

Exemple n°1 : Tableau de synthèse de formalisation des missions accueil et insertion

CARACTERISTIQUES DE LA MISSION ACCUEIL

Le « pré-accueil » ou le 1^{er} contact avec la personne

Méthode / Contenu	Objectifs	Outils	
		Remis à la personne	Pour les permanents
Entretien de 1^{er} accueil (10 à 20 minutes)			
Comprendre comment la personne a connu l'organisme, par qui, elle est envoyée le cas échéant, quelles sont ses attentes, sa situation.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recevoir et écouter la personne ➤ Evaluer rapidement sa situation socioprofessionnelle ➤ Vérifier si elle remplit les critères d'inscription ➤ Connaître par qui elle a connu la SIAE (« orientée par ») 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coupon de RDV (vers un entretien individuel ou réunion d'information collective) ▪ Liste des docs à fournir 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fiche de pré-inscription ou de pré-accueil ○ Notation du passage de la personne
Une présentation très succincte des objectifs de l'organisme et du déroulement ou des étapes proposées est faite au demandeur d'emploi.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Présenter succinctement l'organisme 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plaquette d'information sur la structure ▪ Livret d'accueil 	
Réunion d'information collective (1 à 2 heures) <i>(directement après le premier accueil ou après un entretien individuel)</i>			
Objectifs (parcours / insertion) Fonctionnement (contrat de travail, MESTS, règlement intérieur, rémunération,...) Activités économiques supports utilisés Les limites de la SIAE (en termes d'activités, de volume de travail, d'embauche)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Présenter les objectifs essentiels et les méthodes utilisées par l'organisme d'insertion ➤ Permettre au demandeur d'emploi d'appréhender et d'adhérer ou non aux objectifs d'insertion proposés ➤ Etablir les premiers éléments d'une « démarche collective » d'insertion 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plaquette de présentation ▪ Livret ou dossier d'accueil ▪ Formulaire de RDV pour un entretien individuel) et liste des documents à apporter (si nécessaire) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Document de présentation de l'organisme ▪ Liste des informations et documents à fournir ▪ Carnet de rendez-vous



Propositions réalisées en fonction de la situation et la demande de la personne (ou suites possibles) :

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Orientation interne ➤ Orientation externe vers un partenaire en mesure d'apporter une solution plus adaptée (information, conseils, mise en relation directe) ➤ Sans nouvelles 	Fixation d'un rendez-vous pour faire connaissance et préciser les attentes, les besoins de la personne.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulaire de rendez-vous (Délai maximum ?) ▪ Liste des documents nécessaires ▪ Liste des adresses utiles 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carnet des rendez-vous pris ▪ Répertoire des partenaires et de leurs offres d'insertion
---	---	---	--

L'entretien individuel

Méthode / Contenu	Objectifs	Outils	
		Remis par la personne	Pour les permanents
Entretien individuel (30 à 45 min + temps de synthèse/saisie : 15 min)	Recueillir les informations nécessaires pour connaître la personne Evaluer les réponses possibles		
Evaluation de sa situation sociale, professionnelle, administrative Identifier les objectifs de la personne (besoins, souhaits, projets, motivation,...)	Diagnostic : ➤ Evaluer, sa situation socioprofessionnelle, son rapport à l'emploi ➤ Evaluer son projet professionnel ou d'insertion ➤ Réaliser un diagnostic de ses besoins, de ses atouts et des difficultés repérées	Documents remis <u>par</u> la personne : <ul style="list-style-type: none"> ▪ CV ▪ Contrats de travail, attestations de compétences ▪ Diplômes, certificats de formation ▪ Documents administratifs divers ▪ Copie du permis de conduire, de l'assurance Livret d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiche d'accueil, d'inscription ▪ Guide d'entretien ▪ Fiche de synthèse d'entretien (réalisé) ▪ Fiches descriptives de métiers ▪ Fiche d'auto-évaluation de la personne <p><i>Dans les structures présentes, signature (actuelle ou en prévision) par la personne de l'ensemble des données personnelles remises (au moment de l'accueil ou avant la MAD)</i></p>



Propositions réalisées en fonction de la situation et la demande de la personne (ou suites données) :

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Orientation interne après évaluation et accord de la personne Inscription MESTS « tests » Actions individuelles ou collectives de repérage des compétences d'initiation à la prise de poste Entretien de pré-embauche Suivi spécifique ➤ Orientation externe vers un partenaire en mesure d'apporter une solution plus adaptée ➤ Sans nouvelles 	<p><i>Un système de relance des personnes dont on est sans nouvelle est mis en place par la majorité des structures (le délai est variable : de 2 mois à 1 an)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiche d'inscription ▪ Fiche d'engagement ▪ Liste des adresses utiles ? ▪ Répertoire des partenaires et de leurs offres d'insertion ?
---	---	---

La « pré-embauche »

