



De quoi parle-t-on ?

La mission **observatoire** : « **exprimer les besoins des personnes** auprès de la société civile et des décideurs politiques, économiques et sociaux (charte de la fédération) et **valoriser le travail des SIAE** »

La mission observatoire a pour objectif **d'analyser le rapport à l'emploi des personnes accueillies** afin de repérer les causes d'exclusion. Elle permet d'alerter et de mobiliser les partenaires privés ou publics et de leur proposer des pistes pour faciliter l'accès de tous à un emploi durable.

Elle se traduira prochainement par la publication d'un rapport annuel, transmis à la région et à la Fédération COORACE.

Cette mission transversale doit permettre de dégager un certain nombre **d'indicateurs permettant de quantifier et de qualifier l'accompagnement réalisé par les structures de l'entrée des personnes, tout au long de leur parcours d'insertion, jusqu'à leur sortie.**

Ces indicateurs visent un **triple objectif** :



La mission observatoire propose d'observer l'accompagnement socioprofessionnel réalisé dans les SIAE (éléments quantitatifs et qualitatifs) **sous 3 angles** :

➔ **Avec qui travaillons-nous** ? quelles sont les **caractéristiques du public** accueilli et accompagné vers l'emploi?

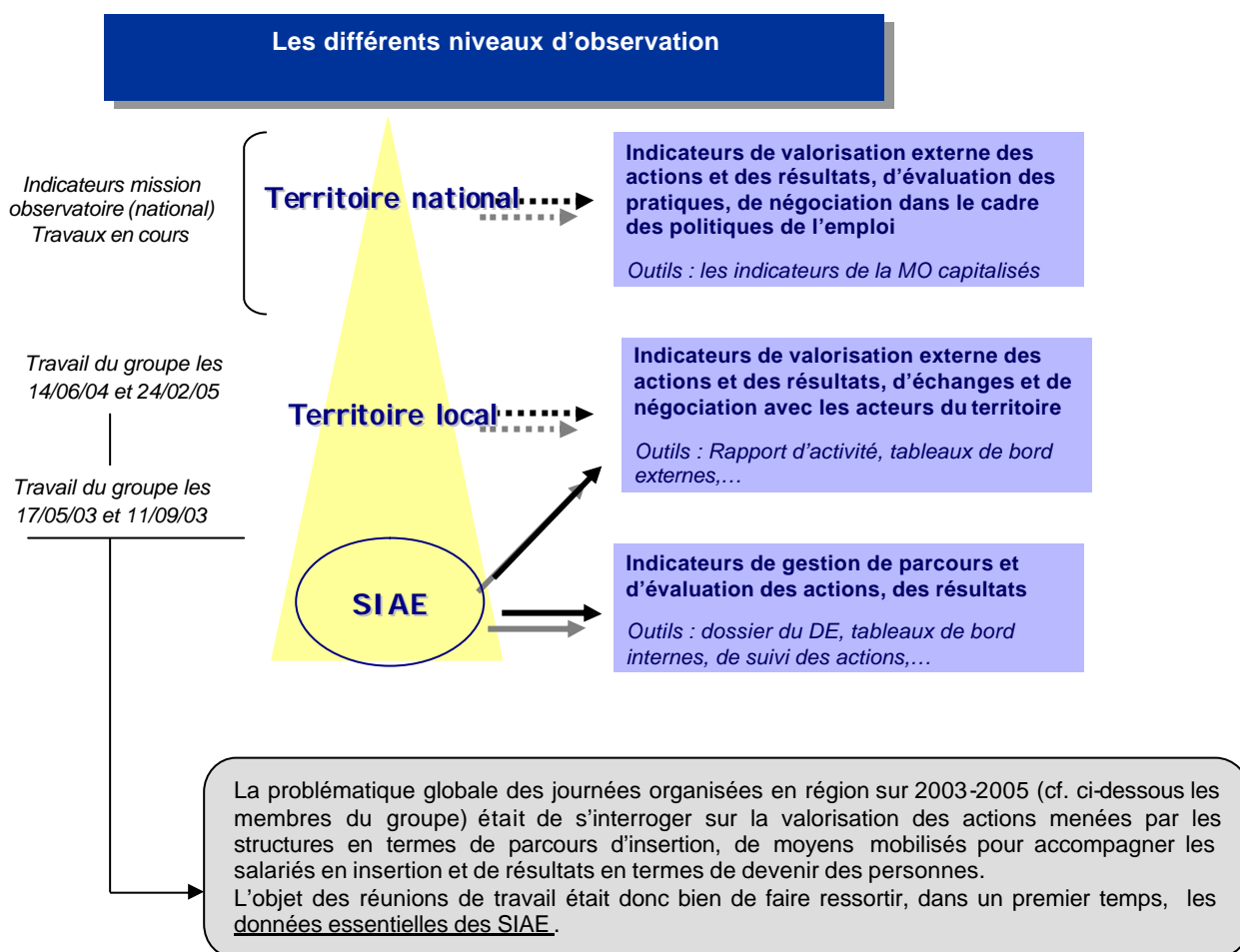
Les trajectoires socioprofessionnelles et les facteurs d'exclusion.

➔ **comment travaillons-nous** (missions accueil et insertion) ? Quelles sont nos **actions menées** pour et avec ces personnes en transition socioprofessionnelle ?

