

Points saillants du rapport d'enquête

«Evaluation des composantes de l'accompagnement et des pratiques professionnelles»

Thématiques concernées : « Action Objectif Projet » et autres actions « Social », « Accompagnement Global à l'Emploi », « Action de mobilisation vers l'Emploi » et autres actions « Emploi »

3 AXES PRIORISÉS

- ✓ la prise en compte de la situation de la personne dans sa globalité, avec ses problématiques plurielles
- ✓ la stimulation et le soutien de la motivation, la mobilisation et la dynamique de la personne
- ✓ la continuité du parcours

60 actions ciblées dans le périmètre :
 2 AGE, 29 AME, 17 AOP, 12 autres actions Emploi et Social
90 questionnaires renseignés

① ANALYSE DES COMPOSANTES DE L'ACCOMPAGNEMENT

14 PROBLEMATIQUES ETUDIÉES (cf. étude précédente AME)

- la motivation, la prise d'initiative, la responsabilisation
- l'estime de soi, l'autonomie et le mieux-être
- les représentations et appréhensions envers les dispositifs d'insertion
- les représentations et appréhensions envers les politiques "emploi", le monde de l'entreprise et les valeurs "travail"
- les codes et le savoir-être social et professionnel (capabilités)
- les difficultés de mobilité
- l'illectronisme
- les fragilités psychologiques et de santé
- les problématiques familiales
- l'illettrisme et les savoirs de base
- le problème de surendettement
- la prise en compte des spécificités culturelles
- le problème du logement
- les démarches administratives (accès et maintien des droits)

CRITERES D'ANALYSE

1. Fréquence des problématiques rencontrées
2. Évolution des besoins
3. Intégration du besoin dans l'accompagnement
4. Travail d'équipe
5. Mobilisation des temps collectifs et individuels
6. Mobilisation des autres OC du PDI
7. Doubles accompagnements
8. Mobilisation des partenaires de droit commun
9. Principaux freins rencontrés

② APPRECIATION DU TRAVAIL PARTENARIAL

(interne / externe)

ÉQUIPE INTERNE

7 PARTENARIATS IDENTIFIÉS

- ✓ les autres organismes conventionnés du PDI
- ✓ les partenaires de droit commun
- ✓ les Référents uniques (conventionnés, des services territoriaux de solidarité et autres RU)
- ✓ Pôle emploi
- ✓ le monde de l'entreprise
- ✓ les services du Département
- ✓ les organismes payeurs (CAF, MSA)

CRITERES D'ANALYSE

- Mise en place d'une démarche interne structurée
- Coordination d'équipe
- Mise en place d'espaces de partage, de concertation, d'analyse de pratiques
- Travail en binôme (ou plus) et/ou travail bilatéral
- Mise en place de relais (suivi bilatéral ou continuité d'accompagnement)
- Coopération et dynamiques de réseau
- Mobilisation de compétences spécifiques (personnes ressources, experts)
- Mise à disposition d'outils supports (méthodologiques, de liaison, d'information)
- Mutualisation de ressources (ateliers, travail en réseau)
- Lisibilité des informations partagées sur l'offre d'insertion et les différents dispositifs (prérequis et profils public, spécificités des actions...)
- Mise en place commune d'actions d'information et de sensibilisation sur l'action

① ANALYSE DES COMPOSANTES DE L'ACCOMPAGNEMENT

1. Fréquence des problématiques rencontrées (Cf. p.10 du rapport)

Toutes les problématiques étudiées sont fréquemment voire systématiquement rencontrées par la majorité des répondants, en particulier la motivation, l'estime de soi, la mobilité, les fragilités psychologiques et de santé (relevés par 4 répondants sur 5); l'illectronisme et les savoirs de base (1/3 des répondants) SAUF le surendettement et les spécificités culturelles qui ne sont que ponctuellement voire jamais relevées (1 répondant sur 5)

2. Evolution des besoins (Cf. p.11 du rapport)

Le constat d'une augmentation de ces problématiques est largement partagé par les répondants notamment (avec plus de 3 répondants sur 5) pour les fragilités psychologiques et de santé, les démarches administratives, l'illectronisme, l'estime de soi.

