

## Maintien du lien avec les personnes accompagnées

*Synthèse du Webinaire La France Une Chance du 1<sup>er</sup> avril 2020 – et des visio-conférences Coorace Normandie des 8 et 9 avril 2020*

### Comment accompagner et préparer la suite avec les personnes en parcours dans les SIAE ?

#### Contexte et enjeux :

Dans cette période particulière, avec une durée totale de confinement encore inconnue, la continuité des parcours d'insertion recouvre plusieurs catégories d'enjeux. Il s'agit tout d'abord de répondre aux besoins des personnes en cours de parcours d'insertion. Maintenir le lien avec les salariés c'est en effet s'attacher à :

- Maintenir la continuité des parcours et projets d'insertion déjà engagés
- Appuyer les personnes socialement dans une période inédite pour chacun
- Appuyer administrativement et garantir l'accès aux droits
- Permettre l'émergence de compétences nouvelles, telle que les compétences numériques par exemple
- Identifier et prévenir des situations « dangereuses »

Le maintien de ce lien renvoie également à des enjeux propres au projet de chaque entreprise ou association. Maintenir le lien c'est en effet :

- Réaliser son objet social de solidarité
- Permettre de justifier du maintien de certains financements (FSE ?)
- Avoir des éléments d'argumentaires supplémentaires dans les demandes d'appui exceptionnels (FDI ?) qui viendront ensuite

#### Maintien du lien entre professionnels

Les personnels permanents, en charge de l'encadrement et de l'accompagnement, sont parfois eux-mêmes en activité partielle et / ou en télétravail. **Il convient de maintenir le lien au sein des équipes des structures et entre professionnels de l'accompagnement.** Conférences téléphoniques, visioconférences, messageries instantanées de type Messenger ou Whatsapp, utilisées en équipe, peuvent aisément être organisées. Au-delà du lien professionnel, il s'agit aussi de pouvoir « vider son sac », parler de soi et de sa situation. Aisés dans les structures de grande dimension, ces échanges sont souvent plus difficiles à mener dans les petites structures. **Les webconférences proposées par le réseau peuvent à ce titre pallier à l'isolement.**

### Maintien du lien avec les salariés en parcours

Le maintien du lien avec les salariés en parcours peut s'organiser à distance, par téléphone ou par visioconférence pour les personnes équipées (tous les smartphones permettent ce type d'usage). La période de paie est notamment propice à l'échange avec les personnes accompagnées.

Le contexte particulier amène une relation à distance dans le cadre de l'accompagnement, la modification de format doit aussi amener une modification des contenus et objectifs, il s'agit de pouvoir dépasser le « comment est-ce que ça va ? »

Il convient dès lors pour chaque structure et chaque accompagnant de s'interroger :

- *Quelle(s) méthode(s) ?*
- *Quels pièges éviter ?*
- *Le cas échéant, quelles priorités donner ?*

**Dans tous les cas, il s'agit pour les accompagnants d'être dans une logique d'adaptation, notamment avec des personnes qui n'ont que le téléphone.**

### Quelques exemples de contenus – thématiques d'accompagnement

Rappel des règles et gestes barrières

Appui à la parentalité dans son rôle d'instituteur de substitution

Appui administratif à distance (Pôle emploi – attestations de déplacement, etc...)

Accompagnement social

Accompagnement au développement des compétences numériques

Repérage des situations à risques

Poursuite de l'accompagnement professionnel (pour les plus autonomes)

Formation à distance

### De la pratique de l'accompagnement à distance – quelques exemples de pratiques

Des pratiques visant à créer, maintenir le lien social :

- Animation d'une page facebook
- Création de groupe Whats-app ou messenger par exemple
- Conférences téléphoniques

Des pratiques visant à maintenir le lien entre accompagnant et accompagné (pour une visée professionnelle ou sociale selon les cas) :

- Appels téléphoniques des salariés
- Organisation de permanences téléphoniques
- Permanences mails
- Entretiens par visio
- Organisation de formation à distance

## Points de vigilance et questions

### Comment organiser et prioriser les contacts avec les salariés en parcours ?

La priorisation des personnes à contacter ainsi que la périodicité de ces contacts sont des questions qui peuvent se poser, notamment dans les structures d'intermédiation (AI-ETTI) ou les volumes de personnes à suivre sont plus importants. La question sera d'autant plus sensible que les personnels permanents seront en activité partielle.

Il n'existe pas de réponse homogène. Certaines structures prioriseront les personnes isolées quand d'autres cibleront les personnes bénéficiant d'une convention d'objectifs et de moyens. Quels que soient les choix opérés il convient qu'ils soient réfléchis au niveau de l'entreprise et justifiables par la suite.

### Salariés en parcours et nouvelles technologies ?

Cette période est propice au développement des usages d'accompagnement basés sur les nouvelles technologies. Les solutions sont multiples (smartphones / PC / etc...) et peuvent permettre de continuer les accompagnements engagés. Bien sûr chacun (permanent compris) ne sera pas nécessairement équipé et / ou compétent. Cela étant, la présomption de compétence est de rigueur et ces solutions doivent être proposées dans la palette des possibles si le professionnel en a la maîtrise.

### Comment trouver la bonne posture / distance dans cette relation renouvelée ?

La crainte de passer la barrière de l'intime, d'être interpellé plus que d'habitude sur des thématiques ne relevant pas du champ de l'accompagnement socio-professionnel est formulée par les professionnels. Il est en effet possible que des situations de souffrance psychologique, addictive ou familiale atteignent une situation paroxystique dans cette situation. Il convient ici de garder les réflexes professionnels habituels en orientant vers les interlocuteurs adaptés.

