



Interviews de bénéficiaires et de différents acteurs/partenaires du PLIE

Interviews réalisés en juin 2006

PUBLIC

Interview de M. KM bénéficiaire du PLIE

Depuis combien de temps êtes-vous à la recherche d'un emploi ?

Je cherche un travail depuis 2004 et ce n'est pas facile. Avant 2004, j'étais agent d'entretien pendant 5 ans. J'ai eu un accompagnement pendant 3 mois par l'ANPE (*ndlr Objectif Emploi Individualisé*), mais c'était trop court pour m'aider à trouver un vrai emploi.

Pourquoi vous êtes-vous inscrit dans un parcours PLIE ?

Après ça, ce n'était pas suffisant et j'ai demandé à l'ANPE quelque chose de plus long. Le conseiller m'a proposé un accompagnement PLIE parce que j'avais besoin qu'on m'aide plus. Mes Assedic allaient bientôt s'arrêter et il fallait que je retrouve un emploi très vite pour pouvoir faire vivre ma famille.

En quoi consiste l'accompagnement PLIE ?

Je vois ma référente depuis mars. Je suis très motivé pour retrouver un travail, je vais consulter les offres à l'ANPE plusieurs fois par semaine et j'envoie des lettres de candidature. Une fois par semaine, je fais le point avec ma référente qui m'aide pour refaire mon CV, ma lettre de motivation. Elle m'aide aussi à me préparer aux entretiens d'embauche.

Que vous apporte cet accompagnement ?

J'ai repris le moral et confiance en moi car ne pas avoir de travail est très difficile à vivre. Je me mets mieux en valeur et je valorise mieux mes compétences. Je veux travailler comme agent d'entretien et je commence une formation fin Juin. Ça va m'aider à connaître mes savoir-faire, et apprendre de nouvelles choses pour être plus compétitif sur le marché du travail.

Interview de M. VM bénéficiaire du PLIE

Quel est votre parcours ?

J'ai vécu à l'étranger pendant de nombreuses années où j'avais une entreprise qui marchait bien et je suis revenu en France en ayant perdu tous mes biens en 2002. J'ai eu beaucoup de mal à m'intégrer dans la société française où j'avais perdu mes repères et où il me semblait qu'un adulte de plus de 40 ans avec peu de diplômes n'avait pas sa place. J'ai eu plusieurs refus à des entretiens d'embauche. Je pense qu'on avait un regard négatif sur moi à cause de mon physique. J'ai été très actif, j'ai rencontré des chefs d'entreprise qui n'étaient pas formés pour recruter et avaient un regard négatif sur les demandeurs d'emploi. Je me suis beaucoup dispersé dans ma recherche et on me disait souvent qu'on recherchait des personnes plus diplômées.

Pourquoi vous êtes-vous inscrit dans un parcours PLIE ?

J'étais au RMI et j'ai été contacté par ma référente (*ndlr opération perdu de vue*). Elle m'a proposé un accompagnement PLIE et j'ai accepté.

En quoi consiste l'accompagnement ?

Il m'a permis de recentrer mon projet en me confrontant à la réalité, en travaillant sur mes savoir-faire. On travaille sur la valorisation de mon expérience et de ma vie passée pour en faire ressortir le positif et pouvoir rebondir en France. Je vois souvent ma référente qui me soutient et m'oriente dans mes démarches.

Que vous apporte cet accompagnement ?

Le temps d'accompagnement m'a permis de travailler sur moi, de faire le deuil de mon passé, de prendre du recul. L'accompagnement permet une approche globale de la personne, sans jugement. Avant, je ne mettais pas mon âge sur mon CV, mais aujourd'hui, je mets tout dans mon CV, j'ai appris à valoriser mon expérience et à expliquer mon parcours. Mais je voulais dire qu'il est difficile aujourd'hui pour un adulte de plus de 40 ans en besoin de qualification d'accéder à une formation. L'effort est porté sur l'accompagnement des jeunes et l'Etat n'aide pas beaucoup les adultes. Il y a peu de prise en compte politique du désir de changement d'orientation des personnes de plus de 40 ans. La société française devrait apprendre à reconnaître l'expérience des plus vieux pour former les plus jeunes.

INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

Interview de Muriel et Kadija co-directrices des Jardins de Lucie

Quel public est accompagné aux Jardins de Lucie ?

Nous accompagnons des personnes en difficultés d'insertion professionnelle éligibles au CAE (allocataires RMI, API, ASS, AH, Jeunes – de 26 ans,...).

Quels sont les principaux freins au retour à l'emploi rencontrés par le public ?

Ils sont de différentes natures :

- comportementaux : conduites addictives, problèmes de santé mentale et physique. S'ajoute parfois un certain manque de motivation
- sociaux : recherche de logement par exemple
- linguistique : absence de maîtrise de la langue française

En dehors de ces freins spécifiques, le public suivi se caractérise par un niveau de qualification très peu élevé et d'importants problèmes de mobilité.

