



## **De quoi parle-t-on ?**

*La qualité, c'est « écrire ce que je fais, faire ce que j'ai écrit et le vérifier ».*

Toute l'ingéniosité mise en œuvre dans les structures souffre d'une culture orale prégnante qui, bien que cruciale dans nos métiers, demande aujourd'hui d'être **mise en forme, formalisée** face à la complexité des parcours à gérer et à la lisibilité nécessaire à améliorer tant auprès des personnes en insertion que vis-à-vis des acteurs externes.

La démarche qualité CEDRE vise ainsi à professionnaliser les structures en les accompagnant :

- ◆ dans la mise en forme de leurs pratiques, de leurs outils, de leurs procédures
- ◆ dans la réflexion sur les ajustements ou évolutions souhaitables
- ◆ dans la mise en œuvre et la formalisation des nouvelles pratiques, outils, procédures

Et ce en vue d'améliorer la qualité des réponses proposées aux personnes et d'accroître leurs chances d'accéder à un emploi sur le marché dit « classique ».

La formalisation, mettre en forme par écrit, peut s'entendre sur **plusieurs niveaux** :

- ◆ la formalisation des pratiques au travers des **procédures**, le « comment fait-on » ?
- ◆ la formalisation des **outils**, il s'agit là d'ajuster, de construire, de définir les outils utilisés (« avec quoi le fait-on ? », à relier avec le premier point)
- ◆ la formalisation du **travail au quotidien**, la mise en œuvre des procédures, l'utilisation des outils qui permet d'obtenir une **traçabilité** des parcours, des réunions de régulation, des engagements passés avec la personne...

La mise en place de la certification CEDRE en 2005 implique désormais que cette formalisation soit effective dans les SIAE : **l'écrit permet en effet de conserver les traces, les preuves des procédures, des outils et du travail réalisé** ; ce que l'auditeur sera chargé d'observer, de vérifier. Sans trace, l'audit ne peut attester de la conformité des pratiques de la structure au regard du référentiel.

La formalisation (son actualisation) des pratiques, la traçabilité du travail au quotidien demande une rigueur mais aussi un temps à l'équipe et à la personne chargée d'animer la qualité en interne qui doit être estimée.

## **La démarche de mise en œuvre...**



**La première phase est donc de mettre à plat, de définir son organisation actuelle** avant de pouvoir envisager les pistes d'amélioration possibles.

### **→ Etape 1 : S'approprier la démarche qualité CEDRE**

Pourquoi la SIAE souhaite-t-elle d'engager dans ce processus qualité ? Quels sont les fondements de la démarche (partie 2) ?

Reprendre les questionnements de l'état des lieux et le diagnostic proposé en partie 2 pour amorcer le dialogue et la réflexion commune.

### **→ Etape 2 : Programmer et organiser en interne les temps individuels et collectifs de formalisation**

### **→ Etape 3 : Mettre à plat l'organisation et les pratiques actuelles**

Vous pouvez, pour ce faire, vous appuyer sur la démarche proposée dans la fiche outil n°1 qui suit.

→ **Etape 4 : Etablir le schéma de fonctionnement actuel**

Cf. Fiche exemple plus loin

→ **Etape 5 : Dégager les atouts et les points d'amélioration souhaités de votre point de vue**

## Les outils...

---



- Fiche outil n°6 : formaliser son organisation, ses pratiques actuelles
- Fiche outil n°7 : classification des principaux documents liés à la démarche qualité CEDRE
- Fiche outil n°8 : tableau de repérage des outils de construction et de gestion des parcours socioprofessionnels
- Fiche outil n°9 : le manuel qualité
- A consulter également : Fiches outils de la partie 2

## Exemples...

---



- Exemple n°1 : Tableau de synthèse de l'organisation réalisé à la suite de la formalisation (à l'aide de la fiche outil)
- Exemple n°2 : Schéma de fonctionnement

## Les formations ...

---



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

- ◆ **Un accompagnement et/ou un pilotage d'IRIS selon les besoins de la structure est possible tout au long de la mise en œuvre de la démarche qualité CEDRE et notamment sur la phase d'appropriation et de mise à plat des pratiques.**
- ◆ **Initiation au programme CEDRE et démarche qualité** – COORACE Formation
- ◆ **Accueil et suivi des demandeurs d'emploi** – COORACE Formation (inscription à IRIS)
- ◆ **Pratiquer le tutorat dans une SIAE (niveaux 1 et 2)**- CREAHI Poitou-charentes (inscription à IRIS)
  
- ◆ **Analyse des pratiques de suivi et d'accompagnement** – COORACE Formation
- ◆ **Analyser ses pratiques professionnelles** – GIP
  