➔ **pour quels résultats** ? Les résultats de ces actions, le **devenir** de ces personnes :

- en termes de sorties
- en termes de qualification requise
- en termes d'effets sur le facteurs d'exclusion

Les différents niveaux d'observation et le travail du groupe en région :



Une nouvelle donnée : l'enquête annuelle du COORACE (2005)

- les données quantitatives de cette enquête pourraient devenir le « **cadre de référence** » précisé dans la spécification de la mission observatoire du **référentiel de certification CEDRE**
- cette enquête propose d'ores et déjà des données spécifiques aux structures engagées dans la démarche qualité CEDRE ; ces données seraient les « **incontournables** » de la **mission observatoire**
- elle permettra à terme aux SIAE de sortir un **rapport d'activité type** (en fonction des données complétées par la structure)

(**) Toutes les structures engagées dans la démarche CEDRE étaient présentes le 14 juin 2004 pour une réunion de synthèse des travaux. **Les participants « permanents » (2003-2005) au groupe de travail régional sur la mission observatoire sont les suivants :***

Ludovic BLOT (BAC B - 79), Michel CLAIRAND (AIR - 79), Véronique DUMAS-DELAGE (JOB'SERVICES - 86), Jean-Claude ESCOLAR (ESPACE INTERIM - 16), Emmanuelle FAGES-RICHARD (MCLR SERVICES - 17), Patrick FENATEU (ACTIF - 17), Jules-Henri GONZALES (IPSO79), Nathalie NEVEU (POE - 79), Sylvie PAILLIER (IPSO79), Solange THOMAS (POE - 79)

La démarche de mise en œuvre...



→ **Etape 1 : Faire une lecture attentive des indicateurs de la mission observatoire**

Cf. Fiche outil n°28

Identifier les indicateurs recueillis actuellement par votre structure, ceux à intégrer.

→ **Etape 2 : Déterminer une démarche de recueil des données**

Avant d'étendre l'observation sur l'ensemble des parcours et des actions, vous pouvez tester sur un échantillon et sur une période donnée.

Démarche proposée :

- ◆ Définir une date de départ (prendre par exemple une période d'un mois)
- ◆ Préciser les personnes concernées :
A compter de la date de départ prévue, sont concernées :
 - toutes les personnes accueillies par votre structure
 - toutes les personnes mises à disposition ou en mission d'intérim
- ◆ Définir une méthode interne de mise en œuvre pour collecter et capitaliser au niveau de l'équipe les informations sur les personnes et les actions réalisées avec elles

→ **Etape 3: Formaliser les outils, les méthodes de recueil des données pour l'ensemble de la SIAE**

→ **Etape 4 : Préciser le traitement qui sera fait de ces données**

Cf. Fiche outil n°29: « Vers un tableau de bord... »

Les outils...



- Fiche outil n°28 : « les indicateurs retenus en région pour l'observatoire CEDRE – Février 2005 »
- Fiche outil n°29 : « Vers un tableau de bord... »
- Fiche outil n°30 : «Eléments de définition : les trajectoires socioprofessionnelles et les logiques d'action dans le rapport à l'emploi »

Exemples...



- Exemple n°11 : « exemple d'utilisation des indicateurs de la mission accueil »



1 / AVEC QUI NOUS TRAVAILLONS ?

CARACTÉRISTIQUES DU PUBLIC ACCUEILLI ET ACCOMPAGNE VERS L'EMPLOI

PLAN DE LECTURE DE LA SITUATION D'UNE PERSONNE ACCUEILLIE EN VUE DE SON EXPLOITATION STATISTIQUE ET ANONYME

A - LA PERSONNE DANS SA VIE MATÉRIELLE ET SOCIALE

- A0 – Les caractéristiques générales de la personne (Age, sexe, nationalité et/ou pays d'origine, lieu de résidence, PCS¹)
- A1 - la situation familiale
- A2 - la santé
- A3 - le ou les handicaps reconnus
- A4 - le logement
- A5 - la situation financière
- A6 - les relations avec la Justice
- A7 - l'identité de l'orienteur (personnes orientées par)
- A8 - la mobilité pour l'emploi

B - LA PERSONNE DANS SA SITUATION PROFESSIONNELLE

- B1 – L'expérience professionnelle
- B2 - La situation administrative vis-à-vis de l'emploi
- B3 – Trajectoire professionnelle antérieure à l'entrée²
- B4 - L'expérience(s) vécue(s) de discrimination à l'embauche
- B5 – Positionnement par rapport à l'emploi
- B6 - Liens sociaux facilitant l'accès à l'emploi
- B7 - Maîtrise de la lecture / écriture et du calcul

DÉTAIL DES ITEMS PAR RUBRIQUE en pages suivantes

¹ http://www.insee.fr/fr/nom_def_met/nomenclatures/pcs.htm

² Proposition : garder les concepts de stabilité, instabilité, précarité sur 5 ans afin d'avoir des éléments de comparaison avec les données existantes – nomenclature INSEE cf. Fiche outil n°30

Que mesure-t-on ?	Les indicateurs	Mode de recueil et/ou remarques
AO – Les caractéristiques générales de la personne		
Age Répartition par âge	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Date de naissance ▪ Définition de tranches d'âge communes : <ul style="list-style-type: none"> - nombre / % moins de 26 ans - nombre / % 26 à 39 ans - nombre / % 40 à 49 ans - nombre / % 50 ans et plus 	<i>Tableau 1</i> <i>GTA (avec recherche manuelle)</i> <i>GTA ne donne que les tranches d'âge <26, 26-50 ans, >50 ans</i>
Sexe Répartition par sexe (H/F)	Hommes / femmes	<i>GTA – Tableau 1</i>
Nationalité et/ou pays d'origine Répartition selon la nationalité Et selon l'origine	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nationalité française / étrangère ▪ Pays d'origine 	<i>GTA-Tableau 1 (date de naissance et pays de naissance)</i>
Lieu de résidence Répartition par lieu ou quartier de résidence	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lieu de résidence 	<i>GTA – tableau 1 (quartier/ville)</i>
Professions et Catégories Socioprofessionnelles (PCS¹)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La dernière exercée 	<i>Code INSEE des PCS³</i>