3. Intégration du besoin dans l'accompagnement (Cf. p.13 et 14 du rapport)

L'ensemble des répondants estime prendre en compte toutes les problématiques étudiées. Cependant, ils indiquent les intégrer avec difficultés :

✓ pour 20 à 30% des répondants	✓ 30 à 50%	✓ plus de 50%
<ul style="list-style-type: none"> - la motivation, la prise d'initiative - les représentations et appréhensions envers les dispositifs d'insertion et le monde du travail - les codes et savoirs-être - les démarches administratives 	<ul style="list-style-type: none"> - l'illectronisme - les problématiques familiales - la mobilité - les spécificités culturelles - le logement - le surendettement 	<ul style="list-style-type: none"> - les fragilités psychologiques et de santé - l'illectronisme et savoirs de base <p><i>NB : l'estime de soi est intégrée avec difficulté que par 1 répondant sur 10</i></p>

4. Travail d'équipe (au sein de la structure) (Cf. p.15 et 16 du rapport)

Pour l'ensemble des répondants, toutes les problématiques sont travaillées en équipe* avec un niveau d'efficacité

✓ jugé majoritairement satisfaisant (plus de 4 répondants sur 5)	✓ jugé majoritairement à améliorer (plus d'1 répondant sur 3)
<ul style="list-style-type: none"> - l'estime de soi - la motivation, la prise d'initiative - les représentations envers le dispositif d'insertion - les démarches administratives - l'illectronisme - les codes et savoirs-être <p>Ces thèmes sont généralement inscrits dans le projet pédagogique des structures mais les problématiques de l'illectronisme et des représentations seraient à approfondir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - les fragilités psychologiques et de santé - l'illectronisme et savoirs de base - les spécificités culturelles <p>Pour plus de 60% des répondants, ces thèmes seraient non-inscrits dans le projet pédagogique ou à expliciter davantage.</p>

* sauf pour le surendettement et le logement. Or, si les difficultés concernant le surendettement sont rarement relevées (1 répondant sur 10), celles concernant le logement le sont par 1 répondant sur 2 comme fréquentes voire systématiques.

5. Mobilisation de temps collectifs et individuels (Cf. p.29 à 33 du rapport)

Bien que la grande majorité des répondants (74%) soit favorable aux temps collectifs, le nombre d'ateliers mis en place aurait plutôt diminué ces dernières années.

✓ Priorité au collectif	✓ Priorité à l'individuel	✓ Alternance collectif / individuel
<ul style="list-style-type: none"> - les représentations et appréhensions envers les dispositifs d'insertion et le monde du travail - les codes et savoirs-être - l'illectronisme - l'illectronisme et savoirs de base 	<ul style="list-style-type: none"> - les fragilités psychologiques et de santé - les problématiques familiales - le surendettement - le logement 	<ul style="list-style-type: none"> - la motivation, la prise d'initiative - l'estime de soi, l'autonomie, le mieux-être - les démarches administratives - la mobilité

Par ailleurs, un intervenant sur 3 indique une ouverture de ces ateliers à des allocataires du RSA non accompagnés par leur structure, lors desquels sont principalement traités les sujets suivants :

- l'illectronisme et les démarches administratives en ligne
- l'emploi (monde de l'entreprise et représentations, codes et savoir-être professionnels, outils et techniques de recherche d'emploi, découverte de métiers spécifiques)
- l'estime de soi, l'autonomie, le mieux-être et le lien social par l'accès à la culture, l'expression artistique...

6. Mobilisation des autres organismes conventionnés du PDI (Cf. p.22 et 23 du rapport)

La majorité des répondants (plus de 1 sur 2) indique travailler avec les autres OC sur les 8 thèmes suivants :

- les fragilités psychologiques et de santé (83% des répondants)
- le surendettement (67%)
- les démarches administratives (64%)
- les problématiques familiales (60%)
- l'illectronisme (53%)

Plus d'1 répondant sur 2 juge le travail collaboratif sur ces thématiques satisfaisant.