Il faut souligner que les objectifs quantitatifs fixés par les différents financeurs déterminent également très largement le recrutement.

Quelle est la procédure de recrutement pour intégrer les Jardins de Lucie ?

Le principe de base pour le recrutement est de respecter un équilibre dans les équipes, avec une certaine mixité (âge, sexe, problématiques).

- La prescription se fait par les référents de parcours (Réfèrent PLIE, RMI, ANPE, ...). Ils doivent présenter la problématique de la personne positionnée et les objectifs attendus dans l'orientation sur « l'outil » Jardin.
- 1er entretien avec le bénéficiaire avec ou sans son référent. La personne doit se rendre à Communay par ses propres moyens. (une navette est à disposition des personnes).
- Visite des Jardins, les objectifs et le contenu de l'accompagnement sont proposés au bénéficiaire.
- Explication du contrat d'insertion en insistant sur le fait qu'il s'agit à la fois d'un contrat de travail mais également d'un engagement à construire son parcours d'insertion. Un temps de réflexion est laissé au bénéficiaire pour qu'il valide –ou non- son choix de venir travailler aux Jardins de Lucie.
- Décision en réunion d'équipe de l'intégration ou non de la personne. Cette réunion permet à chacun des encadrants de prendre connaissance des objectifs de l'orientation.
- Bilan tripartite (le bénéficiaire, son référent et les encadrants) à la fin du 1er mois.
- Tout au long du contrat un entretien par mois au minimum est organisé avec la chargée d'insertion. Cela sans compter les échanges informels qui se déroulent sur le chantier ou lors des temps de pauses.
- Bilan tripartite au 6ème mois avec la reprise des objectifs de départ, le chemin parcouru et échanges autour de la pertinence de la reconduction du contrat.

Sauf cas exceptionnels nous ne souhaitons pas de renouvellement pour les jeunes de moins de 26 ans et le limitons à une fois pour les adultes. L'objectif est bien que le passage aux Jardins de Lucie demeure une étape du parcours et pas une fin.

Quels changements ont été apportés par la mise en place du CAE ?

Des différences importantes : Les cotisations patronales sont plus élevées pour l'employeur. En 2005 cette perte financière a été compensée par le fait que les CAE ont été remboursés à 105% mais cela n'est plus le cas en 2006. Il est encore un peu tôt pour tirer un bilan chiffré de cette nouvelle situation.

Les bénéficiaires eux connaissent une perte de salaire de 40 Euros par mois. En revanche, ils cotisent désormais pour leur retraite.

Les financements de formation ont disparu, ce qui engendre d'importantes difficultés.

Les contrats sont maintenant gérés par l'ANPE et non plus par la DDTEFP : est-ce une bonne chose de mêler prescription et gestion administrative des contrats ? N'y a-t-il pas un risque de confusion des genres, il est sans doute un peu tôt pour juger mais nous nous posons la question.

Pour le public il nous semble que l'idéal serait un « un contrat à la carte » : un seul contrat avec un volume horaire modulable même si ce serait sans doute plus difficile à gérer pour la structure.

La nouvelle législation a-t-elle eu une incidence sur le développement des ACI et quelles sont les difficultés rencontrées ?

Nous avons l'habitude de nous adapter aux réformes. Les changements se situent au niveau des financeurs et de leur participation. Chaque financeur subventionne pour un public particulier (Conseil Général, PLIE, ...) ou sur des charges particulières (encadrement pris en charge par la Région, l'État).

L'ensemble de ces financements reste très précaire et les réponses d'attribution des financements très tardives. Comment avoir une visibilité budgétaire de la structure ?

Les financements spécifiques ou de droit commun apportés dans les ACI ne suffisent pas à couvrir les charges. La part de fonctionnement est souvent difficile à faire prendre en charge si ce n'est par les villes. Comme aucun financeur ne souhaite prendre en charge ce fonctionnement, les structures sont parfois dans l'obligation d'utiliser des contrats aidés pour l'encadrement ce qui dans l'absolu n'est pas souhaitable.

Il faudrait que les rôles de chacun des partenaires financiers soient plus clairement identifiés.



Le PLIE pour les Jardins de Lucie ?

Nous trouvons très important d'avoir des interlocuteurs du PLIE proches du terrain connaissant bien le fonctionnement des Jardins et les actions mises en œuvre. Le travail en réseau et partenarial avec les différents territoires est intéressant. Nous participons autant que possible aux comités des opérateurs, ce qui nous permet de présenter l'action et ses finalités, de rencontrer les référents de parcours.

Nous pouvons proposer un accompagnement social et professionnel renforcé dans notre activité grâce aux financements apportés par le PLIE.

Toutefois, il nous semble qu'à partir du moment où le PLIE décide de soutenir financièrement une action, il devrait monter sa participation financière, 45% des financements pourraient être apportés par l'Europe sur l'action ce qui nous éviterait d'aller chercher des fonds complémentaires.

FORMATION

Interview de Jacques Delorme, ALPES pour la Formation linguistique

A qui s'adresse cette action ?

