

LEXIQUE ASSOCIE

au référentiel coopératif



Un langage commun à l'usage des acteurs,
pour des pratiques individuelles
et collectives rénovées

Dans le cadre du CPER 2000 - 2006, nos actions sont financées par



La dynamique d'une personne en transition dans une S.I.A.E

LEXIQUE

Pour s'approprier le sens des indicateurs généraux

Ce lexique est une illustration de chacun des indicateurs généraux du Référentiel IRIS par des exemples précis de faits observables concernant une personne en insertion. Ces exemples sont formulés la plupart du temps de façon positive pour être plus parlants, et nous avons indiqué quelques contre-exemples (ou faux exemples) qui sont des glissements de sens à éviter. Les mots-clé importants sont soulignés.

Chaque indicateur fonctionne comme un exemple qui peut concerner la personne et son évolution.

ATTENTION : Cette liste n'est pas limitative, ça n'est pas un questionnaire fermé (QCM), mais une liste ouverte. L'équipe de chaque SIAE a tout intérêt à l'enrichir par ses propres exemples vécus.

a – ASSUMER UN TRAVAIL DEMANDE

a.1 avoir de la motivation, de l'intérêt pour le travail demandé, la mission

- l'assiduité
- arrive en avance au travail
- reste au-delà du temps réglementaire (EI, RQ)
- n'est pas souvent absente, pas de bobomanie
- la conscience professionnelle
- ne bâcle pas son travail, n'est pas négligente
- accepte facilement des missions (AI, ETTI)
- propose l'utilisation de son propre matériel
- cherche à mieux faire
- etc...

CONTRE-EXEMPLES

- la ponctualité, le respect des horaires (c1)
- arrive tous les jours avec un quart d'heure de retard (c1)
- vient chercher son contrat n'importe quand (c1)
- s'implique bénévolement pour l'amélioration du travail et de l'ambiance (c2)

a.2 mettre en œuvre des capacités, en respectant la sécurité, pour aboutir au résultat qualitatif demandé

- fait preuve d'une bonne habileté, de précision
- respecte les étapes du processus de travail
- fait preuve d'organisation, d'ordre, de méthode
- utilise les bons outils, et de façon correcte
- s'attache à vérifier son stock tous les jours (EI, RQ)
- sait utiliser les moyens de sécurité
- refuse des matériaux peu adaptés à la sécurité
- est capable d'assurer une transmission d'informations
- figne la finition de son travail
- fait preuve d'un bon sens de l'observation
- a réussi tout seul une tâche difficile : autonomie
- progresse dans son rythme de travail
- prend des initiatives pertinentes
- etc...

CONTRE-EXEMPLES

- développe sa polyvalence (a3)
- utilise des techniques nouvelles pour la tâche (a3)

a.3 savoir s'adapter à des situations nouvelles

- accepte un changement de poste mieux adapté à elle
- n'a pas peur d'avoir une nouvelle mission

- arrive à envisager de changer de poste
- n'est pas perdu quand il arrive de l'imprévu
- cherche des façons de faire différentes
- s'adapte bien à des contextes très différents
- etc...

b – ENGAGER DES RELATIONS AVEC LES AUTRES

b.1 entrer en contact, aller vers les autres

- fait preuve de politesse
- dit un petit mot dès le premier contact
- évite le regard systématiquement
- propose spontanément son aide, quel que soit le travail à faire de l'équipe, afin de ne pas rester isolé (EI, RQ)
- offre systématiquement le café pour avoir l'occasion d'échanger avec un collègue
- reste dans son coin dès qu'on ne le sollicite pas
- n'a plus d'attitude agressive par rapport aux clients
- arrive à s'empêcher d'agresser verbalement ses collègues, dès la prise de contact
- etc...