- ◆ **Les écrits professionnels de l'accueil, de l'accompagnement ou du suivi** – COORACE Formation
- ◆ **Du plaisir d'écrire à l'écriture professionnelle (niveau 1)** – CREAHI Poitou-charentes
- ◆ **Améliorer ses écrits professionnels (niveau 2)** – CREAHI Poitou-charentes
  
- ◆ **Elaborer un projet associatif** – CREAHI Poitou-charentes
- ◆ **Ethique, pouvoir, autorité, responsabilité, quelles pratiques ?** – CREAHI Poitou-Charentes



La mission concernée----- / Etape -----

→ Objectifs de cette étape pour la SIAE

---

→ Objectifs de cette étape pour la personne

---

→ Méthode

(Comment se déroule-t-elle cette étape ?) ex pour l'accueil : entretien, entretien individuel, collectif, ..., pour la mission insertion : prise de commande, concertation collective, ...)

→ Quand ? Durée ?

---

→ Qui intervient à cette étape ?

---

→ Outils utilisés à cette étape ?

---

→ Les indicateurs utilisés à cette étape ?

(par ex : nombre de personnes pré-accueillies, accueillies, nombre et types d'engagements réalisés...  
→ cf. mission observatoire pour consulter les indicateurs actuellement retenus)

→ Résultats / suites données à cette étape ?

---

→ Atouts de la SIAE / CEDRE ?

→ Ecart de la SIAE / CEDRE ?

Cette partie ne peut être complétée que lorsque la SIAE se sera appropriée la démarche CEDRE et ses exigences présentées en (cf. partie 2.)

→ Quelles seraient les pistes de travail, les évolutions à envisager au regard des écarts constatés ?

Cette partie ne peut être complétée que lorsque la SIAE se sera appropriée la démarche CEDRE et ses exigences présentées en (cf. partie 2.)

#### CONSIGNES :

La formalisation des pratiques actuelles nécessite un travail collectif. Vous pouvez par exemple compléter individuellement (ou par petits groupes) les fiches et les reprendre ensemble afin de comparer vos réponses et d'harmoniser votre procédure.

Pour chaque mission (accueil/insertion/observatoire), répondre aux questions ci-dessus.

◆ Pour la mission accueil, une fiche pour :

- le pré-accueil (faire 2 fiches si la SIAE pratique la réunion d'information collective)
- l'accueil (entretien),
- la pré-embauche

◆ Pour la mission insertion, une fiche formalisant :

- les MESTS, la mobilisation des heures de travail actuellement
- les actions associées (une fiche par action) : les entretiens de suivi, les actions collectives, les formations individuelles, les démarches administratives, ...
- les pratiques d'évaluation (plusieurs fiches peuvent être nécessaires dans le cas de situations d'évaluation multiples au sein de la SIAE ou à l'externe)
- l'entretien de bilan

◆ En transversal, un fiche sur la réunion de régulation (et sur les autres types de réunions)



## Fiche outil n°7 : Classification des principaux documents liés à la démarche CEDRE

La liste proposée ci-dessous (liste non exhaustive) est une synthèse des *documents recensés lors de l'étude d'impact nationale de la démarche CEDRE (2003-2004) et des travaux du groupe de formateurs CEDRE* (au regard des expériences et des pratiques fréquemment rencontrées dans les structures engagées dans la démarche).

Ces documents peuvent être un bon support pour travailler sur les missions accueil et insertion, tant dans l'aspect contenu que la mise en œuvre (Qui, quand, comment, pourquoi, pour qui ?), mais aussi pour excuser les éléments de contenu du manuel qualité (cf fiche outil n°5).

### I - Documents de communication et/ou de relation externes

A – Documents de présentation de la SIAE

B – Documents de communication et/ou de relation externes

### II - Documents internes

A - Documents d'élaboration et de gestion des parcours socioprofessionnels

B - Documents de formalisation des procédures, de l'organisation

### I - Documents de communication et/ou de relation externes

#### A/ Documents de présentation de la SIAE

<b>Cible : DE ou salarié</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Plaquette</b> de présentation DE</li> <li>- <b>Livret d'accueil</b></li> <li>- Livret du salarié</li> <li>-</li> </ul>
<b>Cible : Utilisateur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Plaquette</b> de présentation particuliers, collectivités</li> <li>- Plaquette de présentation entreprise</li> <li>- Présentation du projet de la SIAE</li> <li>- <b>Information du devenir des DE</b></li> </ul>
<b>Cible : Partenaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plaquette de présentation de la SIAE</li> <li>- Plaquette de présentation du programme CEDRE</li> </ul>