Cette action s'adresse à des personnes salariées en SIAE (*entreprises d'insertion, entreprises de travail temporaire d'insertion, associations intermédiaires, régies de quartier, ateliers chantiers d'insertion, groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification*), ne maîtrisant pas suffisamment le français pour faire face aux exigences minimales requises dans leur vie professionnelle et sociale.

Pourquoi cette action proposée au PLIE ?

Suite à l'interpellation du chef de projet PLIE, début 2005, par un certain nombre de partenaires de terrain du territoire de Rillieux-La-Pape, il a été fait appel à l'ALPES (compte tenu de son expérience dans la conduite d'actions, en faveur de salariés, articulées avec les situations professionnelles) pour réaliser un module expérimental sur le dernier trimestre 2005. Cette année 2006, partant de l'expérience positive acquise en 2005, l'action a été proposée pour l'ensemble des sites du PLIE UNI-EST.

Comment se déroule cette action ?

Les salariés sont accueillis pour des parcours de 120 heures, dans le cadre d'un atelier permanent (entrées et sorties tout au long de l'année), à raison de 2 séances hebdomadaires de 3 heures. La démarche pédagogique et les contenus de formation sont en prise directe et en cohérence avec l'activité professionnelle des stagiaires.

recherchées, nous recherchons une personne sur un poste administratif pour faire de la saisie, ayant des compétences administratives sans exigence sur sa qualification. Christiane Apert m'a présenté plusieurs profils de candidats présélectionnés et nous avons retenu un homme ayant une expérience administrative et ayant une reconnaissance de travailleur handicapé.

Quel type de contrat avez-vous proposé, sa durée ?

Nous avons recruté la personne sur un poste en CDI à temps partiel (20 h hebdomadaires) pour un démarrage en octobre 2005. J'ai également recruté une seconde personne en insertion sur un poste d'accueil en CDI 28 h pour un démarrage le 01/07/2006.

Quelle a été la plus-value apportée dans cette collaboration ?

C'est un véritable travail de collaboration entre les deux parties. Chaque interlocuteur a des compétences en recrutement mais l'entreprise apporte une connaissance sur les contraintes culturelles de la société. Le secteur d'activité est un secteur très particulier, les personnes qui intègrent cette entreprise, doivent s'adapter très rapidement. La capacité d'adaptation est un élément fondamental dans le recrutement. De plus l'entreprise est une PME, avec un fonctionnement très paternaliste. Il y a beaucoup d'affectif dans l'entreprise. Nous recherchons une personne qui puisse s'impliquer et ayant une large polyvalence.

EMPLOI

Interview de Madame Buxman, responsable ressources humaines, entreprise Serpol

Pourriez-vous me présenter votre entreprise ?

Le groupe Serpol est une fédération de plusieurs PME. L'activité principale de Serpol est la dépollution des sols et des nappes phréatiques. Serpol est une entreprise située sur le territoire de Vénissieux ; elle regroupe 4 filiales : la société Serned (*gestion des déchets domestiques, recyclage, interventions d'urgence en saison hivernale*), la société Serdex (*gestion des déchets*), Cerpredi, MBTP (*gestion des carrières*), Nantet (*gestion des déchets*). 400 personnes travaillent dans le groupe et 80 chez Serpol.

Quels sont vos besoins en recrutement ?

Nous recrutons plusieurs profils dans l'année : des opérationnels sur les chantiers avec une grande capacité à s'intégrer rapidement ; également du personnel en tertiaire. L'entreprise a une réelle volonté d'intégrer des personnes rencontrant des difficultés d'accès à l'emploi, qui sont en rupture par rapport au travail.

Nous avons besoin d'une personne sur un poste administratif à temps partiel et nous étions prêts à accueillir sur ce poste une personne ayant des difficultés sociales.

Comment avez-vous été contactée ?

C'est Christiane Apert (*chargée de mission emploi sur le territoire de Saint-Fons*) qui a pris contact avec l'entreprise Serpol. Une professionnelle très réactive. Le profil de poste avait été communiqué sur le réseau de l'ANPE. Nous avons discuté des compétences

Interview de Christiane Apert, chargée de mission relations entreprises, Saint-Fons

Comment avez-vous mis en place la collaboration avec l'entreprise Serpol ?

J'avais pris un contact avec une des filiales du groupe Serpol, l'entreprise Serpollet. Je recherchais des informations sur des postes dans le secteur du nettoyage de voirie pour des personnes qui finissaient leurs contrats CES au sein de la commune. Aucun poste n'était à pourvoir à cette période.

Et de là, j'ai étendu mes contacts à l'ensemble des entreprises du groupe. J'ai pris contact avec Madame Buxman de l'entreprise Serpol-Cerned, responsable ressources humaines. Je lui ai présenté les objectifs de ma mission, le travail de rapprochement avec les entreprises, le public. Un peu plus tard, elle a repris contact avec moi car elle souhaitait recruter une personne ayant une reconnaissance TH (Travailleur Handicapé) sur un poste en administratif. Nous avons discuté du profil de poste, des pré-requis demandés et des compétences exigées. J'ai de suite réalisé la présélection des candidats. Je lui ai présenté 3 profils de candidats. Ils ont tous été reçus en entretien de recrutement. Une personne a été recrutée sur un poste d'administratif en CDI à temps partiel qui a démarré en septembre 2005.