CONTRE-EXEMPLES

- a peur de demander conseil à son collègue pour accomplir une tâche qu'elle ne sait pas faire (f3)
- demande à un collègue ce qu'il pense de son travail depuis qu'il a réintégré l'atelier (EI, RQ) (f3)

b2. pratiquer des relations duelles de qualité : respect, confiance, aide, partage, non dépendance, empathie, etc...

- au travers de son poste, il aide un collègue (EI, RQ)
- refuse de travailler en l'absence de son camarade
- s'est occupé d'un plus jeune qui vient d'arriver (EI, RQ)
- en situation conflictuelle, il parvient à régler un différent sans l'intervention du chef d'équipe
- a des attitudes de solidarité vis-à-vis d'un plus démuné que lui
- ne respecte pas un collègue pour des raisons racistes
- etc...

b3. travailler en équipe, fonctionner dans un groupe : la place, le rôle, les rapports aux règles du groupe, ...

- le nouvel arrivant propose un « pot » d'accueil pour son arrivée dans l'équipe (EI, RQ)

- amène de la convivialité entre les salariés (fêtes, anniversaires...)
- l'arrivée d'une troisième personne ne la perturbe pas
- joue des rôles : de meneur, de leader, de bouc émissaire, de médiateur, de formateur...
- refuse de recevoir des ordres du nouveau chef d'équipe
- a abandonné son poste parce qu'il ne supportait pas de travailler avec des collègues féminins
- s'intègre facilement dans son groupe de TRE
- etc...

c – SE SITUER DANS LA SIAE COMME DANS UNE ENTREPRISE ET L'UTILISER POUR L'AVENIR

c.1 respecter les règles, connaître la SIAE et y trouver sa place, fonctionner correctement

- a lu le règlement intérieur, le livret d'accueil
- fait preuve de ponctualité
- respecte les consignes
- respecte bien la commande (EI, ETTI)
- nettoie bien ses outils, son poste après le travail (EI, RQ)
- vient chercher sa paye au bon moment
- contracte un engagement pour un suivi (AI, ETTI)
- connaît la plupart des salariés
- connaît l'organigramme de l'entreprise
- connaît l'ensemble des activités de l'entreprise
- connaît les différents contrats d'engagement (AI, ETTI)
- accepte d'assurer la permanence le dimanche, étant le dernier arrivé dans l'entreprise, et c'est la règle
- etc...

CONTRE-EXEMPLE

- refuse les équipements de sécurité (a2)

c2. se manifester dans la SIAE, participer : demandes, questions, idées, suggestions...

- s'associe aux autres pour demander une réunion d'équipe plus régulière (EI, RQ)
- réclame le respect de nos engagements (AI, ETTI)
- colporte une bonne image de la SIAE à l'extérieur
- est venue à l'Assemblée Générale
- propose l'emploi d'un produit qu'elle a testé pour l'amélioration de la qualité du travail accompli
- demande à faire partie des délégués du personnel
- amène des infos qu'elle croit utiles à la SIAE
- etc...

CONTRE-EXEMPLES

- s'attache à produire les cinq appareils/semaine, indispensables pour que la SIAE atteigne ses objectifs (a1)
- sollicite des renouvellements d'action (c3)

c3. utiliser la SIAE comme une passerelle pour préparer l'avenir et son départ

- n'hésite pas à solliciter la structure pour obtenir un rendez-vous personnalisé avec l'Administration
- accepte un temps partiel qui lui permettra de retrouver des repères d'employabilité
- n'accepte de travailler à la SIAE que pour une période bien précise
- travaille dans la SIAE pour capitaliser le nombre d'heures nécessaires à la rémunération de son stage qualifiant
- vient acquérir des droits pour accéder à une plate-forme de formation
- vient acquérir des droits ASSÉDIC
- accepte d'utiliser son mi-temps libre en remise à niveau