#### B/ Documents de communication et/ou relations externes

<b>Visant la construction de parcours</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiche de liaison</li> <li>- Demande et décision d'agrément</li> <li>- Fiche Bilan/sortie</li> </ul>
<b>Visant à valoriser l'activité et les résultats de la SIAE (+ lisibilité interne)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Bilan d'activité</b>, rapports d'AG</li> <li>- statistiques DDTEFP</li> <li>- <b>Bilan d'une action</b> spécifique (CLI, RMI,...)</li> <li>- <i>Analyses (Mission observatoire) :</i>  <i>Bilan chiffré du pré-accueil, MO, enquête devenir des anciens salariés, tableau de situation des DE MAD, analyse des heures par contrat MAD, profil à l'entrée des personnes accompagnées, analyse des heures mensuelles sur 3 ans, bilan annuel des formations des salariés en insertion...</i></li> <li>- <b>Articles de presse</b></li> </ul>
<b>Visant une demande de financement / conventionnement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dossier de demande de financement de l'accompagnement (AI)</li> <li>- Demande de conventionnement ASI</li> </ul>

B/ Documents de communication et/ou de relations externes (suite)

<b>Visant à formaliser les partenariats (conventions existantes)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Convention de coopération SIAE / ALE</li><li>- Convention de coopération SIAE / ASP</li><li>- Convention entre 2 SIAE (MAD de pers. Vers ETTI)</li></ul>
<b>Traçant les actions menées avec les partenaires sur le territoire</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Comptes-rendus de réunions avec les partenaires, les élus</li><li>- Enquête diagnostic du territoire (groupe de travail)</li><li>- Analyse du bassin d'emploi par le CBE</li></ul>

**II – Documents internes**

---

**A/ Documents d'élaboration et de gestion des parcours socioprofessionnels**

<b>Mission accueil :</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Fiche de pré-accueil</b> ou de premier contact</li><li>- Planning des entretiens, des rendez-vous</li><li>- <b>Fiche d'inscription</b></li><li>- Fiche d'accueil, fiche d'entretien</li><li>- <b>Fiche de synthèse des entretiens</b>, fiche « évaluation-compréhension de la situation », fiche de diagnostic</li><li>- <b>Fiche d'évaluation des périodes tests</b>, des missions tests</li><li>- Livret du salarié</li><li>- Outil informatique d'accueil</li></ul>
<b>Mission insertion :</b>
<b>Gestion de l'offre</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Fiche de prise d'offre</b> (générale ou détaillée par type de MESTS), bon de commande</li><li>- <b>Suivi de missions</b> (évaluation)</li><li>- Suivi des heures en entreprise</li><li>- <b>Contrat de travail</b> – relevé d'heures</li><li>- Confirmation d'engagement de personnel intérimaire</li><li>- Suivi des prises d'offres (date appel, nom DO, connaissance association)</li><li>- Démarche de recherche/<b>prospection</b>, en cours</li><li>- <b>Courrier pour nouveaux DO</b></li></ul>
<b>Evaluations</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Bilan des évaluations</b> des missions</li><li>- Evaluations des MESTS par le DO</li><li>- Grille d'évaluation de chantier établie par la SIAE</li><li>- Fiche <b>d'évaluation technique des compétences</b></li><li>- Fiche <b>d'auto-évaluation</b></li><li>- Tableau savoir-faire, savoir-être</li></ul>
<b>Accompagnement et suivi du parcours</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Livret de parcours</b></li><li>- fiche de <b>comptes-rendus des entretiens</b></li><li>- Fiche bilan de l'accompagnement socioprofessionnel</li><li>- <b>Contrat d'engagement</b></li><li>- <b>Tableau de suivi des engagements</b> réciproques (a u niveau collectif : objectifs, échéances,...)</li></ul>

<b>Régulation pédagogique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planning « informatisé » des réunions de régulation</li> <li>- <b>Compte-rendu des régulations</b></li> </ul>	<b>B/</b>
<b>Indicateurs de suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicateurs de la mission accueil, bilan de la mission accueil sur l'année de référence</li> <li>- Fiche comptabilisant les personnes accueillies</li> <li>- Enquête auprès des salariés en insertion inscrits depuis plus de 3 ans et ayant travaillé dans la SIAE entre N-2 et N</li> <li>- Point de situation sur les engagements CEDRE</li> </ul>	