Pensez-vous que vous avez établi une relation de confiance avec l'entreprise ?

La relation de confiance est essentielle dans notre métier. Après ce recrutement, j'ai ensuite été contactée par le responsable d'exploitation de Serpol, qui recherchait un agent d'accueil avec un pré-requis TH. Je lui ai présenté 2 candidats ayant des expériences dans le métier. Les candidats ont été reçus en entretien de recrutement. La personne retenue est une femme bénéficiaire du PLIE, d'une cinquantaine d'année, ayant une expérience du métier. Elle intégrera son poste de travail le 01/07/2006 sur un poste en CDI et à temps plein.

CLAUSES

Interview Responsable Ressources Humaines, entreprise Alstom Transport, Chantier Léa

Pouvez-vous me présenter en deux mots votre entreprise ?

Le groupe Alstom est réparti en 4 secteurs industriels : Production énergie, Transport, Marine et Distribution énergie. Alstom Transport est chargé de réaliser des projets d'infrastructures sur le chantier Léa et Lesly : pose de voies ferrées, aménagement de stations (voies sur béton et ballast), installation de la signalisation ferroviaire...

Que représente le chantier Léa ?

C'est 1,6 kms de plateforme de pose de voies sur béton, 13.6 kms de plateforme de pose de voies sur ballast, un dépôt à Meyzieu pour Léa et Lesly pour un montant hors taxes d'environ 28 M€.

Comment avez-vous mis en place les recrutements dans le cadre de la clause d'insertion sur ce marché ?

J'ai été contacté par un membre du réseau du PLIE, qui m'a présenté la cellule grands marchés publics, leur rôle dans l'appui et l'aide aux entreprises pour répondre favorablement aux cahiers des charges sur le volet promotion de l'emploi du public prioritaire, le nombre et la durée des postes à pourvoir, le suivi des candidats recrutés sur le chantier. Comme Alstom Transport a fait le choix d'utiliser la mise à disposition de personnel par une ETTI (*Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion*), j'ai été de suite contacté par

un représentant d'une ETTI qui assurait l'interface entre les 3 ETTI de l'agglomération lyonnaise. Je lui ai communiqué l'organisation globale du chantier avec un planning de réalisation des différentes phases du chantier. On a déterminé ensemble les besoins en recrutement qui s'échelonnaient en fonction de l'avancée des travaux. L'ETTI m'a communiqué ses conditions concernant la mise à disposition du personnel (*coefficient de refacturation, fourniture des chaussures de sécurité par l'ETTI, le démarrage du contrat et la durée...*). L'ETTI était chargée de me présenter des candidats présélectionnés. Nous les avons reçus en entretien de recrutement.

Combien de personnes ont été recrutées depuis le démarrage du chantier ?

15 personnes au départ sur 3 temps, ensuite 20 personnes et actuellement, nous en avons 30 sur le chantier sur des postes d'aide – poseurs de voie ferrées béton ou ballast.

Comment avez-vous vécu ces actions de recrutement, en êtes-vous satisfait ?

Je ne vous le cache pas, on le vit comme une contrainte. Car nous recherchons du personnel formé, les chantiers sont durs et démarrent vite. On n'a pas le temps de former du personnel. On a toujours du personnel en insertion qui nous lâche. Mais globalement, nous en sommes plutôt satisfaits. Actuellement, nous avons 2 à 3 personnes sur des contrats de durée de chantier sur des chantiers à Bordeaux.

Interview Intervalle Intérim en charge de l'interface entre l'ensemble des ETTI de l'agglomération sur cette opération :

Comment avez-vous collaboré avec l'entreprise Alstom Transport pour la mise en œuvre des clauses d'insertion ?

Intervalle Intérim a coordonné la première phase de recrutement. Il a été désigné comme l'interlocuteur unique vis-à-vis de l'entreprise attributaire. Le responsable ressources humaines nous a présenté l'entreprise, ses besoins en recrutement pour répondre à la clause d'insertion et le calendrier des différentes phases du chantier. J'ai ensuite présenté les 4 ETTI et le mode de fonctionnement sur l'agglomération lyonnaise (*remise d'une plaquette présentant l'ensemble des ETTI*), les conditions commerciales communes aux ETTI.

Comment se sont organisés les recrutements ?