- le logement (74%)
- la mobilité (70%)
- l'illectronisme et savoirs de base (61%)

Plus d'1 répondant sur 2 juge le travail collaboratif sur ces thématiques à améliorer.

7. Doubles accompagnements (structure + autre OC du PDI) (Cf. p.27 du rapport)

4 répondants sur 5 indiquent avoir des personnes en double accompagnement. Il s'agit pour la majorité d'entre eux (3 sur 5) d'OC relevant d'une thématique Emploi (AME, autres actions Emploi, AGE). Ces doubles accompagnements sont en lien avec des actions infirmiers (80% des doubles accompagnements), psychosocial (71%), mobilité (51%) et surendettement (34%).

Il est à noter que 40% de l'ensemble des répondants considère que ces mesures sont en augmentation.

8. Mobilisation des partenaires de droit commun (Cf. p.25 et 26 du rapport)

La majorité des répondants (plus de 1 sur 2) indique travailler avec ces partenaires sur les 6 thèmes suivants :

- les démarches administratives (70%)
- les fragilités psychologiques et de santé (59%)
- l'illectronisme et savoirs de base (59%)
- le logement (59%)
- l'illectronisme (52%)
- les problématiques familiales (51%)

Il est à noter que ces 6 items sont aussi majoritairement travaillés avec les organismes conventionnés du PDI (cf point 6).

Plus d'1 répondant sur 2 juge le travail collaboratif sur ces thématiques à améliorer en particulier le logement (3 sur 4).

9. Principaux freins relevés (Cf. p.35)

	Manque d'adhésion de la personne	Manque de supports méthodo et d'outils	Manque de temps	Manque d'appuis ou de relais en externe	Manque d'information sur les réponses possibles en externe
La motivation...	✓				
L'estime de soi...	✓				
Les représentations ... / dispositifs d'insertion	✓				
Les représentations / travail	✓				
Les codes ...	✓				
Les difficultés de mobilité				✓	✓
L'illectronisme	✓		✓		
Les fragilités psychologiques et de santé		✓			
Les problématiques familiales				✓	✓
L'illectronisme et les savoirs de base				✓	
Le surendettement		✓		✓	✓
La prise en compte des spécificités culturelles					✓
Le problème du logement				✓	✓
Les démarches administratives ...				✓	

PRINCIPALES CONDITIONS D'UN ACCOMPAGNEMENT RÉUSSI

La personne

Accompagnement individualisé et participation à des ateliers collectifs

Etre en confiance, adhérer à l'accompagnement, se confronter

Etre acteur de son parcours, s'impliquer activement, se projeter positivement

Conscience et valorisation des changements et progressions

Mettre en place une démarche pédagogique ajustée aux besoins

Jalonner et sécuriser le parcours

Organiser des ateliers spécifiques libres et ciblés

Informers sur les droits et devoirs, les dispositifs et les partenaires

Favoriser les rencontres et échanges avec les différents acteurs du parcours

ANIMATION TERRITORIALE

Articulation des actions

Liens et interconnexions entre les partenaires

Élargie au droit commun

Ciblée entreprise (PMSMP, clauses sociales)



Ok

- Un cadre commun structuré
- Une pluridisciplinarité & compétences spécifiques complémentaires
- Le travail en binôme ou plus
- Une coordination



A améliorer

- L'analyse des pratiques
- La mutualisation interne d'outils
- Une logistique informatique adaptée

L'équipe référente d'accompagnement

4 axes de travail identifiés

Coopération et dynamique de réseau

Mobilisation active et réactive

Communication et partage d'infos sur le dispositif RSA

Déploiement d'outils et de supports



Ok

- Espace de partage et d'échanges de pratiques
- Partenariats spécifiques

- Passage de relais

- Lisibilité des infos partagées sur l'offre d'insertion
- Connaissance des missions et champ d'intervention des partenaires

- Supports méthodologiques
- Supports d'information (fiches contact et cartographie)
- Supports de communication
- Portail avec accès espace personnel (cf. Pôle emploi)
- Numéro dédié et direct