- se sert de son travail (sa mission) pour découvrir un métier
- après son passage au sein d'un chantier d'insertion qui débouchait sur une formation qualifiante, il a demandé un CDD de 4 mois afin de conserver sa dynamique
- attend que la SIAE lui trouve un emploi
- croit que l'entreprise va le garder et fait comme si (EI, RQ)
- etc...

d – MANIFESTER UN MIEUX-ETRE PHYSIQUE ET PSYCHIQUE

d1. soigner sa présentation, s'occuper de son image

- change de tenue avant et après le travail
- améliore sa tenue depuis quelque temps
- a souvent des vêtements sales et s'en moque
- est enfin allée chez le coiffeur
- ne se rase pas régulièrement
- travaille en tenue provocante
- s'est acheté un vêtement neuf
- met la cravate pour toute situation officielle ou de responsabilité
- etc...

d2. s'occuper de son corps, de sa santé, de son hygiène de vie

- s'est fait soigner les dents
- a fait un bilan de santé complet
- accepte un suivi pour problèmes de toxicomanie
- est venu à la réunion d'information sur le sida et les MST
- sent mauvais et est rejeté par les autres
- ne se lave pas beaucoup, sa propreté est variable
- son alcoolisation semble augmenter
- prend mieux soin de son alimentation
- elle dit qu'elle se sent complètement perdue
- entre dans un suivi psychologique
- a beaucoup de mal à s'orienter dans une ville et sur un plan
- etc...

d3. dire ce que l'on ressent, manifester ses émotions, son état intérieur

- dit qu'elle se sent mieux depuis qu'elle est là
- arrive en souriant
- son regard est moins triste
- exprime ses motifs de satisfaction d'avoir réussi quelque chose
- exprime ses motifs de satisfaction d'avoir réussi quelque chose
- exprime sa gratitude d'avoir été embauché
- a l'air de plus en plus triste mais refuse d'en parler
- a l'air de plus en plus préoccupée
- tremble quand elle est observée
- fait preuve d'enthousiasme
- semble mal à l'aise
- développe des comportements à risque, ordaliques, suicidaires
- arrive enfin à se mettre en colère
- etc...

CONTRE-EXEMPLE

- accepte de voir un(e) psychologue (d2)

e – S'EXPRIMER ET COMMUNIQUER

e1. s'exprimer verbalement, savoir utiliser le langage

- apprend le français
- utilise de plus en plus de mots d'argot
- n'arrive pas à parler au téléphone
- marmonne entre ses dents
- a un vocabulaire très pauvre
- a un bégaiement plus ou moins fort selon les situations
- parle avec la main devant sa bouche
- ne finit pas ses phrases
- mange des mots
- etc...

CONTRE-EXEMPLE

-surmonte son handicap (malformation, bégaiement,...) pour entamer une rééducation (d2)

e2. comprendre ce que dit l'autre et se faire comprendre de lui : savoir communiquer

- est capable d'expliquer une consigne, un ordre
- dit qu'il n'a pas compris la consigne
- est capable de faire comprendre à l'autre son désaccord
- dépasse la barrière du langage avec les étrangers pour leur faire comprendre les consignes
- n'arrête pas de parler pour ne rien dire
- répond à côté de la question
- coupe la parole fréquemment, n'écoute pas
- a du mal à écouter longtemps, à se concentrer
- etc...

e3.pratiquer par plaisir d'autres formes d'expression que le langage : musique, sports, dessin, bricolage, « hobbies », etc...

- pratique un sport : vélo, pêche, chasse, pétanque, etc...
- aime faire de la cuisine
- fait de la musique avec des copains
- son truc c'est le bricolage et il s'y est remis
- collectionne toutes sortes de choses
- fait son jardin tous les jours
- s'est remis à la peinture
- passionné de modélisme
- etc...

f – DEVELOPPE SON AUTONOMIE

f1. arriver à gérer ses ressources financières

- réussit à mettre de l'argent de côté pour un achat qui fait envie à sa fille
- gère au plus près son budget familial
- adore faire des cadeaux mais il oublie de compter et ça dépasse ses moyens
- n'arrive pas à demander de l'aide
- demande beaucoup d'acomptes (AI, ETTI)
- n'arrive pas à boucler son budget
- est couvert de dettes (surendettement)
- a des problèmes de logement
- n'a jamais de quoi mettre de l'essence dans sa voiture
- est très généreux avec ses enfants
- joue de plus en plus aux jeux de hasard
- etc...

f2. s'affirmer vis-à-vis des autres en tant que personne : prises de position, choix, initiatives, responsabilités,...