Ce recrutement fonctionnait en 3 phases : 5 à 6 personnes sur des postes d'ouvriers d'exécution TP sur des contrats de 15 jours au départ avec une prolongation de contrat de 2 mois ; ensuite, 10 autres personnes et enfin 15 autres personnes ont intégré ce chantier. Sur la deuxième phase de recrutement, les candidats sélectionnés n'ont pas pu être en poste de suite, car manifestement il y avait du retard sur le chantier. Ils ont commencé dès août - septembre 2005. Ce recrutement était concomitant au recrutement d'Eurovia et De Philippis. Il nous a été demandé par la cellule Grands marchés publics de recevoir l'ensemble des candidats non retenus par les 2 entreprises citées, de recevoir les candidats pour des entretiens de pré-recrutement pour Alstom Transport et de faire un retour de l'ensemble des candidats aux prescripteurs.

Que pensez-vous des candidats prescrits ?

Certains profils de candidats ne correspondent pas aux pré-requis demandés. Mais globalement, c'est plutôt positif.

Comment avez-vous organisé le suivi dans l'emploi ?

Un seul interlocuteur a été nommé pour effectuer le suivi hebdomadaire (*relevé d'heures*) et une visite de chantier pour évaluer les candidats sur leur poste de travail.

MOBILITÉ

Interview René Pellet, directeur du Centre Ressources Mobilité (CRMo)

Pourquoi créer CRMo et l'action « les volants de l'emploi » ?

L'association CRMo est née en 2004 pour lutter contre ce phénomène d'exclusion à la mobilité car pouvoir se déplacer est une condition fondamentale dans le processus d'insertion. Notre dispositif entend atténuer, voire gommer des situations d'exclusion car le retour à l'emploi est la condition pour les personnes de retrouver leur dignité. Notre action de location de véhicule est l'expression d'une nécessité départementale pour lutter contre l'exclusion et constituer un dispositif pour lever les freins à l'emploi par le manque de mobilité. Nous tentons de répondre aux besoins non satisfaits, dans le domaine de la mobilité à des fins professionnelles, causés par l'amplitude horaire et géographique qui pénalise les plus démunis.

Votre action s'adresse t-elle directement aux personnes ?

Oui et non à la fois. Oui car il s'agit bien de leur louer un véhicule et non car ce sont leurs référents sociaux ou professionnels qui nous sollicitent. Nous avons des conventions avec des partenaires comme vous le PLIE UNI-EST. Quand un bénéficiaire du PLIE a besoin d'un véhicule, son référent PLIE nous en fait la

demande et nous convenons d'une date pour effectuer la location.

Et concrètement cela fonctionne comment ?

Une fois les documents dûment remplis, la personne règle 5 € par jour de location et 15 € par jour sont facturés au PLIE. Nous demandons également un chèque de caution de 680 € qui ne sera encaissé qu'en cas de problème. CRMo est basé dans l'Ain à Trévoux mais nous avons deux partenaires dans l'agglomération lyonnaise avec lesquels nous avons créé des points relais en 2005, ADN Service à Vaise et l'Entreprise École à Saint-Fons. Les personnes ne sont donc plus obligées de venir à Trévoux pour louer un véhicule.

Pensez-vous à d'autres actions ?

Oui bien sûr car nous souhaitons vraiment, comme notre nom l'indique, être un centre ressources. Deux projets sont envisagés pour 2007. La création d'un garage social destiné aux personnes propriétaires de véhicule mais dont les moyens financiers les empêchent d'entretenir leur véhicule. Le deuxième projet vise au développement d'un pôle mobilité réunissant divers moyens de transport (*location de cyclomoteurs, voitures, taxi social, minibus...*) et d'un point conseil en mobilité. Le travail commun entre le PLIE, ses opérateurs et nous, permettra de véritablement mailler le réseau des acteurs de l'insertion pour favoriser et asseoir les solutions d'aides à la mobilité que chacun d'entre nous a développé.

ACCOMPAGNEMENT FORMATIF DES RÉFÉRENTS DE PARCOURS

Interview de Clotilde Viel – AFPA

Quelle était la commande et comment cela s'est-il mis en place ?

Le PLIE souhaitait que les pratiques d'accompagnement des référents soient mieux formalisées et l'objectif de cette formation était la création d'outils de formalisation et de suivi des parcours.

Le démarrage est très important or le report de l'action avec ensuite un démarrage rapide n'a pas permis de prendre le temps nécessaire à la phase d'information préalable. Cela a peut-être rendu difficile la mise en route.

L'année 2004 a été une année de calage à partir du référentiel qui a permis de clarifier les attendus et il en reste aujourd'hui des acquis pour la majorité. Nous sommes partis de l'attente des référents et tous les thèmes qui auraient pu être abordés, notamment le plan d'action, n'ont pas été traités.

Des résistances ont toutefois persisté parce qu'il n'y avait pas une complète adhésion du groupe au principe.

Quelle méthode avez-vous utilisée ?

Nous sommes partis des attentes et préoccupations par rapport à la programmation 2005, nous les avons recensées et les thèmes ont été partagés entre les 3 groupes. Je formalisais à l'issue de chaque séance le travail réalisé qui était ensuite transmis à l'ensemble des groupes. Ceci a l'avantage de la rapidité et l'inconvénient que les outils sont mieux appropriés par les groupes qui les ont produits.