La démarche qualité CEDRE distingue, dans la mission accueil, **l'écoute, la mise en réseau** de la **pré-embauche**. C'est la distinction entre la fonction pédagogique de la structure et de sa fonction d'employeur. *Certaines structures appellent cette phase « phase de recrutement ».*

Dans ce dernier temps d'accueil, la structure met donc sa « casquette » d'employeur pour :

- Approfondir sa connaissance sur le parcours professionnel de la personne et favoriser l'expression de son projet
- Evaluer, repérer ses compétences
- Initier, former la personne à la prise de poste
- Présenter une mission de travail, proposer un engagement

Les méthodes et les actions peuvent varier d'une structure à l'autre, ci-dessous, quelques exemples cités par le groupe...

Objectifs	Exemple de pratiques / Contenu	Outils
Approfondir la connaissance sur le parcours professionnel de la personne, sur ses compétences Favoriser l'expression d'un projet (professionnel ou d'insertion)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entretien individuel ➤ Auto-évaluation de la personne sur des fiches-métiers ➤ Portefeuille de compétences ➤ Bilan de compétences ➤ MESTS « tests » ➤ EMT, ECAP ➤ Aide à la rédaction de CV 	Documents remis <u>par</u> la personne : <ul style="list-style-type: none"> ▪ CV ▪ Contrats de travail, attestations de compétences ▪ Diplômes, certificats de formation <u>Les outils de la structure :</u> <ul style="list-style-type: none"> - fiches d'auto-évaluation - évaluation sur site - fiches métiers - ...
Evaluer, repérer ses compétences		
Initier, former la personne à la prise de poste	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actions (individuelles ou collectives) d'information ➤ Actions (individuelles ou collectives) d'initiation à la prise de poste (modules bricolage, peinture,...) 	
Présenter une MESTS, contractualiser un engagement	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entretien de recrutement (qui peut être le premier dans le cas particulier de personnes prescrites par l'ANPE sur une offre de travail précise) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiche de prise de commande ▪ Convention d'engagement réciproque ▪ Contrat de travail ▪ ...

CARACTERISTIQUES DE LA MISSION INSERTION AU SEIN DE LA SIAE

	Rôle de la mise en situation de travail au sein de l'AI et de l'ETI	Autres actions associées dans le cadre du parcours	Rôle de l'évaluation dans le cadre du parcours
Objectifs de la SIAE ?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Satisfaire la demande des utilisateurs ➤ Répondre aux besoins du salarié en lui assurant : <ul style="list-style-type: none"> - un volume de mises en situation de travail conséquent - des mises en situation de travail en adéquation avec ses aptitudes, ses besoins et son projet ➤ Utilisation des AI pour tester l'autonomie, la capacité de la personne à s'organiser... ➤ Utilisation de l'ETI pour favoriser : <ul style="list-style-type: none"> - la découverte de l'entreprise, - l'apprentissage (car encadrement par les professionnels de l'entreprise), - tester les aptitudes, vérifier les compétences des personnes 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Chercher des réponses externes, complémentaires à celles des AI pour répondre aux besoins et aux souhaits des salariés 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluer les compétences (savoir-faire, savoir-être, comportement) du salarié en situation de travail ➤ Repérer les besoins des salariés (points forts / points faibles) ➤ Evaluer la satisfaction du client
Objectifs pour la personne	variables selon les salariés <i>A PRECISER</i>	variables selon les salariés <i>A PRECISER</i>	L'évaluation permet au salarié de repérer ses atouts, ses faiblesses et d'avancer dans son parcours
Méthode	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prise de commande auprès des clients ➤ Concertation entre ASP et chargé d'accueil pour sélectionner les personnes auxquelles le travail sera proposé (définir les priorités en fonction de la situation d'urgence de la personne, de ses besoins, aptitudes, compétences, de la nature de la mission, du client...) ➤ Propositions de travail faites au salarié ➤ Accompagnement de la personne sur la mission la première fois - visites des chantiers 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Aide à la résolution de problème</u> : démarches administratives, montage de dossiers pour résolution de problèmes de logement, financier, santé : dossier sécu, CAF, retraite, CCAS...) - <i>Maison du chômeur - aide administrative</i> ➤ <u>EMT via le PLIE ou l'ANPE</u> Objectif découverte : <ul style="list-style-type: none"> - valider ou invalider un projet professionnel sur un métier différent des offres disponibles en AI / ETI - vérifier les aptitudes de la personne sur un métier précis ➤ <u>Atelier PLIE</u> (objectif de recherche d'emploi) ➤ <u>Orientation vers des organismes de formation</u> en fonction des souhaits de formation : AFPA... ➤ <u>Mise à disposition des outils des structures pour faciliter les démarches</u> de recherche d'emploi (photocopie, aide à la rédaction du CV, lettres de motivation, téléphone)... ➤ <u>Rencontres régulières organisées avec la MLI</u> : fiche de liaison 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recueil de la vision du client sur le travail réalisé par le salarié ➤ Recueil de la vision du salarié sur le travail réalisé
Quand ?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ en fonction des offres de travail disponibles au sein de l'AI, l'ETI ➤ en fonction du projet, des aptitudes des salariés, de leur situation (urgence) 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pour le client : après chaque mission ou MAD ➤ Pour le salarié : après chaque mission et/ou lors de la signature du contrat de travail ou lors de la remise de la paye
Qui ?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ prise de commande détaillée des offres de travail des clients 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ orientation, mise en relation et suivi de la personne avec les partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Suivi des clients/ évaluation des missions</u> :

