

C'est quoi un parcours socio professionnel de qualité ?

114 participants (directeurs, accompagnateurs socio-professionnels et encadrants techniques)
62 SIAE
2 collectifs SIAE
3 axes d'échanges
60 pistes d'amélioration

Dans un contexte actuel où les SIAE ont besoin de mieux communiquer sur leur cœur de métier IAE et où des problèmes de recrutements sont de plus en plus identifiés selon les territoires, il est nécessaire pour les structures de mieux rendre lisible leur pratique sociale d'accompagnement des parcours d'insertion, en les organisant et en les structurant mieux pour plus facilement les formaliser. Aussi, l'échange de pratiques proposé par INAÉ, permettait aux participants (dirigeants et personnels en charge de l'accompagnement des parcours) de mieux appréhender les conditions de réussites des pratiques d'accompagnement et les critères d'évaluation.

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter Cécile MOREAU, Chargée de mission professionnalisation référente qualité
c.moreau@inae-nouvelleaquitaine.org / 05 49 88 43 97 / 06 15 88 43 78

	Les critères d'un parcours de qualité	Les indicateurs pour le mesurer	Les pistes d'amélioration
Les DE et salariés en parcours (SEP)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Des personnes qui ont repris confiance en elles ➤ Des personnes qui se sont senties écoutées, respectées, reconnues ➤ Des personnes à qui on a répondu à leur besoin ➤ Des salariés en parcours satisfaits 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Témoignages écrits, oraux, sous formes de vidéos ▪ Taux de satisfaction ▪ Taux de personne qui ont repris confiance, sentie écoutée... (autres critères) ▪ Taux de sorties emploi (CF. Direccte) ▪ Taux de sorties autres à qualifier ▪ Taux de levée des freins à l'emploi (taux de personnes qui ont eu le permis de conduire, taux de personnes qui ont développé leur accès santé, logement et autres) ▪ Nombre d'orientation vers les soins ▪ Passage d'un salarié après un contrat ▪ Niveau d'implication des SEP dans leur parcours professionnel ▪ Degré d'ouverture aux autres ▪ Niveau d'autonomie au travail ▪ Qualité de l'évolution du parcours de la personne ▪ Mesure de la Qualité de Vie au Travail (QVT) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mettre en place des enquêtes pour recueillir la satisfaction des personnes et vérifier que notre offre leur convient ou bien s'il faut la faire évoluer 2. Mieux mettre en avant la levée des freins à l'emploi 3. Arrêter de faire « rentrer les personnes dans des cases » 4. Travail sur les addictions, les freins au changement

Les modalités d'accompagnement (offre d'insertion)

- Un accompagnement souple répondant aux besoins des personnes
- Des diagnostics de situation au début, puis des bilans réguliers
- Des temps de rencontre réguliers pour tout le monde de la même façon
- Des objectifs de travail structurant les évolutions et les progressions du salarié
- Des temps individuels et collectifs selon les objectifs fixés
- Non-discrimination et respect de la confidentialité (entretien/dossiers et documents...)
- Des temps formels de travail ASP/ETI

- Durée des entretiens de face à face
- Durée réunion régulation ASP/ETI
- Durée moyenne de parcours
- Nombre de réunions entre ASP ou CIP et ETI
- Nombre de dossiers d'aide à la mobilité, au logement
- Nombre d'entrée en formation
- Nombre de personnes qui ont un contrat d'objectif
- Nombre d'entretiens individuels
- Nombre d'actions proposées (/pers suivies)
- Nombre d'ateliers
- Nombre de participants aux ateliers et actions diverses
- Nombre de salariés mis à disposition
- Nombre d'heures de formation (global/par personne/ moyen par parcours...)
- Nombre d'actions collectives
- Nombre d'info co
- Le taux de PMSMP et d'évaluation en milieu de travail réalisés
- Les comptes-rendus d'actions (pour interne et externe/partenaires)
- Les auto-évaluations des savoir-être et savoir-faire
- Utilisation du numérique
- La diversité des actions proposées

