

L'insertion professionnelle des personnes handicapées : www.handijob.org

Le coaching en pratique et à la carte : www.mediat-coaching.com

L'employabilité : http://www.interef.com/ateliers/grh_demain/fiches/employabilite.htm

Communiquer sur son handicap en entreprise : <http://www.pdith63.org/nav>



MODE D'EMPLOI DU QUESTIONNAIRE « ETAT DES LIEUX »

Madame, Monsieur,

Le questionnaire qualitatif que vous allez remplir s'inscrit dans le « plan-action » de **l'Activité n°3 ACCOMPAGNEMENT - RELATION & SUIVI ENTREPRISES** mené par le CFAS auprès de tous les partenaires de DIESE.

Ce recueil d'informations a pour objectifs :

- * d'obtenir une **photographie des pratiques** des uns et des autres (Etat des lieux de l'existant)
- * de valoriser les pratiques tout en mettant en évidence les besoins pour optimiser les actions (besoins identifiés, vos attentes et actions en cours)

L'exploitation de cet état des lieux, doit nous permettre de repérer des propositions d'actions, d'outils (...) innovants et complémentaires de l'existant et d'impulser une réflexion entre les différents acteurs de DIESE et d'EURODIA (séminaire de mars, journées de co-formations adapté à vos attentes tant dans son contenu que dans ses modalités...)

L'activité n°3 comprend trois thèmes :

- ① **Sensibilisation des entreprises**
- ② **Accompagnement & suivi dans l'entreprise**
- ③ **Accompagnement social des stagiaires**

Pour chacun des thèmes abordés, le questionnaire vous interroge sur :

- 1. L'état des lieux de l'existant**
- 2. Les besoins identifiés**
- 3. DIESE : vos attentes et actions en cours**

Ce questionnaire n'étant pas exhaustif, n'hésitez pas à faire-part de toutes remarques complémentaires, qui viendrait enrichir nos réflexions sur cette thématique

Certains de l'intérêt que vous porterez à cette démarche, nous vous remercions par avance de bien vouloir nous retourner ces questionnaires renseignés **au plus tard le 28 février 2003**

A l'attention de Agnès BONNET – CREAHI-CFAS- 38 bis, avenue de la République –
63100 Clermont-Ferrand ou FAX. : 04 73 92 91 06 ou agnes.bonnet.diese@wanadoo.fr

Comptant sur votre investissement, nous ne manquerons pas de vous faire parvenir les résultats de cette étude via notre intranet, et nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations les plus distinguées.



dispositif d'intégration par l'emploi et de soutien contre l'exclusion

**ETAT DES LIEUX
AUPRES DES PROFESSIONNELS CHARGES DE
L'ACCOMPAGNEMENT- RELATION & SUIVI EN ENTREPRISES**

NOM du service, de la structure ou de l'organisme de formation :

Adresse :

Tél. : **Fax :** **E-Mail. :**

Typologie de population accueillie : *(cocher une ou plusieurs cases)*

- Au regard du statut du marché du travail :**
Demandeur d'emploi – d'1 an
Demandeur d'emploi +d'1 an
Salarié
Bénéficiaire du R.M.I.
Personnes handicapées
Autres (préciser) :

Age du public : *cocher la ou les case (s)*
< 25 ans
25/45 ans
> 45 ans

Sexe du public : *cocher une case*
Féminin
Masculin
Mixte

Etes- vous sur un **secteur multisectoriel** ? si oui lesquels :

Si vous êtes sur un **secteur mono sectoriel** merci de préciser lequel ?

En cas de difficultés à remplir ce questionnaire,
n'hésitez-pas à contacter **Agnès BONNET**
au **04.73.90.12.12.**

agnes.bonnet.diese@wanadoo.fr

Accompagnement- Relation & suivi Entreprises

① *sensibilisation des entreprises*

Rappel plan action DIESE :

- Améliorer la connaissance du fonctionnement interne des entreprises et optimiser leurs capacités d'intégration des publics en grandes difficultés d'insertion socio-professionnelles.
- Diagnostiquer les besoins des entreprises et identifier les difficultés et les compétences des publics concernés
- Elaborer et expérimenter de nouvelles méthodes de sensibilisation des chefs d'entreprises
- Evaluer la démarche de sensibilisation au regard des indicateurs pré-définis

I ETAT DES LIEUX DE L'EXISTANT

Dans votre organisme comment s'organise la sensibilisation des entreprises :

***Choix de l'entreprise**

Vers quel type d'entreprise avez- vous l'habitude de prospecter : PME, TPE... ?