Par ailleurs, il a fallu composer avec des groupes très hétérogènes liés à plusieurs facteurs : structure, territoire, personnes d'horizons professionnels différents.

Comment s'est déroulé cet accompagnement formatif ?

Nous avons commencé par renommer la culture professionnelle et par resituer le cadre, ce qui a parfois été pesant mais indispensable. La participation de

représentants institutionnels a été appréciée. Nous sommes ensuite passés à l'élaboration d'outils fondamentaux (*diagnostic, étapes, bilans, compte-rendu d'un parcours*) et à de l'échange de pratiques à partir d'études de cas particulièrement appréciés. Le référentiel a également permis d'aborder la question "social" dans le parcours PLIE.

Nous avons terminé par une journée de synthèse de restitution du travail réalisé en présence des responsables de structures. Cette restitution a été très différente d'un groupe à l'autre, suivant sa préoccupation.

Quelques mois après où en sommes-nous ? Une suite est-elle attendue et/ou souhaitée ?

Un sondage en cours d'analyse réalisé il y a quelques jours révèle que le travail le plus fédérateur a été la rédaction du référentiel entièrement élaboré dans le cadre de cette formation.

La pratique d'utilisation des outils fondamentaux (*pratiques, bilans, synthèse*) est partiellement acquise et mériterait d'être améliorée.

La question du diagnostic et du bilan échappe aux compétences implicites or il est nécessaire de savoir transformer la pratique en concept pour avoir une traçabilité dans les parcours. Et c'est surtout indispensable pour l'évaluation et la transmission des données notamment en cas de changement de référent.

Une partie significative du groupe est entrée dans la démarche. Il est toutefois difficile d'amener un groupe de cette taille sur un changement radical mais un processus a été engagé, il doit être encouragé et soutenu.

Les attentes exprimées se situent plutôt au niveau de la conduite de l'entretien et sur une utilisation pertinente des outils : l'analyse de la pratique permettrait de conduire ce travail de manière plus concrète (*la méthode de l'intervenant doit être adaptée pour produire les résultats attendus*).

Des attentes ont également été exprimées sur de l'échange des pratiques autour d'études de cas (*1 fois par trimestre*).

Interview d'Elysa Herbage, Référent de parcours, Maison sociale Cyprien Les Broses à Villeurbanne.

Objectif de la formation : Quel était à votre sens l'objectif de cet accompagnement ?

Dans le groupe auquel nous avons participé, le travail a essentiellement porté sur la notion de référent de parcours PLIE et plus largement sur la notion de référent au sens littéral, avec un point plus particulier sur les notions d'accueil et d'accompagnement du public. Par ailleurs, outre notre propre travail d'élaboration d'outils d'évaluation du parcours, tels que la fiche bilan, la fiche diagnostic... nous avons participé à la validation d'outils travaillés par les autres groupes tels que Le tableau d'évolution personnelle et sociale, ou encore la "plaquette bénéficiaires".

Méthodologie développée

Calendrier : Le rythme d'une rencontre par mois vous a-t-il convenu ?

Par rapport à la démarche engagée, le rythme d'une rencontre à des intervalles de trois semaines convient parfaitement. Un rythme plus distendu (*des rencontres toutes les sept semaines par exemple*) oblige à reprendre ce qui a été dit précédemment, ce qui rend le travail plus fastidieux.

A l'inverse, il est parfois difficile pour une petite structure comme la nôtre, composée de deux *conseillers intervenant dans le cadre de ce dispositif, de pouvoir se libérer aussi régulièrement.*

Modalités des échanges : Qu'avez-vous pensé de la réalisation d'une synthèse après chaque rencontre présentée au début de chaque nouvelle rencontre ? Vous a-t-elle été utile ?

La réalisation de cette synthèse, et donc, la formalisation des outils par Clothilde Viel a permis de se concentrer plus particulièrement sur le fond, notamment le vocabulaire utilisé, en vue de la validation définitive des outils développés et/ou créés... quant à la forme... il faut nécessairement s'approprier les outils, chacun se les approprie en fonction de sa pratique... si on relève un exemple : le fait d'utiliser différentes couleurs pour le tableau d'analyse des longs parcours, n'est pas quelque chose que nous pratiquons, mais lorsque nous l'avons utilisé (*deux ou trois fois*), nous avons conservé l'idée de "visualiser" les étapes en soulignant par exemple les étapes emploi...en d'autres termes, la forme resterait à travailler, l'utilisation qui en est faite découle du besoin, certains outils peuvent être retransformés.

L'organisation des débats a-t-elle répondu à vos attentes ?