³ http://www.insee.fr/fr/nom_def_met/nomenclatures/pcs.htm

Que mesure-t-on ?	Les indicateurs	Mode de recueil	Remarques
A- LA PERSONNE DANS SA VIE MATERIELLE ET SOCIALE			
A1 la situation familiale (Atouts/freins) Répartition entre : 1/ personne seule sans enfant 2/ personne seule avec enfant 3/ couple sans enfant 4/ couple avec enfants	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personne seule (célibataire, divorcée/séparée, veuve) ▪ Couple (marié, PACS, vie maritale,...) ▪ Enfants O/N (éventuellement, nombre d'enfants à charge) 	GTA-Tab 1 (situation familiale ; nombre d'enfants)	
	A2 la santé (Atouts/freins) Proposition : Répartition des publics souscrivant à une mutuelle, CMU ou sans mutuelle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Psychologique : Suivi médical déclaré ▪ Dépendance : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> OUI Dépendance (médicament, alcool, autres) <input type="checkbox"/> NON 	(*)Ce type d'indicateur n'est pas enregistré actuellement (*)Ce type d'indicateur n'est pas enregistré actuellement
	Couverture sociale <ul style="list-style-type: none"> ▪ affiliation à une mutuelle <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> EN COURS ▪ CMU <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> EN COURS ▪ Incapacité physique pour l'exercice d'un métier (non reconnue) 	GTA?	
A3 le ou les handicaps reconnus (Atouts/freins)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Handicap reconnu (COTOREP) <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> OUI <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C Orientation externe (O/N et qui ?) <input type="checkbox"/> NON 	Seul le TH est enregistré sur GTA (Tab 1) (*)Possibilité de l'intégrer dans tab 2 (type de difficultés)	
	A4 le logement (Atouts/freins) Répartition entre les personnes sans domicile, hébergées, ayant un logement individuel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conditions de logement des personnes: <ul style="list-style-type: none"> - Absence de logement et / ou SDF - Hébergement précaire (squat, caravane...) - Hébergement par un tiers - Hébergement dans une structure d'accueil - Hébergement individuel - Autres 	GTA?

Que mesure-t-on ?	Les indicateurs	Mode de recueil	Remarques
A- LA PERSONNE DANS SA VIE MATERIELLE ET SOCIALE			
<p>A5 La situation financière (Atouts/freins)</p> <p>Précarité des revenus</p> <p>Proposition : 1/Répartition entre les revenus de l'emploi, les allocations, les revenus dits précaires et autres.</p> <p>2/ proportion des personnes ayant un dossier de surendettement ou saisie sur salaire</p>	<p style="text-align: center;"><i>Niveau de revenu à l'inscription</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revenus de l'emploi : <ul style="list-style-type: none"> - Salaire - Salaire conjoint - Autre ▪ Revenus dits précaires CES, CDD temps partiel, CDI temps partiel, MAD ▪ Allocations diverses <ul style="list-style-type: none"> - RMI dont RMI individuel / RMI couple, - AUD, - ARE, - ASS, - API, - AAH, - Autre 	<p style="text-align: center;"><i>GTA-Tab 2 (type d'alloc; RMI)</i></p>	
<p>A6 les relations avec la justice (Atouts/freins)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sans ressources financières ▪ Dossier de surendettement ▪ Interdit bancaire ▪ Saisies sur salaire ▪ Curatelle ou tutelle 	<p style="text-align: center;"><i>GTA-Tab 2 (montant des ressources = 0)</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Codification possible sur GTA – Tableau 2 (montant des ressources)</i></p>	

Que mesure-t-on ?	Les indicateurs	Mode de recueil	Remarques
A- LA PERSONNE DANS SA VIE MATERIELLE ET SOCIALE			
A7 l'identité de l'orienteur (personnes orientées par) (Atouts/freins)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Démarche personnelle, spontanée ▪ Opérateurs emploi (ANPE, PAIO, MLI, EPSR, PLIE, Caf emploi...) ▪ Opérateurs formation ▪ Autres structures d'insertion ▪ Opérateurs logement ▪ Travailleurs sociaux ▪ Agents de collectivités (secrétaire de mairie) ▪ Clients commerciaux (partenaires, collectivités, entreprises) ▪ Associations caritatives et humanitaires ▪ Autres (protection judiciaire de la jeunesse, autres associations, groupes chercheurs d'emploi...) 		
A8 la mobilité pour l'emploi (Atouts/freins) Répartition entre : 1/ Personnes avec ou sans permis 2/ type de moyens de transport 3/ rayon d'intervention par tranches kilométriques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Permis <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> B, <input type="checkbox"/> C, <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> Suspendu ou <input type="checkbox"/> en Cours ▪ Moyens de locomotion : <ul style="list-style-type: none"> - Sans moyen de locomotion - Voiture - Mobylette - Vélo - Véhicule d'un accompagnateur (conjoint, etc...) - Autres ▪ Rayon d'intervention (en km) : 	GTA – Tab 1 (permis B,... ; véhicule : auto, vélo,...)	

B - LA PERSONNE DANS SA SITUATION PROFESSIONNELLE

Que mesure-t-on ?	Les indicateurs	Mode de recueil	Remarques
B- LA PERSONNE DANS SA SITUATION PROFESSIONNELLE			
<p>B1 l'expérience professionnelle (Atouts/freins)</p> <p>Proposition : Proportion des personnes accueillies n'ayant pas ou peu d'expérience professionnelle (pouvant être couplée avec l'âge, la durée du chômage,...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Age ▪ Durée dans l'emploi ▪ Nature du ou des métiers occupés les plus significatifs (code ROME – durée), stage compris ▪ Autres 	<p><i>GTA-Tab 1 (date de naissance)</i></p> <p><i>GTA-Tab 2 (CLD 1,2,3)</i></p> <p><i>GTA-Tab 3 (date dernier emploi)</i></p>	<p>Le manque d'expérience peut être un frein à l'emploi que l'on retrouve en objectif d'insertion dans l'engagement découverte</p>
<p>B2 la situation administrative vis-à-vis de l'emploi (Atouts/freins)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Durée du chômage : <ul style="list-style-type: none"> - Chômeurs non inscrit à l'ANPE - Chômeurs inscrits à l'ANPE <ul style="list-style-type: none"> - depuis moins d'1 an - depuis 1 à moins de 2 ans - depuis 2 à moins de 3 ans - depuis 3 ans à plus - Inactif ▪ Mesure ANPE oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> Préciser : 	<p><i>GTA – Tableau 2 (date d'inscription ANPE ; CLD 1-2-3)</i></p>	