Dans quel rayon d'action ? bassin de vie de la personne bénéficiaire ? bassin d'emploi correspondant au métier choisi ? opportunités quel que soit le lieu ou le territoire ?

***Quels sont nos interlocuteurs au sein de ces entreprises ?**

Comment les avez-vous rencontré ?

Y avait-il un intermédiaire ?

Sous quel angle les abordez-vous ?

Avez- vous une approche différente selon qu'elles sont ou non soumises à l'obligation d'emploi ?

***Comment procédez-vous pour identifier les besoins des entreprises ?**

Est-ce dans la discussion avec le responsable ? Est-ce en visitant les ateliers et en discutant avec les salariés ? Attendez-vous les premiers stages ? Tenez-vous compte de l'avis des stagiaires ?

***Quelles procédures utilisez-vous pour évaluer les difficultés et les compétences de vos stagiaires ?**

Allez-vous en discuter directement avec le chef d'entreprise ou le tuteur, avec ou sans la présence du stagiaire ?

Avez-vous un livret du stagiaire ?

***Quelles nouvelles méthodes êtes-vous en train d'expérimenter pour sensibiliser les chefs d'entreprises?**

En quoi sont-elles innovantes ? Qu'apportent-elles en plus des méthodes utilisées traditionnellement ? Avez-vous des indicateurs prédéfinis ? Lesquels ? Comment sont-ils intégrés dans une démarche d'évaluation ?

Avez-vous un fichier entreprise : oui non

Ce fichier est- informatisé oui non

S'il n'est pas informatisé comment se présente-il ? (Ex. : classeur par thème, couleurs différenciées...)

OUTILS DE PROSPECTION/ SENSIBILISATION

Possédez-vous un argumentaire de sensibilisation ? oui non

Si oui, merci de préciser pour quel type de prospection (Ex. phoning, prospection directe...)

Citez vos outils de prospection / sensibilisation :

Utilisez-vous des outils d'« analyse des besoins en entreprises »? **oui** **non**
Si non, merci de préciser pourquoi ?:

PARTENARIAT

Avec quels partenaires avez-vous l'habitude de travailler :

Merci de préciser l'objet du partenariat exemple : cap-emploi pour la recherche directe d'emploi,

Souhaiteriez-vous travailler avec d'autres partenaires ?:

Merci de préciser lesquels et la raison

II BESOINS IDENTIFIES

Merci de préciser vos besoins en matière de sensibilisation des entreprises

III DIESE : VOS ATTENTES ET ACTIONS EN COURS
--

Merci de préciser quelles sont vos **attentes** vis à vis de DIESE

Dans le cadre de DIESE, qu'avez-vous commencé à mettre en place ?

@ Accompagnement & suivi dans l'entreprise

Rappel plan action DIESE

- Mettre en adéquation les besoins des entreprises et les potentiels des bénéficiaires avec les réalités de celles-ci.
- Renforcer le suivi professionnel des stagiaires dans l'entreprise jusqu'à l'emploi.
- Développer l'information, la sensibilisation et la formation des tuteurs
- Evaluation au regard des indicateurs pré-définis

I ETAT DES LIEUX DE L'EXISTANT

Dans votre organisme comment s'organise l'accompagnement et le suivi dans l'entreprise : (personnel, méthodologie, outils)

***Quelles sont vos procédures de mise en adéquation entre les possibilités d'emploi que peuvent offrir les entreprises et les compétences de vos publics ?**

Tenez-vous compte du lieu de vie de ces personnes en fonction du bassin d'emploi ? Quelles prises en compte de la mobilité des personnes de leur autonomie ou non de déplacement ? Quels sont les contacts préalables avec les salariés de l'entreprise ? Sont-ils toujours possible ? Sinon quels sont vos arguments face aux chefs d'entreprise pour mieux étudier les conditions de travail sur le poste susceptible d'être affecter à la personne ?

***Quelles sont les possibilités d'intervention dont vous pouvez bénéficier au sein de l'entreprise en matière de suivi des stages et de collaboration avec les tuteurs ?**

Quels sont les rythmes de visite souhaitable et acceptable par les chefs d'entreprise et par les salariés de ces entreprises ?