L'intérêt principal de cet accompagnement a résidé dans la possibilité de prendre le temps d'avoir un échange et de travailler sur les pratiques, ses pratiques, mais également les pratiques externes. Ainsi, selon les structures, on relève qu'il existe bien des différences, notamment si l'on compare des structures de taille relativement importante, dont les activités sont plus particulièrement dédiées au suivi dans le cadre de dispositifs, à d'autres structures moins grandes en taille, mais également différentes car intervenant sur des champs divers et variés... peut être une capacité d'innovation moins importante en ce qui concerne les premières... quoi qu'il en soit, malgré ces divergences, le langage est le même. Il doit être possible de conserver une pédagogie spécialisée appropriée aux spécificités du territoire et de sa population, sans "modéliser" les interventions, tout en adoptant un langage commun. Cette spécificité est une plus-value.

.....

Le référentiel constitue une bonne base. Bien que nous n'ayons pas eu l'occasion de le faire, oui il peut constituer une bonne base de compréhension et d'appréhension du cadre de la fonction et des objectifs à atteindre, lorsqu'il est remis à une nouvelle personne embauchée ou encore un stagiaire à atteindre. Mais, il peut également constituer une base de "recadrage" de notre propre intervention professionnelle.

.....

Autre élément particulièrement intéressant : la découverte (*pour certains*) et l'explication des conventions spécifiques telles que la convention ANPE/PLIE, Conseil Général/PLIE, les cahiers des charges... Cela a permis de mesurer les interventions des uns et des autres, de prendre la mesure et la portée de certaines demandes.... et de se situer.

.....

Appropriation et mise en œuvre des outils élaborés dans le cadre de l'accompagnement

Quels sont les outils que vous avez mis en œuvre ?

Nous avons essentiellement utilisé la Fiche Bilan et la Fiche Diagnostic. Nous avons déjà en interne des outils similaires, mais moins complets. Nous avons donc décidé de les remplacer par ceux créés dans le cadre de cet accompagnement.

De quelle manière sont-ils mis en œuvre ? Vous les utilisez seuls ou avec les personnes, voire d'autres partenaires ?

En ce qui concerne la Fiche Diagnostic, elle est remplie avec la personne, un peu comme pour le contrat d'insertion dans le cadre du RMI. Nous faisons un premier point : objectif, étapes à mettre en œuvre... puis environ trois mois plus tard, nous reprenons cette fiche et nous constatons si les objectifs ont été mis en œuvre, si oui, quelle nouvelle orientation, si non, pourquoi, etc....

La Fiche Bilan est exploitée de manière différente, mais pas de manière moins systématique que pour la fiche diagnostic. Nous la remplissons de manière tripartite, c'est à dire avec la personne, nous en tant que référent, et l'opérateur-étape. Cela est parfois difficile, car la personne suivie dans le cadre de la référence de parcours entend parfois difficilement certaines choses qui se disent... mais cela me paraît essentiel qu'elle les entende....

Il y a une raison pour laquelle la Fiche Bilan n'est pas "systématiquement" utilisée ? Cela tient-il à la personne en suivi ou à la nature de l'action ?

Et bien, certains structures qui ont des actions-étapes ont déjà leurs propres outils, ils réalisent eux-mêmes le bilan de l'action, comme les bilans de compétences par exemple... nous ne voyons donc pas l'intérêt de procéder à un nouveau bilan...

...

Ainsi nous utilisons parfois certains outils, lorsque cela nous est utile. De la même manière, nous n'avons pas mis en œuvre tous les outils proposés. Ainsi le tableau d'évolution personnelle et sociale, s'il est intéressant en vue de repérer les avancées sociales, nous paraît fastidieux à mettre en œuvre. Par ailleurs, il ne nous paraît pas opportun de tout écrire dans le dossier de la personne...

Mais si vous étiez amenés à devoir transmettre à un autre référent le dossier de cette personne mais aussi de toutes les autres personnes, comment passerait l'information ?

Nous y réfléchissons le moment venu... mais certaines informations, telles que "son fils a été en prison"... ou encore "un manque d'hygiène important"... sont des informations que nous traitons mais que nous ne notons pas au sein du dossier... on va plutôt parler de "problématiques familiales"... le fait de noter de tels éléments nous semble être éventuellement préjudiciable pour la reprise du suivi de la personne... le nouveau référent sans cette information aura peut être ainsi une objectivité qui ne sera plus la nôtre.

En terme d'analyse de parcours, nous avons préféré utiliser la grille d'analyse des parcours longs, même si comme je l'ai dit avant, nous l'avons utilisée un peu différemment...

Vous avez utilisé plus particulièrement la grille de compétences transversales - Quelle en est l'utilité ?