- ose dire quand il (elle) n'est pas d'accord
- fait part de son mécontentement
- choisit de vivre dans son appartement (par rapport aux parents)
- refuse d'appliquer des directives inadaptées
- refuse une proposition de renouvellement de contrat ou de mission (AI, ETTI)
- rappelle à son responsable qu'il a un dossier urgent à préparer
- s'associe à d'autres pour faire valoir des droits
- se met en colère pour un oui ou pour un non
- a quitté son mari
- porte plainte contre x pour vol
- prend la direction des opérations et bloque toutes les initiatives des autres
- se décharge facilement sur les autres
- vient chercher un travail pour pouvoir sortir de chez elle
- etc...

f3. connaître ses points forts et faibles, avoir confiance en soi

- reconnaît son erreur
- connaît mieux ses limites et arrive à les dire
- a repris un peu confiance en elle
- pense qu'elle ne sera pas à la hauteur de la situation
- dévalorise ses capacités de travail
- exprime une demande de formation
- ne mesure pas bien ses carences professionnelles
- fait croire qu'il est capable de...
- veut donner une image décontractée de lui-même
- après une réflexion du chef d'équipe, elle reconnaît qu'elle doit améliorer sa productivité (EI, RQ)
- part en claquant la porte à la suite d'une réflexion
- etc...

g – S'INTERESSER A L'AVENIR ET FAIRE DES PROJETS

g1. (en dehors du travail) exprimer des désirs, des envies, se projeter, faire des projets (pour soi)

- demande à passer le permis de conduire
- exprime l'envie de sortir de chez lui (elle)
- souhaite partir cet été en vacances avec sa famille
- veut s'arrêter de fumer pour reprendre une activité sportive
- souhaite rencontrer quelqu'un pour fonder une famille
- souhaite se trouver un logement pour sortir du foyer
- aimerait créer son entreprise de dépannage
- n'a envie de rien
- ne parle jamais du lendemain
- etc...

g2. (en dehors du travail) s'impliquer concrètement dans des projets : dynamisme, ténacité, organisation...

- s'entraîne pour une course à pied
- remplit un dossier de demande d'HLM et elle a pris rendez-vous avec l'Office
- s'est inscrite à l'ECF pour passer son permis de conduire et a négocié son plan de financement
- prend contact avec les offices de tourisme et les gîtes ruraux
- a mis des annonces pour trouver une voiture d'occasion

- change continuellement de projets
- ne fait pas du tout avancer son projet de vacances
- etc...

CONTRE-EXEMPLES

- participe à une action de formation (g3)
- découvre les contraintes d son projet professionnel (g3)

g3. s'investir dans l'élaboration d'un parcours professionnel : questionnements, projets, recherches, démarches...

- est allée passer les test psychologiques de l'AFPA
- a pris un rendez-vous avec un conseiller d'orientation
- sollicite très régulièrement son accompagnatrice pour faire le point sur son projet professionnel
- est allée se renseigner au Forum emploi
- a élaboré un questionnaire pour rencontre les entreprises qui l'intéressent
- entre en bilan de compétences
- a trouvé un local pour installer son entreprise
- a pris la décision de déménager pour trouver l'emploi qui l'intéresse
- prétend chercher du travail mais ne fait rien de concret
- rate ses rendez-vous à l'ANPE
- attend que la structure la relance
- etc...