**Documents de formalisation des procédures, de l'organisation**

<b>Documents « généraux »</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Statuts de l'association</li> <li>- Composition du CA</li> <li>- Liste du bureau</li> <li>- <b>Projet associatif</b></li> <li>- Règlement intérieur</li> </ul>
<b>Formalisation de l'organisation des ressources humaines :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Organigramme</b></li> <li>- <b>Fiches de poste</b>, profil des postes de directeur, CIP, encadrant technique, référent socioprofessionnel, animateur d'antenne.</li> </ul>
<b>Formalisation des pratiques, du fonctionnement, principes d'action :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Schéma de fonctionnement</b> de l'accueil, de la mission insertion, des exemples de parcours illustrés par les engagements</li> <li>- Schéma de collaboration avec les partenaires</li> <li>- <b>Procédures de l'association</b>, dont procédures de mobilisation des heures, procédure de la régulation, et de la contractualisation des engagements</li> <li>- <b>Tableau des réunions CEDRE</b></li> <li>- <b>Tableau intervention et limites de l'AI</b> dans la résolution des problèmes périphériques des DE</li> <li>- Fiches explicatives « CEDRE, une démarche qualité » (intervention en CA et au bureau)</li>   <li>- Contenu des réunions d'accueil des DE</li> <li>- <b>Procédure de réception d'un DE</b></li> <li>- Procédure type du premier et du 2<sup>nd</sup> dialogue avec le client (pour les chargés de clientèle).</li> <li>- Compte-rendu de formations spécifiques organisées par la SIAE</li> </ul>
<b>Autres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Extrait d'un mémoire de DESS en psychologie du travail sur l'évaluation des parcours itératifs</li> <li>- Questionnaire RTT</li> </ul>

➔ **Quelques principes de base sur l'élaboration et la mise en forme des documents :**

- ◆ doit figurer sur tout document un titre précis et explicitement en lien avec son contenu ;
- ◆ la cible doit être identifiable ainsi que la structure dont émane le document ;
- ◆ le document doit être daté JJ/MM/AA (les dates des révisions doivent être notées), et l'identification du rédacteur peut être intéressante à noter.

➔ **Et plus spécifiquement sur le dossier d'accompagnement et de suivi :**

- ◆ identification de la personne en insertion, de sa situation de départ (administrative, personnelle, professionnelle,...) ;
- ◆ le projet de départ (s'il existe) ;
- ◆ l'accompagnement réalisé :
  - Type d'engagements et détail des objectifs d'insertion
  - Régulation pédagogique
- ◆ les actions réalisées tout au long du parcours et les partenariats mobilisés ;
- ◆ les résultats, les évolutions constatés, la situation de la personne suite à l'accompagnement réalisé, la date de sortie (ou de fin de parcours).



## Fiche outil n°8 : Tableau de repérage des outils de construction et de gestion des parcours socioprofessionnels

**Objectifs du travail :** repérer, formaliser les outils de construction, de gestion et de suivi des parcours existants, distinguer les outils individuels (carnet de parcours de la personne), des outils collectifs (ex : tableau de suivi des personnes en cours d'engagement), définir les informations nécessaires à tous et les outils collectifs de synthèse utiles à l'équipe.

Etape <sup>1</sup>	<b>Outils de gestion de parcours</b> <b>Outils de suivi</b> <b>Objectifs de l'outil</b>	<b>Cibles?</b> Destinataires de l'outil ? <b>Support de l'outil ?</b> Papier ? informatique ?	<b>Mode d'utilisation de l'outil ?</b> Quand est-il renseigné ? Par qui ? <b>Exploitation des résultats, des infos ?</b>	<b>Les informations essentielles à partager avec l'équipe</b>	<b>Remarques sur l'outil, sur sa procédure d'utilisation, propositions...</b>

<sup>1</sup> Etape du parcours ou actions menées avec les personnes : pré-accueil, accueil, préembauche, MESTS, Evaluations des compétences, du parcours, actions associées internes, externes, orientations externes, régulation pédagogique,...



## Fiche outil n°9 : Le manuel qualité

### Ci-dessous un exemple de présentation du manuel :

#### 1) Identification de la structure et historique

- a) Raison sociale
  - a. Indiquer la raison sociale
  - b. Adresse, téléphone, fax, courriel, site web
  - c. N° SIRET et Code APE
  - d. N° d'agrément, date et zone d'agrément s'il y a lieu (AI)
- b) Historique
  - a. Date de création, motif de la création et origine des créateurs
  - b. Principales dates et évolutions de l'organisme
  - c. Les dirigeants actuels (Bureau, directeur, gérant)
  - d. Date d'entrée dans la formation action CEDRE (convention tripartite)

#### 2) Projet associatif

- a) Article 2 des statuts
- b) Développer en quelques lignes le projet actuel  
Les priorités (public, territoire, filières, champs d'intervention) les axes de développement et les motifs de ces choix

**ATTENTION**, dans la suite du manuel se centrer sur les processus et procédures.

#### 3) Modalité de définition et de diffusion des priorités et des axes de développement

Décrire, quand, comment (les procédures), par qui (Qui décide) et avec qui (Qui est associé à) sont actuellement définis les priorités et les axes de développement

