



Fiche outil n°16 : Questionnements sur la mise en œuvre des engagements

Démarche possible de mise en œuvre :

1. Définir les modalités internes d'organisation, procédures, méthodes, outils pour mettre en œuvre les engagements
2. Expérimenter
3. Faire le point, réajuster les éléments d'organisation et formaliser la procédure de contractualisation des engagements décidée en interne

➤ **Quelques questionnements pour la mise en place des engagements dans votre structure :**

- ◆ Date de mise en œuvre de la contractualisation des engagements :
- ◆ Nombre de personnes :

| Les questions d'organisation concernant la mise en pratique des engagements | | Les choix de votre structure |
|---|---|-------------------------------------|
| <p>Par qui commence-t-on ? Avez-vous déterminé un public prioritaire ?</p> | <p>- Chaque salarié connaît-il les interventions / les réponses qu'il peut mobiliser dans le cadre des engagements ?</p> <p>- Vous êtes-vous fixé les grandes lignes de repères au niveau de l'équipe ?</p> <p>- Avez-vous une connaissance fine de votre offre d'insertion ? (décliner les services, les types d'intervention que vous êtes en mesure de proposer)</p> <p>- A quoi votre offre d'insertion vous permet-elle de répondre ? Comment l'élargir ?</p> | |
| <p>La décision de s'engager avec une personne (décision collective ...) s'effectue t-elle en interne ?</p> <p>Sur quoi s'engage-t-on ?</p> | | |
| <p>Notre offre d'insertion répond-elle à tous les demandeurs d'emploi ?</p> | | |
| <p>Comment faites-vous le lien entre le salarié, ses objectifs et les exigences de l'utilisateur ?</p> | <p>Quels sont les moyens pouvant nous permettre de favoriser cette adéquation ?</p> <p>Comment peut-on lier les deux : DE et DO ?</p> <p>Questions à se poser :</p> <p>- Lorsque je prends ma commande client, ai-je suffisamment d'informations sur le poste pour savoir qui je peux positionner ? (outil : bon de commande)</p> <p>- Ma prise de commande me permet-elle de cibler les objectifs d'insertion ou ce que va apporter la mission à la personne ?</p> | |

| Les questions d'organisation concernant la mise en pratique des engagements | | Les choix de votre structure |
|---|--|-------------------------------------|
| A quels moments privilégiés , la contractualisation se réalise-t-elle ? | <i>Pouvez-vous expliquer les choix de votre SIAE sur la procédure de contractualisation des engagements ?</i> | |
| Qui contractualise dans votre structure ? | | |
| De quelle façon contractualise-t-on ? <ul style="list-style-type: none"> - La contractualisation est-elle orale et/ou écrite ? Dans le cas de la contractualisation écrite (rédaction de la convention d'engagement), le document est-il remis à la personne ? Signé par la SIAE et la personne ? - Comment l'objectif, l'engagement sont-ils présentés à la personne ? | | |
| Comment fixe-t-on les échéances ? A quel(s) moment(s) fait-on le point pour assurer le suivi des engagements, des parcours ? | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Quel délai se donne-t-on pour réaliser une proposition à la personne ?</i> - <i>Quel type d'échéance se fixe-t-on ?</i> | |
| Quels sont les outils dont on a besoin pour organiser et suivre les parcours d'insertion ? | <i>Outils individuels ? Outils collectifs ? (pour suivre les engagements en cours avec les personnes avec lesquelles les actions n'ont pas démarré, pour suivre les différentes échéances proposées dans l'engagement - évaluations, entretiens, bilan...)</i> | |
| Remarques complémentaires ? | | |

➤ Des hésitations sur le type d'engagement à proposer à la personne ?

Les équipes évoquent parfois la difficulté d'identifier les objectifs d'insertion des personnes, des hésitations entre deux engagements peuvent apparaître.

Tout l'intérêt de la démarche est en effet de pouvoir discuter collectivement des objectifs d'insertion et des moyens pouvant être proposés.

➔ Les éléments clefs à retenir :

- La première question est de savoir **quelle est réellement la priorité de la personne** à ce moment précis.

Exemple : une personne peut être en coup de pouce et découvrir un poste de travail. L'important c'est de savoir si au moment de la formalisation de l'engagement la résolution de la situation d'urgence est prioritaire (la personne n'a pas d'argent pour finir sa semaine) ou si c'est la découverte d'un poste de travail (Elle a d'autres moyens de subsistance, mais ne sait pas ce qu'elle veut faire).

En cas de doute, le plus simple est de demander au principal intéressé – le salarié en insertion – en l'interrogeant sur ses besoins et objectifs (support au dialogue)

- **L'engagement fixe un objectif général** et donne une grille de lecture commune aux intervenants. Il est **la synthèse d'objectifs plus « pointus »**, plus personnalisés correspondant à la situation propre du salarié en insertion.

- **La formalisation ne peut se faire que si :**

- la structure **maîtrise bien son offre d'insertion interne et externe.**

Je ne pourrai proposer au salarié que ce que je peux lui offrir en interne et en externe avec mes partenaires

(cf. FICHE PRATIQUE N°7)

- Les intervenants se donnent **les moyens collectifs (réunion de régulation) pour travailler ensemble** sur les situations où l'analyse est plus difficile et donc la réponse moins évidente.

- Il est indispensable qu'il y ait une **trace écrite (informatisée ou non) de ce qui a été décidé ensemble** (accompagnateurs – salarié) objectifs, échéances, moyens mobilisés, démarches à conduire.

Sinon, comment évaluer le chemin parcouru, comment réajuster, comment faire l'histoire du parcours, comment nommer ce que nous faisons, comment valoriser les évolutions, comment rendre compte de l'action, comment en retirer un savoir commun... ?

➔ Nécessité d'un outil pour suivre l'évolution de la personne dans le parcours ?

Des exemples vous sont proposés :

Cf. fiches exemples n°4 « fiche individuelle de suivi » ; et n°5 « tableau de synthèse des parcours ».

Cf. fiche outil n°19 « Modèle de conventions d'engagements réciproques », ainsi que des questionnements sur la **FICHE PRATIQUE N°2**.

Ainsi que des supports méthodologiques :

Cf. fiche outil n°14 : « définition des engagements »

Cf. fiche outil n°15 : « le repérage des engagements »