### Comment « cadrer » une relation d'accompagnement à distance ?

L'usage des nouvelles technologies, le téléphone-smartphone notamment, fait craindre qu'un certain nombre de « barrières » ne tombent. Les horaires de sollicitation sont particulièrement visés. Il s'agit donc ici de poser des règles claires dès le départ, à l'instar de ce qui se pratique dans vos fonctionnements habituels.

### L'accompagnement d'un salarié en activité partielle, est-ce légal ?

Un salarié en CDDI placé en activité partielle est-il tenu de répondre aux sollicitations ? Jusqu'où peut-on aller pour proposer un accompagnement hors temps de travail ?

Les AI et ETTI proposent déjà des accompagnements hors temps de travail. Pour autant, nous n'avons pas de réponse claire sur cette question. Il convient donc de proposer et non d'imposer, le maître mot étant par ailleurs l'adaptation et la réponse aux besoins de la personne.

### Confinement et fin de contrat, que faire ?

Si les agréments pôle emploi sont automatiquement prolongés d'une période de trois mois il n'en va pas de même pour les CDDI.

Les seules dérogations que la loi prévoit à ce jour quant au renouvellement au-delà des 24 mois sont les suivantes :

- En vue de permettre d'achever une action de formation professionnelle en cours de réalisation à l'échéance du contrat. La durée de ce renouvellement ne peut excéder le terme de l'action concernée.
- À titre exceptionnel, ce contrat de travail peut être prolongé par Pôle emploi, au-delà de la durée maximale prévue, après examen de la situation du salarié au regard de l'emploi, de la capacité contributive de l'employeur et des actions d'accompagnement et de formation conduites dans le cadre de la durée initialement prévue du contrat lorsque des salariés âgés de 50 ans et plus rencontrant des difficultés particulières faisant obstacle à leur insertion durable dans l'emploi ou des personnes reconnues travailleurs handicapés rencontrent des difficultés particulières qui font obstacle à leur insertion durable dans l'emploi, et ce par décisions successives d'un an au plus, dans la limite de 60 mois

Si certains de vos salariés arrivaient en fin de contrat pendant la période de confinement nous vous conseillons de prendre attache avec la DIRECCTE et Pôle Emploi en vue d'identifier les possibilités de dérogation.

## Liens utiles / outils et ressources

- Le bon vieux téléphone

Pour conférence téléphonique : [www.ovh.com/conferences](http://www.ovh.com/conferences)

- Les outils de visios sur PC :

Zoom : <https://zoom.us/>

Skype : <https://skype.com>

Framatalk : <https://framataalk.org/accueil/fr/>

Jitsi <https://jitsi.org>

Ces 4 solutions à minima permettent des entretiens sans nécessité de créer un compte payant.

- Les visios sur smartphone avec :

Whats App

Google DUO

Facetime (apple)

Messenger (lié à Facebook)

Skype

Zoom

Notez que ces différentes solutions acceptent une interopérabilité entre PC et Smartphone

- [Guide de survie de l'association en confinement avec tutos jitsi et OVHui](#)

- Formation à distance et gratuit :

<https://www.fun-mooc.fr/>

<https://openclassrooms.com/fr/>

<http://flot.sillages.info/>

<https://mooc-francophone.com/>

- **Ressources « Pôle Emploi »**

COVID-19, activité partielle et allocation chômage : <https://www.pole-emploi.fr/actualites/covid-19-activite-partielle-et-a.html>

Pôle emploi face à la crise sanitaire : les réponses à toutes vos questions : <https://www.pole-emploi.fr/actualites/information-covid-19.html>

Fiche INAE (résumé des démarches pôle emploi) : [http://www.inae-nouvelleaquitaine.org/sites/default/files/atoms/files/09-04\\_fiche\\_technique\\_pole\\_emploi\\_contrats\\_de\\_travail\\_0.pdf](http://www.inae-nouvelleaquitaine.org/sites/default/files/atoms/files/09-04_fiche_technique_pole_emploi_contrats_de_travail_0.pdf)

- **Autorisations de sortie :**

Attestation de sortie simplifiée pour les personnes en situation d'illettrisme : <https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2020/03/attestation-deplacement-falc.pdf>

Générateur d'attestation de sortie dérogatoire : [Attestation de déplacement dérogatoire et justificatif de déplacement professionnel](#)

- **Autres liens utiles :**

Centre d'aide pour les démarches en ligne essentielles : <https://solidarite-numerique.fr/>

Site de ressources Covid 19 pour les migrants : <https://admin4all.eu/news/covid-19-information-leaflet-for-migrant-population/>

Outils d'accompagnement au numérique : <https://www.lesbonsclics.fr/fr/>

Dispositifs d'aide à distance en santé :

<https://drive.google.com/file/d/11XqcmNSHAKfBfjKUEwtMBQyIIQAT5Jn4/view>

Molina et Sorin (2019). *Les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif*, rapport CRTS, 111 pages. [http://sante-social.ac-amiens.fr/IMG/pdf/usages-numeriques-accompagnement-social\\_rapport-crts-bzh\\_mars2019.pdf](http://sante-social.ac-amiens.fr/IMG/pdf/usages-numeriques-accompagnement-social_rapport-crts-bzh_mars2019.pdf)