#### 4) Organigrammes hiérarchiques et fiches de fonction

- a) Présenter l'organigramme hiérarchique de la SIAE et, s'il existe, l'organigramme fonctionnel
- b) Présenter les fiches de fonction de chaque personne qui prend part au fonctionnement usuel de la SIAE, y compris les fonctions que peuvent occuper des personnes travaillant bénévolement (Attention ne pas confondre ces personnes avec les administrateurs)

#### 5) Schéma de fonctionnement de la mission accueil, insertion et mission observatoire avec à minima les procédures de contractualisation, de mobilisation des heures et de régulation pédagogique

- a) Le schéma de fonctionnement de la mission accueil ou insertion (Voir le schéma travaillé lors de la formation action)
- b) Le schéma de la mission observatoire ou une brève description écrite de son fonctionnement.
- c) Les procédures de contractualisation des engagements (Description du Qui, Quand, Ou et Comment?)
- d) Les procédures de mobilisation des heures pour les AI et ETTI ou de l'utilisation « pédagogique » des postes de travail pour les Chantiers, ateliers et EI (description du Qui, Quand, Ou et comment?)
- e) La régulation pédagogique (description du Qui, Quand, Où, Comment)
- f) Autres procédures que vous voudriez valoriser

**6) Référencement des outils utilisés dans le point précédent**

- a) Donner le nom de l'outil et la phase concernée ou la procédure concernée  
Remarque : Les points 5 et 6 peuvent faire l'objet d'une présentation unique

**7) Indicateurs quantitatifs et qualitatifs de l'activité - Mission observatoire**

Voir la fiche enquête annuelle de la Fédération en cours de diffusion

**8) Modalité d'amélioration du système qualité**

Décrire les procédures (Qui, Quand, Où et Comment?) mises en place pour s'assurer de l'amélioration du système qualité

Il peut s'agir :

- a) d'actions internes exemples : enquête de satisfaction des demandeurs d'emploi, référent qualité, plan de formation, réunion d'évaluation ou de coordination, plan d'amélioration de la qualité, tableau de bord qualité, formation qualité, analyse des pratiques, etc. ou
- b) d'actions externes exemples : groupe de travail régional Qualité, production méthodologique avec d'autres SIAE, etc.

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

**CARACTERISTIQUES DE LA MISSION ACCUEIL**

**Le « pré-accueil » ou le 1<sup>er</sup> contact avec la personne**

Méthode / Contenu	Objectifs	Outils	
		Remis à la personne	Pour les permanents
<b>Entretien de 1<sup>er</sup> accueil (10 à 20 minutes)</b>			
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"> <li>➤ Recevoir et écouter la personne</li> <li>➤ Evaluer rapidement sa <b>situation socioprofessionnelle</b></li> <li>➤ Vérifier si elle remplit les critères d'inscription</li> <li>➤ Connaître par qui elle a connu la SIAE (« orientée par »)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coupon de RDV (vers un entretien individuel ou réunion d'information collective)</li> <li>▪ Liste des docs à fournir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fiche de pré-inscription ou de pré-accueil</li> <li>○ Notation du passage de la personne</li> </ul>
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"> <li>➤ Présenter succinctement l'organisme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plaquette d'information sur la structure</li> <li>▪ Livret d'accueil</li> </ul>	
<b>Réunion d'information collective (1 à 2 heures)</b> <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"> <li>➤ Présenter les objectifs essentiels et les méthodes utilisées par l'organisme d'insertion</li> <li>➤ Permettre au demandeur d'emploi d'appréhender et d'adhérer ou non aux objectifs d'insertion proposés</li> <li>➤ Etablir les premiers éléments d'une « démarche collective » d'insertion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plaquette de présentation</li> <li>▪ Livret ou dossier d'accueil</li> <li>▪ Formulaire de RDV pour un entretien individuel) et liste des documents à apporter (si nécessaire)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Document de présentation de l'organisme</li> <li>▪ Liste des informations et documents à fournir</li> <li>▪ Carnet de rendez-vous</li> </ul>



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

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

## 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 : ➤ <b>Evaluer, sa situation socioprofessionnelle, son rapport à l'emploi</b> ➤ <b>Evaluer son projet professionnel ou d'insertion</b> ➤ <b>Réaliser un diagnostic de ses besoins, de ses atouts et des difficultés repérées</b>	Documents remis <u>par</u> la personne :  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CV</li> <li>▪ Contrats de travail, attestations de compétences</li> <li>▪ Diplômes, certificats de formation</li> <li>▪ Documents administratifs divers</li> <li>▪ Copie du permis de conduire, de l'assurance</li> </ul> Livret d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiche d'accueil, d'inscription</li> <li>▪ Guide d'entretien</li> <li>▪ Fiche de synthèse d'entretien (réalisé)</li> <li>▪ Fiches descriptives de métiers</li> <li>▪ Fiche d'auto-évaluation de la personne</li> </ul> <p><i>Dans les structures présentes, <b>signature</b> (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"> <li>➤ <b>Orientation interne</b> 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</li> <li>➤ <b>Orientation externe</b> vers un partenaire en mesure d'apporter une solution plus adaptée</li> <li>➤ Sans nouvelles</li> </ul>	<p><i>Un système <b>de relance des personnes</b> 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"> <li>▪ Fiche d'inscription</li> <li>▪ Fiche d'engagement</li> <li>▪ Liste des adresses utiles ?</li> <li>▪ Répertoire des partenaires et de leurs offres d'insertion ?</li> </ul>
---	---	---