Oui, effectivement, cet outil nous paraît le plus intéressant, il répond à notre besoin de s'outiller en matière d'orientation du projet professionnel et d'emploi. Nous l'utilisons essentiellement en début de parcours, par exemple, pour une femme d'une quarantaine d'années qui souhaite reprendre une activité professionnelle alors qu'elle n'a jamais travaillé ou pas depuis de nombreuses années, ou encore en direction des jeunes qui démarrent dans la vie active... Cela nous permet de diagnostiquer les représentations professionnelles que ces personnes ont, de détecter et de lever les freins apparents, mais également et surtout de faire émerger les atouts et les compétences, y compris envers nos propres représentations subjectives. Ainsi à travers cette grille, que nous utilisons en entretien bilatéral avec l'employeur, nous pouvons par exemple démontrer que si la personne ressent effectivement des difficultés dans la maîtrise du français à l'oral, elle comprend néanmoins les consignes qui lui sont données dans le cadre de son activité professionnelle, ce qui correspond à la demande de l'employeur, et cela convient aux deux parties... sans cet outil, nous pourrions rester sur une représentation subjective, qui nous ferait considérer que la difficulté rencontrée à la maîtrise du français à l'oral constitue un frein incontournable sur lequel il faut travailler avant tout maintien dans l'emploi. Mais par ailleurs, il faut souligner que cet outil est surtout utilisé avec les partenaires de l'insertion tels que Buers Saint Jean Insertion, il reste difficile de l'exploiter auprès des autres entreprises....

Dans le même concept, un autre outil nous a paru particulièrement intéressant : la grille d'analyse des compétences dans le domaine de la VAE pour le secteur du nettoyage : cet outil est essentiel pour la détection des besoins en formation, le vocabulaire spécifique employé nous permet de détecter les lacunes des personnes et donc de les orienter vers les formations appropriées...de même cela nous permet de vérifier la capacité immédiate d'une personne à entamer un parcours de VAE.

y aurait-il d'autres domaines d'activités professionnelles pour lesquels selon vous un tel outil serait nécessaire ?

Oui, bien sûr... nous en avons relevé en priorité trois : l'aide à domicile, ce que l'on appelle les "agents d'entretien du bâtiment" (*hommes à tout faire*), et également les peintres.

Apparemment, au sein de votre structure, bien que vous soyez la seule à avoir participé à cet accompagnement, les outils sont utilisés également par José Kannah avec qui vous travaillez ?

En parallèle de cet accompagnement, nous avons effectué un travail complémentaire : après chaque séance, je lui restituais les informations, nous avons échangé sur les outils élaborés, et j'ai fait remonter auprès du groupe chacune de ces remarques... Cela nous a semblé plus simple, restituer l'ensemble des éléments à la fin de la formation paraît difficile et compliqué, il n'est pas simple de rapporter en bloc la richesse des débats.

Intérêt de l'accompagnement mis en œuvre et suite à donner

Globalement, hormis les connaissances supplémentaires que vous avez acquises lors de ces échanges et les outils complémentaires dont vous pouvez vous servir, pensez-vous qu'il soit nécessaire de poursuivre cet échange ?

Les outils élaborés sont intéressants, mais ils ne doivent pas être imposés... chacun doit pouvoir se les approprier et s'en servir en correspondance avec sa pratique.... L'intérêt principal de cet accompagnement reste l'échange de pratiques. Nous souhaitons notamment mettre en œuvre un tel échange sur le territoire. Notre structure est trop petite pour la mettre en place seule, et par ailleurs, d'autres structures ont déjà mis en place cet échange de pratiques...

Oui, mais un échange qui intervient plus largement que sur la notion de parcours ?

Oui, bien entendu...Nous souhaiterions que cet échange soit encadré par un psychologue...Nous avons déjà fait la proposition auprès du Centre de St Jean...nous verrons...

...

C'est par conséquent dans cette voie que vous souhaiteriez que l'accompagnement mis en place en 2005, se poursuive, s'il devait continuer ?

Nous avons fait la demande ce jeudi 15 mai 2006, lors de la réunion "restitution-bilan", d'une intervention qui porterait plus particulièrement sur la programmation 2007-2013, et notamment qui nous permettrait de déterminer si cette nouvelle programmation aura des incidences sur la manière de mener notre activité professionnelle et plus globalement sa conception...

Un travail complémentaire sur les outils déjà élaborés, sachant qu'ils sont évolutifs et doivent nécessairement évoluer, vous semblerait-il intéressant ?

Bien sûr, mais certainement pas de manière aussi régulière, mais un point tous les trois, voire six mois pourrait être intéressant...

Mais, des échanges sur la pratique seraient plus intéressants. Ainsi en terme d'exemple, j'ai trouvé que la méthode proposée par Clothilde Viel était particulièrement très instructive, il s'agit de la JASP, que certains connaissaient... Cela permet de débloquer certaines situations Toutes les personnes présentes travaillent sur un cas pratique... Il y a un renvoi à tous les éléments et événements qui entourent la personne : la personne elle-même, la famille, le référent.... A travers l'analyse de la pratique, on réussit peu à peu à faire émerger les difficultés sous-jacentes que l'on ne percevait peut être pas seul, et à dénouer la situation....

Ces exemples, nous ont donné envie à José et moi-même de nous former. Ainsi, j'ai notamment entamé une formation sur l'ADVP, et José devrait bientôt également se former lui aussi à cette technique, car nous avons essentiellement besoin d'outils qui nous permettent d'ouvrir l'orientation du projet professionnel, afin de ne pas toujours orienter vers le secteur du nettoyage, ce n'est qu'un exemple...

Territoire d'UNI-EST en 2006