À mettre en place

- Mutualisation des ressources

- Retours d'info
- Identification interlocuteur
- Accès interlocuteur et réactivité
- Concertation pré orientation

- Mise en place d'actions communes d'info et de sensibilisation sur l'action

- Supports de liaison (boîte de dialogue)



À améliorer

- Compétences spécifiques/experts/chargés de mission thématique

- Temps de concertation entre acteurs durant le suivi (dont CEP, bilatéral, ETP thématiques)

- Simplification des procédures (lourdeur administrative, lenteur des circuits)

Prise en compte du temps nécessaire à une implication partenariale active et efficace

Les partenaires

Autres OC du PDI, droit commun, Référents uniques, services du département (services supports), Pôle emploi, entreprises, organismes payeurs

➤ **Le monde de l'entreprise** (Cf. p.63 du rapport)

✓ à développer / renforcer /améliorer

- les espaces d'échanges, de sensibilisation et d'information (88%)
- l'accompagnement des personnes aux rencontres employeurs (forums, salon emploi, marketon...) (88%)
- les modalités de mise en œuvre des PMSMP (procédure admission, échanges d'infos de suivi) (63%) et positionnement des personnes sur ce dispositif (75%)
- la connaissance des offres d'emploi en marchés « clausés » (63%) et positionnement des personnes sur ces offres (75%)
- la connaissance et la valorisation des secteurs d'activité et des métiers porteurs d'emploi (50%)

✓ à mettre en place

- un référent identifié « réseau entreprise » (75%)
- des relais identifiés pour le suivi partagé et la continuité des parcours (75%)
- les outils méthodo, les supports de liaison et de communication (75%)
- l'identification et la mobilisation d'interlocuteurs (personnes ressources, experts) (63%)
- la mutualisation de ressources (ateliers, travail en réseau) (63%)

➤ **Les Ateliers et Chantiers d'Insertion (ACI)** (Cf. p.69 du rapport)

✓ les incontournables

- connaissance des actions et de leurs contenus
- mise en place d'étapes préparatoires en amont du recrutement
- prise de contacts directs avec l'organisme concerné
- positionnement des personnes sur les informations collectives

✓ les points d'amélioration identifiés

- disponibilité et accès à des calendriers des sessions, par secteurs d'activité et territoires (relevé par près d'1 répondant sur 2)
- accompagnement des personnes lors de visites sur site et portes ouvertes (pour plus d'1 répondant sur 4)
- visibilité et assouplissement des critères de sélection (à l'entrée)
- retours sur les acquis évalués pendant la période du chantier

➤ **Les comités consultatifs** (Cf. p.72 du rapport)

Les points d'amélioration identifiés (relevé par 1 répondant sur 3)

- information sur leur mode d'organisation
- promotion de ce dispositif auprès des personnes accompagnées

➤ **Les actions transversales Sport - Environnement – Culture** (Cf. p.73 du rapport)

Plus de 3 répondants sur 5 disent avoir une faible connaissance des contenus et spécificités de ces actions.

➤ **Les Référents uniques** (Cf. p.59 à 61 du rapport)

✓ les incontournables

- échanges et concertations régulières avec entretiens tripartites

✓ les points d'amélioration identifiés

- connaissance des OC sur les territoires avec leurs spécificités
- mobilisation de compétences spécifiques (pour RU STS et autres RU)
- actions d'informations communes
- accès facilité avec réactivité pour traiter les problématiques sociales
- concertation systématique entre acteurs du parcours avant l'orientation

➤ **Les services du Département** (Cf. p.65 du rapport)

✓ les incontournables

- articulation et liens entre OC du PDI via des rencontres régulières

✓ les points d'amélioration identifiés

- création d'un espace personnel usagers type portail Pole emploi
- animation territoriale élargie aux partenaires de droit commun
- temps d'échanges entre OC positionnés sur la même thématique d'accompagnement (ETP thématiques)
- simplification des procédures administratives et réduction des délais de renouvellement des contrats d'engagements réciproques

➤ **Pôle emploi** (Cf. p.62 du rapport)

Le partenariat avec Pôle emploi est considéré par la majorité des répondants comme devant être amélioré, par exemple avec la désignation d'interlocuteurs identifiés, pour favoriser la communication et la mise en place des PMSMP.