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

## 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
<b>Objectifs de la SIAE ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Satisfaire la demande des utilisateurs</li> <li>➤ Répondre aux besoins du salarié en lui assurant :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- un volume de mises en situation de travail conséquent</li> <li>- des mises en situation de travail en adéquation avec ses aptitudes, ses besoins et son projet</li> </ul> </li> <li>➤ Utilisation des AI pour tester l'autonomie, la capacité de la personne à s'organiser...</li> <li>➤ Utilisation de l'ETI pour favoriser :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- la découverte de l'entreprise,</li> <li>- l'apprentissage (car encadrement par les professionnels de l'entreprise),</li> <li>- tester les aptitudes, vérifier les compétences des personnes</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Chercher des réponses externes, complémentaires à celles des AI pour répondre aux besoins et aux souhaits des salariés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluer les compétences (savoir-faire, savoir-être, comportement) du salarié en situation de travail</li> <li>➤ Repérer les besoins des salariés (points forts / points faibles)</li> <li>➤ Evaluer la satisfaction du client</li> </ul>
<b>Objectifs pour la personne</b>	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
<b>Méthode</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prise de commande auprès des clients</li> <li>➤ 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...)</li> <li>➤ Propositions de travail faites au salarié</li> <li>➤ Accompagnement de la personne sur la mission la première fois - visites des chantiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <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...)</li> <li>- <i>Maison du chômeur - aide administrative</i></li> <li>➤ <u>EMT via le PLIE ou l'ANPE</u></li> </ul> <p>Objectif découverte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- valider ou invalider un projet professionnel sur un métier différent des offres disponibles en AI / ETI</li> <li>- vérifier les aptitudes de la personne sur un métier précis</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Atelier PLIE</u> (objectif de recherche d'emploi)</li> <li>➤ <u>Orientation vers des organismes de formation</u> en fonction des souhaits de formation : AFPA...</li> <li>➤ <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)...</li> <li>➤ <u>Rencontres régulières organisées avec la MLI</u> : fiche de liaison</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recueil de la vision du client sur le travail réalisé par le salarié</li> <li>➤ Recueil de la vision du salarié sur le travail réalisé</li> </ul>
<b>Quand ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ en fonction des offres de travail disponibles au sein de l'AI, l'ETI</li> <li>➤ en fonction du projet, des aptitudes des salariés, de leur situation (urgence)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pour le client : après chaque mission ou MAD</li> <li>➤ Pour le salarié : après chaque mission et/ou lors de la signature du contrat de travail ou lors de la remise de la paye</li> </ul>
<b>Qui ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ prise de commande détaillée des offres de travail des clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ orientation, mise en relation et suivi de la personne avec les partenaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Suivi des clients/ évaluation des missions</u> :</li> </ul>