Avant d'effectuer une visite de stage êtes-vous soucieux de passer par une prise systématique de rendez-vous avec le responsable de l'entreprise ou cherchez-vous à bénéficier d'une autorisation permanente pour pénétrer à l'improviste sur les lieux de stage ?

Comment procédez-vous auprès des tuteurs lorsqu'ils sont désignés par les chefs d'entreprise ? Avez-vous un avis à donner pour leur désignation auprès des stagiaires ?

Quelles sont vos stratégies de communication vis à vis des tuteurs pour mieux les informer et améliorer l'efficacité de vos relations ?

Disposez-vous d'outils de suivi des stagiaires (carnet de stage) ?

Utilisez-vous des outils de « capitalisation de compétences » des stagiaires? oui non

PARTENARIAT

Avec quels partenaires avez-vous l'habitude de travailler ? Merci de préciser l'objet du partenariat exemple : médecin du travail pour adaptation poste de travail,

Souhaiteriez-vous travailler avec d'autres partenaires :

Merci de préciser lesquels et la raison

II BESOINS IDENTIFIES

Merci de préciser vos besoins en matière d'accompagnement & suivi dans l'entreprise

III DIESE : VOS ATTENTES ET ACTIONS EN COURS

Merci de préciser quelles sont vos attentes vis à vis de DIESE sur cette thématique

Dans le cadre de DIESE, avez-vous commencé à travailler sur le volet accompagnement & suivi dans l'entreprise?

Si oui ? comment cela se traduit-il ?

Si non, pourquoi ?

③ Accompagnement social des stagiaires

Rappel plan action DIESE :

- Evaluer l'autonomie de conduite des bénéficiaires dans leur vie courante
- Mesurer l'efficacité intellectuelle, la stabilité affective et les capacités d'engagement des stagiaires dans des conduites sociales valorisées (formation & emploi)

I ETAT DES LIEUX DE L'EXISTANT

Dans votre organisme comment s'organise l'accompagnement social des stagiaires (personnel, méthodologie, outils)

***Disposez-vous de vos propres outils de suivi social ?**

Si non, quels sont les partenariats établis avec les organismes sociaux ?

Avez-vous la possibilité d'engager une véritable collaboration avec les services sociaux ou êtes-vous tenus à l'écart sous prétexte de secret professionnel ou de droit de réserve de la part de ces services ?

Quels sont les liens que vous établissez ou pas, avec les familles des bénéficiaires ?

Comment associez-vous l'accompagnement social des usagers à vos actions de formation ou de suivi de leurs stages en entreprise ?

Quels sont les outils d'évaluation, dont vous disposez, de la progression de chaque bénéficiaire en regard de son évolution sur le plan personnel ? Comment faites-vous le lien avec les autres outils d'évaluation que vous avez pu mettre en place : parcours de formation, stage en entreprise etc.... ?

Comment les bénéficiaires sont-ils associés à ces différentes évaluations ?

PARTENARIAT

Avec quels partenaires avez-vous l'habitude de travailler ? Merci de préciser l'objet du partenariat (exemple : assistante sociale de secteur pour aide financière ponctuelle,...)

Souhaitez-vous travailler avec d'autres partenaires :

Merci de préciser lesquels et la raison

II BESOINS IDENTIFIES

Merci de préciser vos besoins en matière d'accompagnement social des stagiaires

III DIESE : VOS ATTENTES ET ACTIONS EN COURS

Merci de préciser quelles sont vos attentes vis à vis de DIESE sur cette thématique

Dans le cadre de DIESE, avez-vous commencé à travailler sur le volet Accompagnement social des stagiaires. Si oui ? comment cela se traduit-il ? *Si non, pourquoi ?*

④ Résultats et produits attendus

Rappel des résultats et produits attendus de l'activité 3 de DIESE

- Guide de bonnes pratiques pour favoriser l'insertion professionnelle des publics en situation d'exclusion
- Optimisation des compétences des chargé(e)s de relations entreprises.

Quels résultats ou produits souhaiteriez-vous atteindre dans le cadre de l'activité 3 de DIESE. (autres que ceux pré-définis ci-dessus):

RETOUR du QUESTIONNAIRE
SOUHAITE

le 28 février 2003 au:

*CREAHI CFAS D'Auvergne
38bis, avenue de la République
63100 Clermont-Ferrand*

ou

agnes.bonnet.diese@wanadoo.fr