Que mesure-t-on ?	Les indicateurs	Mode de recueil	Remarques
B- LA PERSONNE DANS SA SITUATION PROFESSIONNELLE			
<p>B3 Trajectoire professionnelle antérieure à l'entrée (Atouts/freins)</p> <p><i>Alternances fréquentes de périodes d'inactivité et de périodes d'emploi</i> <i>Absence prolongée d'emploi</i></p> <p>Proposition : Répartition entre les 3 trajectoires professionnelles (stable, instable et précaire)</p>	<p>Trajectoire professionnelle⁴ de la personne Les indicateurs à reprendre pour synthétiser la trajectoire</p> <p>(sur 5 dernières années) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de période travaillées :..... et durée :..... ▪ Durée totale des périodes travaillées : ▪ Date du dernier emploi occupé : ▪ Durée de chômage : <ul style="list-style-type: none"> - <1an - 1 à 2 ans : DELD - 2 ans et + : DETLD (Très Longue Durée) ▪ Contrats dits précaires CES, CDD temps partiel, CDI temps partiel, MAD 	<p>Parcours professionnel au sens large (CV, fiche de synthèse d'entretien,...)</p> <p>CV</p> <p><i>GTA-Tableau 3 (CLD 1,2,3)</i></p> <p><i>GTA-Tableau 4 (dernier emploi : date et intitulé)</i></p>	<p>Nous ne mesurons pas ici un élément important : le rapport à l'emploi de la personne (cf plus -bas). Par exemple, une trajectoire instable pourra selon les personnes être un frein au retour à l'emploi (logiques défensive ou paradoxale) ou, si la personne a choisi volontairement d'interrompre son travail pour diverses raisons, son rapport à l'emploi sera sans doute plus offensif.</p> <p><i>Cette trajectoire pourrait être un élément à renseigner lors de la synthèse de l'entretien (puis convenir d'un code sur GTA)</i></p>
<p>B4 L'expérience vécue de discrimination à l'embauche (Atouts/freins)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Discrimination raciale ▪ Discrimination sexuelle ▪ Discrimination physique ▪ Discrimination due à l'âge 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pays d'origine ▪ Sexe ▪ Age ▪ Lieu de résidence ▪ Handicap physique (TH ou non reconnu) ▪ Santé ▪ Situation de justice 	<p><i>Appréciation du vécu de la personne</i></p>	

⁴ Nomenclature INSEE cf. Fiche outil n°30

Que mesure-t-on ?	Les indicateurs	Mode de recueil	Remarques
B- LA PERSONNE DANS SA SITUATION PROFESSIONNELLE			
<p>B5 Positionnement par rapport à l'emploi (Atouts/freins)</p> <p>Le rapport à l'emploi⁵ <i>Des stratégies offensives, défensives ou paradoxales</i></p> <p>Proposition : Répartition entre les 3 logiques d'action dans le rapport à l'emploi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Durée souhaitée du travail ▪ Secteur d'emploi souhaité (SAE INSEE) ▪ Nature de l'emploi souhaité (Code ROME) <p>Le rapport à l'emploi : stratégies offensives, défensives ou paradoxales</p>	<p><i>GTA-Tab 2 (projet professionnel)</i></p> <p><i>GTA pour insérer les codes ROME pour la nature de l'emploi souhaité ?</i></p> <p><i>GTA-Tab 3</i></p>	<p>L'autonomie est également un indicateur utile pour repérer le rapport à l'emploi. Il permet également de déterminer les modes d'actions (suivi ou accompagnement ?)</p> <p>Le rapport à l'emploi pourrait être un élément à renseigner lors de la synthèse de l'entretien (puis convenir d'un code sur GTA)</p>
<p>B6 Liens sociaux facilitant l'accès à l'emploi (Atouts/freins)</p> <p>Lien social faible, fort, intense Personnes souffrant d'isolement (lien social faible)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir un entourage, des réseaux sociaux (famille, amis, voisins, collègues,...) ▪ S'engager dans des initiatives associatives (assos, hobby,...) ▪ Connaissance et utilisation des ressources locales (organismes sociaux, administratifs,...) 	<p>Au moment de l'entretien individuel</p> <p><i>GTA-Tab2, possibilité d'ajouter un code dans type de difficultés pour l'isolement</i></p>	<p>Cette donnée qualitative peut être recueillie au moment de l'entretien en demandant à la personne de s'autopositionner sur ce champ (à l'aide de questions permettant de mesurer l'intensité du lien social) <i>(cf. référentiel IRIS de « l'évaluation de la dynamique de la personne en insertion » - version professionnelle et en autoévaluation</i></p>
<p>B7 Maîtrise de la lecture / écriture et du calcul (Atouts/freins)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analphabétisme ▪ Illettrisme 		

⁵ Cf. Fiche outil n°30 pour la définition des stratégies

2 / COMMENT TRAVAILLONS-NOUS ?

LES ACTIONS MENEES POUR ET AVEC CES PERSONNES EN TRANSITION SOCIOPROFESSIONNELLE

(cf. compte-rendu de la session inter CEDRE du 11/09/2003)

Les actions doivent être repérées "en oubliant" d'une certaine façon la pertinence du lien à la personne, son profil et sa demande, pour mieux faire apparaître cette pertinence à l'échelle anonyme des statistiques agrégées. La typologie des actions est celle de Cèdre.