5. Formaliser le travail sur l'évaluation des compétences et permettre l'auto-évaluation
6. Contractualiser avec les SEP, plus régulièrement
7. Formaliser les objectifs fixés, contractualiser à l'écrit avec des échéances
8. Poursuivre la réflexion autour des actions collectives et passer à l'action (Echanges de pratiques, ateliers, petits déj...)
9. Formaliser les évaluations des missions de travail
10. Décentraliser les actions
11. Revoir les temps de l'accompagnement
12. Evaluation en début de parcours et en fin de parcours et voir les écarts.
13. Rendre les salariés plus autonomes
14. Développer accompagnement en binôme ETI/ASP
15. Des bilans d'étape officiels avec ETI
16. Avoir un(e) collègue pour échanger
17. Développer des ateliers pour les SEP (ex MERCATO)
18. Mettre en place des échanges de pratiques entre SEP

Les outils de l'accompagnement

- L'accompagnement socio pro
- Un logiciel de suivi des parcours
- Des dossiers individuels
- Des outils d'évaluation des compétences
- Un outil de capitalisation, de valorisation des compétences et du parcours (de type attestation de compétences)
- Un outil d'évaluation des progressions des personnes et de la levée des freins à l'emploi
- Des ateliers collectifs (relooking /théâtre /préparation à l'emploi...)
- Des actions de développement personnel et ateliers divers

- Protocoles ou process de recrutement
- Les auto-évaluations des savoir-être et savoir-faire
- Référentiel d'acquisition du savoir-être professionnel
- Référentiel d'acquisition de nouvelles compétences et connaissances
- Taux de personnes qui ont repris confiance en eux

19. Outils sur la progression des compétences
20. Grille d'évaluation
21. Formation des salariés en parcours
22. Logiciel d'accompagnement ou de suivi
23. Monter des dossiers de formation
24. Utilisation des réseaux sociaux et développer l'approche du numérique
25. Grilles d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs pour mieux mesurer la qualité de l'accompagnement
26. Mettre en place un sociogramme

Doc. de travail

Les outils pour les salariés en parcours	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Des tenues professionnelles ➤ Des outils de travail de professionnels ➤ De la sécurité au travail ➤ Des temps de formation ➤ Des informations nécessaires pour qu'ils s'intègrent ➤ Des règles, un cadre de travail ➤ Des attestations de compétences, portefeuille de compétences, des CV... ➤ Un réseau d'entreprises, de professionnels 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation systématique d'un livret de suivi ▪ Réalisation d'un engagement pris en début de contrat ▪ Bilan de fin de parcours (avant sortie SIAE) ▪ Taux d'attestations de compétences délivrées ▪ Taux d'évaluations des compétences réalisées 	<ol style="list-style-type: none"> 27. Installer un cadre ferme et rassurant 28. Des évaluations de leur compétences 29. Une cohésion d'équipe dans le cadre de leur suivi 30. Un réseau de partenaires 31. Répertoire des compétences transférables 32. Avoir un livret de suivi
Les situations de travail formatives (cf. FEST ou AFEST)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Des situations de travail riches ➤ Des supports économiques intéressants ➤ De la polyvalence ➤ Une bonne organisation de travail ➤ Des conditions de travail professionnelles ➤ Des supports pédagogiques de travail ➤ Une équipe de travail/collègues/permanents ➤ Du temps dédié à la formation interne ➤ Des compétences de formateur ➤ Des espaces de travail adaptés (ex : salle de réunion ou autre) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La qualité du cadre de travail ▪ Niveau d'implication dans le travail ▪ Temps de formation des permanents (ASP/ETI et autres...) ▪ Acquisition du savoir-être professionnel ▪ Acquisition de nouvelles compétences et connaissances ▪ Acquisition des compétences techniques et transférables ▪ Nombres de personnes qui ont eu des évaluations de compétences 	<ol style="list-style-type: none"> 33. Plus de présence avec les SEP en production 34. Plus de temps pour encadrer 35. Devenir une organisation apprenante et travailler en réseau 36. Reconnaissance du travail effectué en production 37. Avoir une viabilité économique 38. Valoriser et quantifier les heures de formation suivies par les salariés 39. Avoir ou développer une approche pédagogique avec les SEP
Les acteurs de l'IAE (Bénévoles et permanents)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Des ASP ou CIP formés et compétents ➤ Des ETI formés et compétents ➤ Des directions qui possèdent les informations nécessaires pour communiquer ➤ Des bénévoles actifs qui viennent enrichir l'offre d'insertion et la qualité de l'accompagnement (ateliers/réseaux entreprises...) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Temps de formation des permanents (ASP/ETI et autres...) ▪ Durée moyenne de travail ▪ Les formations dispensées par les permanents ▪ La formation des bénévoles ▪ Les compétences des permanents et des bénévoles ▪ La posture professionnelle ▪ Un plan de formation annuel ▪ Les fiches de postes formalisées ▪ Les entretiens annuels des permanents ▪ Effort financier pour la formation 	<ol style="list-style-type: none"> 40. Mobiliser davantage les ETI sur des échanges de pratiques 41. Formation et professionnalisation des permanents en charge des personnes en suivi 42. Améliorer la connaissance de la législation du travail 43. Embaucher une personne chargée spécifiquement de l'accompagnement socioprofessionnel 44. Formation à la capacité d'écoute et aux qualités relationnelles