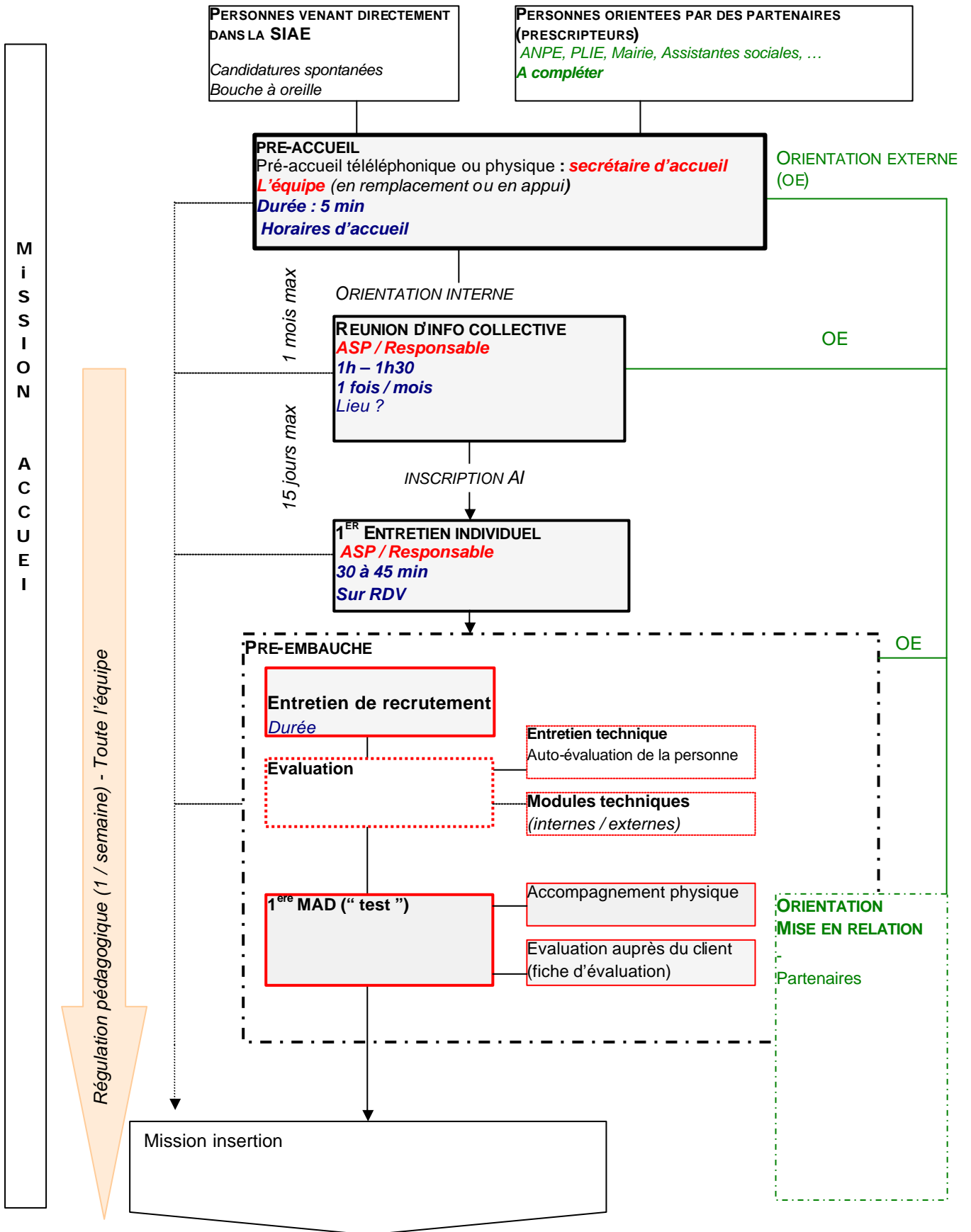
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ mise en relation des DE avec les utilisateurs</li> <li>➤ suivi clients avec : <ul style="list-style-type: none"> <li>- définition des priorités de MAD et des missions d'intérim en fonction des objectifs des personnes</li> <li>- évaluation / accompagnement / suivi des salariés</li> </ul> </li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Suivi et accompagnement du salarié :</u></li> </ul>
<b>Outils ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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)</li> <li>➤ Suivi / accompagnement du salarié : Dossier du salarié - classement des fiches par corps de métier</li> <li>➤ Les passages des personnes sont notés</li> <li>➤ Réunion hebdomadaire : pour suivi des contrats en cours / définition des priorités</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <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)</li> <li>➤ Entretien avec le salarié</li> </ul>
<b>Résultats</b>	<p><u>Succession d'actions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proposition de travail faite à la personne en AI ou en ETTI en fonction : <ul style="list-style-type: none"> <li>- des possibilités de la structure</li> <li>- des objectifs de la personne (projets, besoins...)</li> </ul> </li> <li>➤ Propositions d'actions associées en fonction des souhaits et projets des salariés</li> <li>➤ 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)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ajustement et redéfinition des objectifs avec la personne à partir de l'évaluation réalisée</li> </ul>