Un débat a eu lieu autour du sens donné au terme « ACTIONS » et une définition commune s'est dégagée :

*L'action se traduit par toutes les activités des professionnels de la SIAE (quelle que soit leur forme). Il s'agit donc de toutes **les modalités de consommation du temps pour l'accueil et l'accompagnement des personnes**, que ce temps soit interne ou passé directement avec la personne accompagnée.*

Dans **le cadre de la démarche qualité CEDRE** :

➔ **les actions sont toujours décrites au travers les objectifs qu'elles poursuivent** (les modalités sont décrites ensuite).

➔ Par exemple, sur la mission accueil, les phases de pré-accueil et d'accueil ne visent pas les mêmes choses

Ex : le pré-accueil vise à apporter une première information sur l'offre d'insertion de la SIAE, à cerner rapidement la demande de la personne et vérifier conjointement qu'une réponse peut être envisagée dans le cadre de la structure ; l'accueil visera quant à lui à approfondir la connaissance mutuelle, celle de la personne et de ses besoins, de ses objectifs, celle de la structure qui développera alors plus auprès de la personne les services qui lui sont proposés. Pour ces 2 phases, les modalités peuvent varier d'une structure à l'autre, le pré-accueil peut être un entretien bref, il peut parfois être couplé avec une réunion d'information collective. La démarche CEDRE explique les objectifs visés pour chacune des étapes, elle ne dit pas comment il faut faire !!! L'organisation, les modalités de mise en œuvre appartiennent donc à chaque structure (cf. formalisation de chaque étape dans vos comptes-rendus d'intra).

➔ Sur la mission insertion, **les engagements sont l'élément central permettant de recenser les actions menées** avec les personnes dans le cadre de leur parcours.

Le nombre d'engagements pratiqués ainsi que les MESTS et les actions associées mobilisées par type d'engagement permettent :

- de **formaliser et de valoriser l'action pédagogique** de la structure auprès des personnes
- de « simplifier », **d'améliorer la lisibilité externe** du sens des actions menées avec les personnes (et par là même d'en comprendre les problématiques, les besoins)

Par exemple, un engagement « validation professionnelle » pour une personne a pu mobiliser 30 heures de travail sur des tâches de secrétariat, mais aussi 4 actions d'évaluation (avec des modalités différentes : 2 entretiens en internes + EMT + actions de recherche de formations externes),...

Les types d'engagements pris reflètent les problématiques et objectifs généraux des publics accueillis (ce qui valorise le travail d'analyse des besoins des personnes) mais aussi **les actions mobilisées** par la structure pour y répondre. La lisibilité externe passera par l'explicitation des objectifs sous-jacents aux engagements (communication, illustration concrète par des exemples de parcours,...). Ceci renvoie à la capacité des structures à apporter des données quantitatives mais aussi qualitatives de l'accompagnement qu'elles pratiquent au jour le jour au travers des engagements.

Actions sur la mission ACCUEIL


[A-AC] : pour Actions sur la mission Accueil – Codification reprise en page 18













Que mesure-t-on ?	Les indicateurs	Mode de recueil	Remarques
Taux de renouvellement annuel des inscrits	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'inscrits sur la période de référence ▪ Nombre d'inscrits au dernier jour 	GTA- Tab 1 (date de création)	Est considérée comme inscrite toute personne pour laquelle il y a eu un entretien approfondi
Mission accueil : nos pratiques, notre organisation			
<p>Personnes orientées par : <i>Proposition d'une nomenclature commune aux SIAE :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Démarche personnelle, spontanée ▪ Opérateurs emploi (ANPE, PAIO, MLI, EPSR, PLIE, Caf emploi...) ▪ Opérateurs formation ▪ Autres structures d'insertion ▪ Opérateurs logement ▪ Travailleurs sociaux ▪ Agents de collectivités (secrétaire de mairie) ▪ Clients commerciaux (partenaires, collectivités, entreprises) ▪ Associations caritatives et humanitaires ▪ Autres (<i>protection judiciaire de la jeunesse, autres associations, groupes chercheurs d'emploi...</i>) 	<p style="text-align: right;">[A-AC1]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personnes orientées par : 	<p><i>GTA ne différencie pas automatiquement le pré-accueil de l'accueil, et ne propose pas de champ pour les organismes prescripteurs.</i></p> <p><i>Possibilité d'utiliser une zone libre du tableau 1 (par ex partenaires), code OP (pour orienté par) puis des chiffres pour chacun des partenaires (OP1 pour l'ANPE,...)</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de personnes pré-accueillies 	<p style="text-align: right;">[A-AC2]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de personnes pré-accueillies (ou pré-inscrites) 	nécessite de définir un autre code (pré-inscription) sur GTA	

P
R
E
-
A
C
C
U
E
I
L

	Que mesure-t-on ?	Les indicateurs	Mode de recueil	Remarques	
	Mission accueil : nos pratiques, notre organisation				
A C C U E I	▪ Nombre de personnes accueillies (ayant eu un entretien approfondi)	▪ Nombre de personnes ayant eu un entretien individuel approfondi [A-AC3]	= nombre de personnes inscrites sur GTA/GIS	définir la procédure d'inscription spécifique pour chaque structure Ici ; repérage de la situation globale de la personne (cf. référentiel IRIS travaillé en inter)	
	▪ Nombre de personnes agréées par l'ANPE	▪ Nombre de personnes agréées par l'ANPE [A-AC4]			
P R E - E M B A U C H E	Actions d'évaluation, de repérage des compétences (MAD tests, évaluations formalisées des compétences en interne ou avec un partenaire extérieur,...) [A-AC6.1]	▪ Nombre d'actions ▪ Volume horaire ▪ Nombre de personnes concernées par action ▪ Actions individuelles / collectives ▪ Actions internes / externes	GTA-Tab 4 (formation professionnelle ?)	Les actions auxquelles IPSO79 a fait référence lors de notre réunion pourraient entrer dans ce cadre (cf. CR du 11/09/2003)	
	Actions centrées sur l'emploi - action de préparation à la prise de poste en interne ou avec des partenaires extérieurs - Actions de recherche d'emploi [A-AC6.2]				▪
	Actions de soutien aux démarches périphériques à l'emploi (démarches personnelles, administratives,...) de redynamisation [A-AC6.3]				▪
O R I E N T A T I O N	Actions d'information/conseil, d'orientation et/ou de mise en relation auprès des partenaires	▪ Nombre de personnes en orientation interne ▪ Nombre de personnes en orientations externes (cad sorties) ▪ Nombre de personnes mises en relation <i>Par partenaires</i> <i>Motifs</i> [A-AC5]	Possibilité d'utiliser une zone libre du tableau 1 (par ex partenaires), code OE (pour orientation externe) puis des chiffres pour chacun des partenaires (OE1 pour l'ANPE,...)	Les orientations externes peuvent être réalisées à l'issue de chaque temps de l'accueil (après le pré-accueil, après l'entretien individuel d'accueil, après la phase de pré-emploi)	