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ mise en relation des DE avec les utilisateurs ➤ suivi clients avec : <ul style="list-style-type: none"> - définition des priorités de MAD et des missions d'intérim en fonction des objectifs des personnes - évaluation / accompagnement / suivi des salariés 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Suivi et accompagnement du salarié :</u>
Outils ?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Outil de prise de commande : Fiche de prise de commande détaillée par type de mission (travaux ménagers, de jardinage, de manutention - bricolage, de peinture – tapisserie - revêtement – maçonnerie - carrelage) ➤ Suivi / accompagnement du salarié : Dossier du salarié - classement des fiches par corps de métier ➤ Les passages des personnes sont notés ➤ Réunion hebdomadaire : pour suivi des contrats en cours / définition des priorités 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Evaluation technique :</u> Envoi systématique au client, d'un questionnaire de suivi et d'une grille d'évaluation (sur le comportement professionnel, savoir-être / technique comportant la maîtrise de la tâche) ➤ Entretien avec le salarié
Résultats	<p><u>Succession d'actions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proposition de travail faite à la personne en AI ou en ETTI en fonction : <ul style="list-style-type: none"> - des possibilités de la structure - des objectifs de la personne (projets, besoins...) ➤ Propositions d'actions associées en fonction des souhaits et projets des salariés ➤ Prise de contact avec les personnes pour faire le point et définir des objectifs lorsqu'elles ne passent pas régulièrement ou qu'elles refusent systématiquement les missions (relance téléphonique, courrier) 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ajustement et redéfinition des objectifs avec la personne à partir de l'évaluation réalisée

« Zoom » sur les actions associées

	Autres actions associées dans le cadre du parcours				
	Actions centrées sur l'emploi, le « volet professionnel »			Actions orientées sur la résolution des problématiques personnelles (freins à l'emploi)	
	TRE / Portefeuille de compétences	Actions de qualification professionnelle	Modules techniques		
Objectifs de la SIAE ?	<i>Proposer des supports techniques de mobilisation pour la recherche d'un emploi</i>	Développer les compétences des personnes	Evaluer, former à une technique particulière	A COMPLETER	A COMPLETER
Objectifs pour la personne	<i>Stimuler, organiser sa démarche, mieux connaître ses capacités</i>	Valider son expérience professionnelle	Développer ses compétences techniques Développer sa confiance en soi	A COMPLETER	A COMPLETER
Méthode	- Ateliers collectifs - Sessions de formation - ...	Actions de formation en relation avec les organismes habilités (AFPA / GRETA,...) <i>Possibilité de lister ici l'ensemble des partenaires auxquels la structure fait appel en précisant les types d'actions proposées</i>	- ateliers collectifs - évaluation formative <i>préciser</i>	A COMPLETER	A COMPLETER
Quand ?	Souhait d'un rythme trimestriel pour les actions internes	Suivant la demande et les besoins des personnes En fonction des dates des stages proposés par les organismes	A COMPLETER	A COMPLETER	A COMPLETER
Qui ?	Actions internes : ASP Actions externes : ? <i>Appel à des partenaires pour compléter ou répondre à un besoin ponctuel ?</i> <i>Distinguer les « services » internes et externes (actions proposées par la SIAE, actions réalisées par des partenaires externes)</i>	Sylvie se charge de la gestion du plan de formation de ces actions Réalisation des formations : organismes externes	Actions internes : en fonction des compétences de l'équipe Actions externes : organismes de formation	A COMPLETER	A COMPLETER
Outils ?	A PRECISER	- positionnement suite aux orientations ? - évaluation psychotechnique ? - <i>Préciser</i>	- En interne : fiche d'évaluation ROME A COMPLETER		
Résultats	<u>Actions :</u> - Entretiens de suivi pour approfondir les recherches - Orientation externe vers d'autres partenaires	- A COMPLETER	A COMPLETER		
PISTES DE TRAVAIL DEGAGEES PAR LE GROUPE	→ Mise en place de régulations pour ces ateliers → Anticiper la participation des personnes	Mettre en place les engagements pour suivre les positionnements des personnes qui en ont fait la demande		→	→