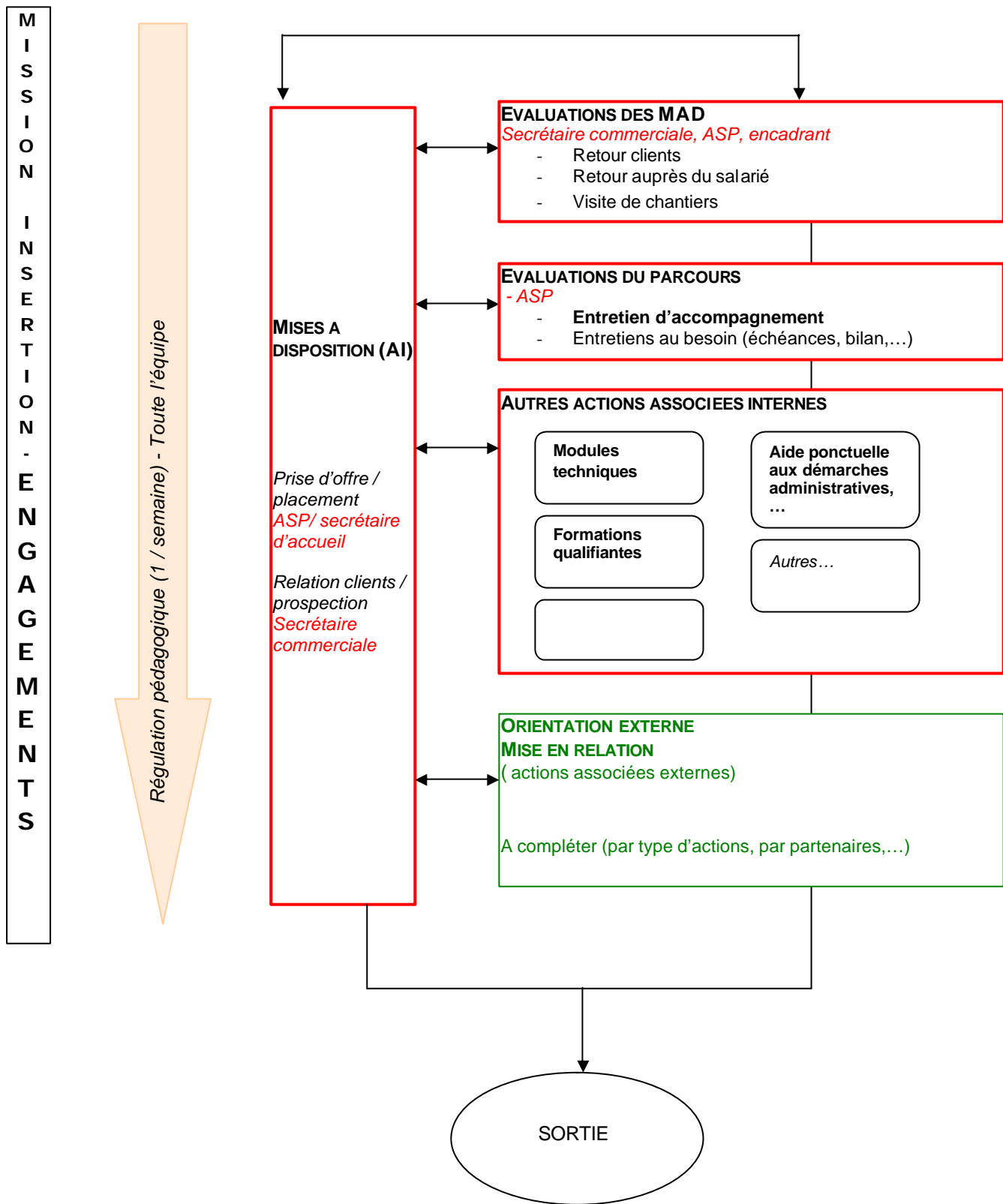
**« Zoom » sur les actions associées**

	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		
<b>Objectifs de la SIAE ?</b>	<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
<b>Objectifs pour la personne</b>	<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
<b>Méthode</b>	- 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
<b>Quand ?</b>	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
<b>Qui ?</b>	<b>Actions internes : ASP</b>  <b>Actions externes : ?</b> <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>	<b>Sylvie</b> se charge de la gestion du plan de formation de ces actions  Réalisation des formations : <b>organismes externes</b>	<b>Actions internes</b> : en fonction des compétences de l'équipe  <b>Actions externes</b> : organismes de formation	A COMPLETER	A COMPLETER
<b>Outils ?</b>	A PRECISER	- positionnement suite aux orientations ? - évaluation psychotechnique ? - .... <i>Préciser</i>	- En interne : fiche d'évaluation ROME  A COMPLETER		
<b>Résultats</b>	<u>Actions :</u> - Entretiens de suivi pour approfondir les recherches - Orientation externe vers d'autres partenaires	- A COMPLETER	A COMPLETER		
<b>PISTES DE TRAVAIL DEGAGEES PAR LE GROUPE</b>	→ <b>Mise en place de régulations pour ces ateliers</b> → <b>Anticiper la participation des personnes</b>	<b>Mettre en place les engagements</b> pour suivre les positionnements des personnes qui en ont fait la demande		→	→

Exemple n°2 : Schéma de fonctionnement

→ Schéma de fonctionnement d'une AI





Ce schéma peut être complété par :

- les intitulés de postes, les fonctions et les tâches qui ne figurent pas ;
- la répartition du temps de travail des permanents ;
- des précisions sur les orientations externes (quand ? pourquoi ? vers quels partenaires ?) ;
- des précisions sur les « critères » d'orientation interne ou externe.