Actions sur la mission INSERTION

 – éléments demandés dans le cadre de l'enquête annuelle de la fédération COORACE, indicateurs « incontournables » de la mission observatoire [A-IN] : pour Actions sur la mission Insertion ;
Codification reprise en page 18

Que mesure-t-on ?	Les indicateurs	Mode de recueil	Remarques
Mission insertion : nos pratiques, notre organisation			
<p><u>Les objectifs d'insertion et les actions proposées par la SIAE se traduisant par les engagements pris  :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Coup de pouce : <input type="checkbox"/> Découverte : <input type="checkbox"/> Validation professionnelle : <input type="checkbox"/> Soutien actif : <input type="checkbox"/> Remobilisation et préparation professionnelle : <input type="checkbox"/> Templus : <input type="checkbox"/> Autre type (et lequel) : 	<p>Pour chaque type d'engagement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'engagements , total  [A-IN1] ▪ nombre de personnes , [A-IN2] ▪ heures de travail mobilisées  [A-IN4] ▪ et nb d'actions associées [A-IN5] <p>(cf. ci-dessous)</p> <p>Nb de personnes ayant bénéficié de plusieurs engagements  [A-IN3]</p>	<p>A déterminer (capacité technique de GTA ? Potentiel du logiciel ROM, autre ?)</p>	<p>Pour chaque engagement, préciser dans votre pratique si l'engagement est contractualisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - oralement - par écrit, si oui : <ul style="list-style-type: none"> o formalisation en interne o formalisation sur un document remis à la pers. o Idem + signé
<p><u>Les actions associées mobilisées dans le cadre des engagements précisés ci-dessus :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Actions d'évaluation  [A-IN5.1] - Evaluation du parcours, de la situation de la personne (entretiens formels ou informels, régulation pédagogique,...) - Evaluation, repérage des compétences (éval° formalisées) <input type="checkbox"/> Actions centrées sur l'emploi [A-IN5.2] - action de préparation à la prise de poste en interne ou avec des partenaires extérieurs - actions de formation (qualifiantes/ non qualifiantes)  - actions de recherche d'emploi  de travail sur le projet professionnel <input type="checkbox"/> Actions visant à résoudre des problèmes périphériques à l'emploi [A-IN5.3] (démarches personnelles, administratives, redynamisation...) dont mobilité, illettrisme  <input type="checkbox"/> Actions d'information (FLES – CAF - ...) [A-IN5.4] <p><u>L'activité économique : mobilisation des heures de travail et valorisation</u></p> <p><u>La régulation pédagogique</u></p>	<p>[A-IN5]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre d'actions ▪ Volume horaire, ▪ Nb de personnes concernées ▪ Actions individuelles/collectives ▪ Actions internes /externes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de personnes ayant bénéficié de prestations ANPE pendant leur parcours : <p>[A-IN4]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Volume horaire des missions de travail par type de secteur professionnel et par type d'utilisateur, nb de personnes mises au travail  <p>Temps consacré en interne</p>		

3 / POUR QUELS RESULTATS ? LE DEVENIR DES PERSONNES
LES RESULTATS DE CES ACTIONS

Que mesure-t-on ?	Les indicateurs	Mode de recueil	Remarques
Le devenir des personnes			
<p><u>Par type d'engagement, le devenir des personnes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Coup de pouce : <input type="checkbox"/> Découverte : <input type="checkbox"/> Validation professionnelle : <input type="checkbox"/> Soutien actif : <input type="checkbox"/> Remobilisation et préparation professionnelle : <input type="checkbox"/> Templus : <input type="checkbox"/> Autre type (et lequel) : 	<p style="text-align: right;">[R1]</p> <p><u>SORTIES EMPLOI/FORMATION</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CDI, temps partiel/ plein ▪ CDD (+3 mois, + 6 mois) ▪ Intérim (+3 mois, + 6 mois) ▪ Chèque emploi service ▪ Création d'entreprise ▪ Sortie formation (pré-qualifiante, qualifiante, diplômante) ▪ Démarche de VAE 		
	<p><u>POURSUITE DE PARCOURS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sortie vers un autre engagement CEDRE ▪ Emploi dans une autre SIAE (AI, ETTI, EI , ACI, RQ) ▪ Autres contrats d'insertion : CIRMA, CES, CEC, CDDI, contrat d'avenir, CAE, CIE ▪ Inscription dans un dispositif de recherche active d'emploi (prestation ANPE, accompagnement PLIE,...) ▪ Réorientation vers d'autres partenaires (dont ANPE), c'est-à-dire sorties de la SIAE : (liste des partenaires) ▪ Réinscription ANPE ▪ Nombre de personnes sorties de SIAE et signalées à l'ANPE comme étant en capacité de travailler dans le secteur marchand <p><u>AUTRES SITUATIONS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Autres situations connues dont la maternité (travail de reproduction) ; la maladie (travail du corps face à des éléments pathogènes), déménagement hors territoire ▪ Autres : ▪ Situation inconnue <p><i>Durée moyenne du parcours dans l'organisme</i></p>		<p><i>Nomenclature des partenaires proposée en A7 (actions sur le pré-accueil)</i></p>