<p>La gouvernance, management, le pilotage de la mission accompagnement</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Un pilotage et une gouvernance investis ➤ La participation des salariés permanents et en parcours au dialogue social (vie de la structure) ➤ Le dialogue social et leur implication à la vie de l'entreprise ➤ Des plans de progrès et d'amélioration ➤ Le suivi des objectifs fixés et des indicateurs 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des process de travail et des procédures ▪ Des traces sur la façon dont le parcours est mené ▪ Planification des actions ▪ Qualité de la communication externe (forum emploi/ café d'emploi, petit dèj' entreprise...) ▪ Les impacts mesurés sur les personnes ▪ Film avec témoignages ▪ Observation/évaluation ▪ Participation à la vie de l'association ▪ La qualité de vie au travail (QVT), le bien-être ▪ Acquisition de compétences psycho-sociales ▪ Dialogue de gestion ▪ Amélioration de la situation globale de la personne ▪ Nombre de personnes accompagnées ▪ Nombre de comités de suivi et CTA ▪ Nombre de salariés accueillis ▪ Niveau d'acquisition de la langue française ▪ Niveau d'employabilité des personnes ▪ Niveau de satisfaction des SEP ▪ Niveau d'implication dans le travail ▪ Taux de personnes qui ont repris confiance en eux ▪ Taux d'acompt (ex : nb d'accompagnateurs/nb de SEP) ▪ Taux d'arrêt de travail (présentiel CDDI) ▪ Durée ou temps d'accompagnement ▪ Temps passé dans la structure 	<ol style="list-style-type: none"> 45. Améliorer le recrutement 46. Déterminer un plan d'accompagnement (N, N+1) et mesurer les écarts 47. Travailler sur les recherches de financements 48. Avoir des témoignages des SEP aux AG 49. Mettre en place des réunions pour créer des outils communs d'évaluation de parcours 50. Faire plus participer les autres permanents (accueil, MAD et adm) 51. Formaliser des temps d'échange plus souvent avec l'ensemble de l'équipe 52. Travailler sur les indicateurs de réalisation et d'impact, quantitatifs et qualitatifs 53. Avoir de meilleure représentation et améliorer le regard sur les personnes relevant de l'insertion 54. Mieux gérer les priorités 55. Mettre en place des audits de suivi 56. Consacrer plus de temps à l'accompagnement des équipes
<p>Communication externe (ancrage territoriale et partenariat)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Un réseau de professionnel du secteur de l'emploi et de l'insertion et un réseau d'entreprise ➤ Des partenaires à l'écoute ➤ Des partenaires qui connaissent les SIAE (représentation réaliste) ➤ Des partenaires qui savent bien ce que font les SIAE ➤ Des prescriptions adaptées aux besoins des personnes et à l'offre d'insertion des SIAE 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de mise en relation avec des entreprises ▪ Le réseau d'entreprises ▪ La diversité des partenaires ▪ Témoignages des salariés en parcours ▪ Témoignages des partenaires ▪ Diagnostic territorial économique et social ▪ Site internet et réseau social ▪ Lettre d'information ▪ Nombre de partenaires ▪ Qualité de la communication avec les prescripteurs (pour une meilleure orientation) ▪ Le retour des partenaires ▪ Evaluation de la satisfaction des partenaires (enquêtes de satisfaction) 	<ol style="list-style-type: none"> 57. Améliorer la relation entreprise 58. Avoir une orientation des salariés plus adaptée 59. Avoir des indicateurs plus explicites pour les élus par exemple 60. Développer le réseau de partenaires et d'entreprises