h – CONNAITRE SON ENVIRONNEMENT ET S'Y ADAPTER

h1. avoir des réseaux sociaux (famille élargie, copains, amis, voisins, collègues de travail, etc...) et savoir les mobiliser

- connaît des gens dans tous les quartiers
- sa famille compte beaucoup pour lui, l'entraide y est très forte
- est à l'heure en faisant appel à son frère qui l'a amenée au boulot
- s'organise entre collègues pour embaucher ensemble
- organise par tour de rôle la sortie des enfants après la classe
- aide son voisin à repeindre la cuisine
- ne voit plus ses amis
- a demandé des infos à son beau-père
- parle à ses voisins de sa situation de demandeur d'emploi
- le Centre Social lui a indiqué une possibilité de travail
- etc...

h2. participer à des actions collectives : associations, groupes, vie de quartier, clubs, mouvements, etc....

- donne un coup de main aux Restos du Coeur
- participe aux actions de la M.J.C. en bénévole
- s'implique dans la vie de son quartier
- a repris une licence de foot
- est adhérente à la maison de quartier
- a participé à l'action des balcons fleuris
- a organisé avec son entourage la soirée togolaise lors de la fête du quartier
- a engagé des activités nature au Centre Social
- s'est inscrite sur les listes électorales
- etc...

h3. connaître et utiliser les ressources du milieu : organismes sociaux, économiques, administratifs,...

- a inscrit son enfant à la garderie

- est allée se renseigner à la CAF
- est allée à l'ASSEDIC réclamer ses indemnités
- a pris rendez-vous pour obtenir la C.M.U
- s'est renseignée auprès de la permanence des avocats au tribunal pour un dossier d'aide judiciaire
- connaît le CCAS, la Mission Locale
- utilise la Banque Alimentaire, l'Épicerie Sociale, les Bourses aux vêtements, les Restos du Cœur
- etc...

i – CONSTRUIRE UNE DEMARCHE VERS L'EMPLOI

i1. se situer vis-à-vis de l'emploi : connaître et valoriser ses acquis, son expérience, ses goûts

- a fait un bilan de compétences
- aimerait bien travailler dans un jardin
- accepte de faire un stage dans une menuiserie pour vérifier ses aptitudes
- est allé rencontrer le stand d'un métier qui l'intéresse au dernier Forum de l'Emploi
- pense que son expérience de ménagère est transférable à une activité professionnelle
- a su organiser un club de foot et le gérer, et pense que ça peut lui servir pour une embauche
- a monté un groupe de femmes qui se réunit fréquemment dans son quartier, et se découvre entreprenante
- etc...

i2. connaître le marché « local » de l'emploi, le contexte socio-économique et son évolution

- connaît les différents réseaux d'offres d'emplois ANPE, journaux...)
- peut citer des entreprises du secteur professionnel qui l'intéresse
- sait que telle entreprise vient de licencier beaucoup
- regarde souvent les offres d'emploi de l'ANPE
- consulte des revues spécialisées liées à l'emploi (journaux, locaux, revue Rebondir, etc...)
- connaît les secteurs porteurs dans son bassin d'emploi
- connaît les besoins en travail saisonnier de son milieu
- se renseigne sur la création des nouvelles entreprises
- etc...

i3. connaître et utiliser des outils de recherche de l'emploi : techniques, juridiques, formations, etc...

- a pris rendez-vous avec un conseiller de l'ANPE
- a remanié son CV par rapport à l'entreprise où elle postule
- a écrit au Maire de sa commune
- a suivi une formation aux TRE
- s'est inscrite à un stage d'orientation SOA
- sait que dans son cas telle mesure peut s'appliquer
- relance son parrain de recherche d'emploi
- fait quotidiennement le tour des boîtes d'intérim
- connaît les dernières mesures d'aide à l'emploi
- a contacté la Boutique de Gestion pour son projet
- etc...