Fiche outil n°29 : « Vers un tableau de bord... »

1 / TROIS LOGIQUES IMBRIQUEES

Les 3 angles d'observation proposés dans le cadre de la démarche CEDRE (publics/actions/résultats) peuvent être ensuite considérés dans un ordre variable selon que l'on se place dans des logiques différentes, qui sont aussi celles d'acteurs différents :

➔ a / **une logique de territoire**, de bassin d'emploi ou de pays, préférée souvent par les partenaires de l'emploi ou de l'action sociale, et qui est un peu une logique de "prise en charge", de prise en compte de tous :

quels publics ?	ont eu quelles actions ?	pour quels résultats ?
-----------------	--------------------------	------------------------

Elle répond à la question première : à qui sert-on ? à qui avons nous été utiles ? mais aussi a contrario à la question inverse : qui a-t-on laissé sur le bord de la route ?

➔ b / **une logique externe ou logique de financeur**, préférée par les pouvoirs publics financeurs (Etat ou Conseil général) et qui est avant tout une logique de résultats, avec un enjeu très fort sur la nature de la production attendue d'une SIAE : est-ce de l'emploi ? ou "seulement" de l'employabilité ?

Quels résultats ?	Pour quels publics ?	Par quelles actions ?
-------------------	----------------------	-----------------------

Elle répond avant tout à la question : quels effets ont produit nos financements ? Question complexe s'il en est car l'action d'une SIAE aussi pertinente soit-elle n'est pas la seule cause du devenir positif d'une personne accueillie. Et aussi car toute action a des effets voulus et non voulus (Morin, 2000). Et enfin car l'action a des effets de moyen et de long terme qu'il est délicat d'appréhender d'une part et que les financeurs ont tendance à ignorer...

➔ c / **une logique interne ou logique de SIAE**, qui semble la plus "naturelle" aux professionnels des SIAE, compte tenu de leur travail intensif, très diversifié dans les réponses apportées aux personnes demandeuses d'emploi et... de la centration première de tout individu sur lui-même.

quelles actions menées ?	pour quels publics ?	avec quels résultats ?
--------------------------	----------------------	------------------------

Elle répond d'abord à la question première de toute SIAE en situation d'accueil : que pouvons nous proposer à cette personne, à ce moment de son histoire et de la notre, compte tenu de nos ressources et des siennes (ce que nous en percevons...) ? Mais aussi à la question complémentaire : que faisons-nous réellement ? qu'avons nous concrètement proposé à cette personne tout au long de nos rencontres et de son parcours dans et avec notre SIAE ? Et selon quelle organisation ?

C'est dans cette logique que prend toute sa place la notion de contractualisation d'**engagements** qui est au cœur de la démarche qualité Cèdre.

2 / LES ETAPES DE CONSTITUTION D'UN TABLEAU DE BORD

Elles se résument à quatre phases de nature très différentes en terme de temps et de type de travail à accomplir :

- **la collecte des informations :**

Elle doit être régulière avant tout ; et vérifiée de temps en temps par tirage au sort. Elle conditionne la qualité de tout le processus en aval. Le ou les collecteurs-trices doivent être très convaincus et donc bien informés de l'importance de leur travail !

- **le traitement des données :**

Il s'agit de la phase de production de tableaux à une ou deux dimensions principalement (cf plus loin nos propositions).

- **l'analyse des données :**

C'est un travail méthodique d'examen de chaque tableau et de production de graphiques qui les rendent plus "parlants". Il incombe aux dirigeants salariés mais aussi bénévoles que cela informe.

- **la synthèse :**

Il s'agit de repérer et de dégager les tendances existantes, les relations fortes entre telle et telle paramètre ou variable, et donc de la formulation d'un diagnostic destiné à orienter l'action. Elle participe des évolutions du projet associatif.

3 / LES TABLEAUX DE BORD SOUHAITABLES

Il existe deux sortes de tableau qui peuvent devenir des composantes d'un tableau de bord :

- des tableaux simples ou tris à plat et qui présentent la répartition d'une variable en différentes classes possibles : ainsi les deux sexes, les tranches d'âge, les types de discrimination vécues, etc...
- des tableaux composés ou tableaux croisés entre deux variables ou plus et qui cherchent des relations de cause à effet entre celles-ci, plus exactement des corrélations entre elles et le poids de ces corrélations. Chaque tableau est choisi par une hypothèse d'impact d'une des variables sur l'autre. Par exemple, le lien entre le type de convention d'engagements CEDRE et le type de devenir professionnel de la personne...

Nous proposons de produire, d'analyser et de synthétiser une vingtaine de tableaux, dans une logique de complexité croissante et qui est aussi la logique de territoire : publics → actions → devenirs. **Soit un tableau de bord en trois parties** avec des choix de présentation et de graphiques à faire: un histogramme ne parle pas de la même façon qu'un diagramme circulaire ou un nuage de points (Bertin, 1977).

Ci-dessous, l'ensemble des tableaux qui nous semblent pertinents mais qui seront à choisir, prioriser pour rendre lisible à l'externe le travail des SIAE.

➔ CARACTERISTIQUES DU PUBLIC

dans la logique de territoire (centrée sur les publics), on interrogera (sur une année) :

- type d'expérience professionnelle =	B1
- type de situation adm =	B2
- type de trajectoire antérieure =	B3
- type de discrimination à l'embauche =	B4
- type de positionnement / l'emploi =	B5
- maîtrise de la lecture, écriture, calcul	B7

Ceci constituera les tableaux de base à produire en premier, après bien sûr la répartition sur les variables A0 à A8, dont certaines sont déjà fournis obligatoirement aux financeurs.

➔ NOS ACTIONS, NOTRE ORGANISATION

dans la logique interne, on interrogera les tableaux suivants :

<i>Mission accueil :</i>	
- Nombre de personnes orientées par (et notamment ANPE) =	A-AC1
- Nombre de personnes pré-accueillies =	A-AC2
- Nombre de personnes accueillies (en entretien individuel approfondi) =	A-AC3
- Nombre de personnes agréées par l'ANPE =	A-AC4
- Nombre de personnes orientées vers des partenaires, mises en relation =	A-AC5
- Autres actions proposées (cf. détail des actions en pages précédentes) =	A-AC6
<i>Mission insertion :</i>	
- Nombre et type de convention d'engagement Cèdre (pour une année) =	A-IN1
<i>Par type d'engagement :</i>	
- Nombre de personnes ayant bénéficié d'un engagement =	A-IN2
- Nombre de personnes ayant bénéficié de plusieurs engagements =	A-IN3
- Nombre d'heures de travail mobilisées =	A-IN4
- Nombre d'actions associées mobilisées =	A-IN5
<i>(cf. détail des actions en pages précédentes)</i>	

➔ LES RESULTATS, LE DEVENIR DES PERSONNES

dans la logique externe tout d'abord, on interrogera les tableaux suivants :

- type de résultats (pour une année) =	R1	
- type de résultats x types et nb d'engagements Cèdre =	R2	(= R1 x A-IN1)
- type de résultats x actions associées =	R3	(= R1 x A-IN5)
- type de résultats x h de travail mobilisées =	R4	(= R1 x A-IN4)

Selon la SIAE, tel ou tel tableau à deux variables peut être plus ou moins pertinent et des explorations complémentaires locales (par SIAE) sont alors possibles et intéressantes, dès lors que la base d'informations a été nourrie régulièrement. Tout ceci est à tester, expérimenter par les participants du groupe pilote

Fiche outil n°30 : Eléments de définition : les trajectoires socioprofessionnelles et les logiques d'action dans le rapport à l'emploi



→ Les trajectoires socioprofessionnelles

(Classification inspirée d'une étude de l'INSEE⁶)

Trois catégorisations de la trajectoire socioprofessionnelle pourraient être proposées :

- 1 – **Une trajectoire socioprofessionnelle stable** pour les personnes qui ont été dans les **5 dernières années** en CDI ou en CDD longs renouvelés et dont l'entrée au chômage se fait principalement par un licenciement.
- 2 – **une trajectoire socioprofessionnelle instable** pour les personnes qui ont été dans les **5 dernières années** en succession de contrats temporaires (CDD et intérim) avec des temps de chômage inférieurs aux temps de travail.
- 3 – **une trajectoire socioprofessionnelle précaire** pour les personnes qui ont été dans les **5 dernières années** en succession de contrats d'insertion et /ou en contrats temporaires (CDD ou intérim) avec des temps de chômage supérieur aux temps de travail.

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

→ Les logiques d'action dans le rapport à l'emploi

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

	Logiques offensives	Logiques défensives	Logiques paradoxales
Rappel des principales caractéristiques des différentes logiques	<ul style="list-style-type: none"> - Un projet professionnel et/ou une image de soi au travail énoncé - Une capacité à saisir les opportunités - Une capacité à mobiliser des réseaux de personnes ou d'institutions - Une gestion de son temps - L'utilisation de techniques de recherche d'emploi - Une recherche d'ajustement au marché de l'emploi - L'investissement personnel dans d'autres activités 	<ul style="list-style-type: none"> - Un projet professionnel flou et/ou une image de soi au travail incertaine - Une difficulté à saisir les opportunités d'emploi - Une dévalorisation des compétences - Un manque de confiance en soi - Une accentuation des contraintes - Une perte de motivation - Une expression négative des attentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Une inadéquation ou une absence de projet professionnel et/ou d'image de soi au travail - Une incapacité à saisir les opportunités d'emploi - Une perte de repères temporels - Une perte, dégradation des compétences - Une régulation du mode de vie hors de la sphère de l'emploi - L'investissement dans des passions compensatrices, des activités de loisirs domestiques - Un sentiment d'ennui, de monotonie, de perte de sens

⁶ INSEE, enquête emploi, mars 2001 et ANPE-DARES, premières informations et premières synthèses, mai 2001
Margaret MARUANI, les mécomptes du chômage, Paris, Bayard, 2002, p 84

Exemple n°11 : « Exemple d'utilisation des indicateurs de la mission accueil »

(exemple issu de la pratique de CAP EMPLOI – La Rochelle)



CAP'EMPLOI

Observation Mission Pré-accueil

du 01 Janvier 2004 au 31 Décembre 2004

Personnes pré-accueillies : 531

Orientation ASP A.I	Orientation ASP EQUATEUR	Orientation RMI	Autres Orientations
155 pers	131 pers	46 pers	199 pers
<p>Pers. inscrites 91 pers</p> <p>Pers. non venues 40 pers</p> <p>Pers. venues non inscrites 24 pers</p>	<p>Pers. inscrites 81 pers</p> <p>Pers. non venues 40 pers</p> <p>Pers. venues non inscrites 10 pers</p>	<p>Pers. inscrites 20 pers</p> <p>Pers. non venues 19 pers</p> <p>Pers. venues non inscrites 7 pers</p>	<p>L'Escale</p> <p>Mission Locale</p> <p>B.A.</p> <p>intérim classique</p> <p>CIDF</p> <p>CCAS</p> <p>ANPE</p> <p>La Rochelle</p> <p>Santé</p> <p>Mairie LR</p> <p>Centres sociaux</p> <p>Mission Populaire</p> <p>Secours catholique</p> <p>Foyer Jeunes travailleurs</p>