➤ **Les organismes payeurs** (Cf. p.66 du rapport)

Le partenariat avec les organismes payeurs est considéré par la majorité des répondants comme devant être développé.

A mettre en place :
cartographie des intervenants
avec fiche « contacts »

Typologie des pratiques professionnelles prenant en compte, pour chaque problématique étudiée, les 4 moyens d'action suivants : l'intégration du besoin dans l'accompagnement / le travail d'équipe / le travail partenarial avec les autres OC du PDI / le travail partenarial avec le Droit commun

NB : n'ont été retenues ici que les réponses pour lesquelles la problématique étudiée est qualifiée de systématiquement à fréquemment rencontrée

Problématiques étudiées	Taux de réponses sur 90 questionnaires	Prise en compte dans l'accompagnement par le répondant	Travaillée en équipe interne	Travaillée avec d'autres OC du PDI	Travaillée avec le droit commun
Motivation, prise d'initiative...	87% 78 réponses				
Estime de soi, autonomie, mieux-être	90% 81 réponses				
Représentations / dispositif d'insertion	51% 46 réponses				
Représentations / monde du travail	70% 63 réponses				
Codes et savoirs-être	64% 58 réponses				
Mobilité	87% 78 réponses				
Illectronisme	74% 67 réponses				
Fragilités psychologiques et de santé	84% 76 réponses				
Problématiques familiales	66% 59 réponses				
Illettrisme	36% 32 réponses				
Surendettement	12% 11 réponses				
Les spécificités culturelles	18% 16 réponses				
Logement	48% 43 réponses				
Démarches administratives (accès aux droits)	69% 62 réponses				

- | | | | |
|--|--|--|---|
| | Moins de 30% des répondants mobilisent ces moyens avec des difficultés ou des améliorations souhaitées | | De 55 à 65% des répondants mobilisent ces moyens avec des difficultés ou des améliorations souhaitées |
| | 30% à 45% des répondants mobilisent ces moyens avec des difficultés ou des améliorations souhaitées | | Plus de 65% des répondants mobilisent ces moyens avec des difficultés ou des améliorations souhaitées |
| | 45% à 55% des répondants mobilisent ces moyens avec des difficultés ou des améliorations souhaitées | | |

ANALYSE GLOBALE DES 14 PROBLÉMATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT <i>NB : n'ont été retenues que les réponses pour lesquelles la problématique étudiée est qualifiée de systématiquement à fréquemment rencontrée</i>	Nb de questionnaires concernés (sur 90)	Prise en compte de la problématique dans l'accompagnement réalisé			Problématique travaillée en équipe au sein de la structure		Problématique travaillée avec d'autres OC du PDI				Problématique travaillée avec des partenaires de droit commun				Problématique inscrite dans le projet pédagogique de l'action conventionnée			
		Non traité (hors champ des missions)	Intégrée avec quelques difficultés	Intégrée sans difficulté	Non	Oui	Ne sais pas	Non	Oui, avec un niveau d'efficacité à améliorer	Oui, avec un niveau d'efficacité satisfaisant	Ne sais pas	Non	Oui, avec un niveau d'efficacité à améliorer	Oui, avec un niveau d'efficacité satisfaisant	Ne sais pas	Non	Oui, mais à approfondir	Oui, de façon satisfaisante
La motivation, prise d'initiative...	87% 78 réponses	0% ●	27% ●●	73% ●●●●●	4% ●	96% ●●●●●●	18% ●●	47% ●●●●●	18% ●●	17% ●●	18% ●●	51% ●●●●●	14% ●	17% ●●	5% ●	0% ●	26% ●●	69% ●●●●●
L'estime de soi, l'autonomie, le mieux-être	90% 81 réponses	0% ●	11% ●	89% ●●●●●	2% ●	98% ●●●●●●	11% ●	38% ●●●	19% ●●	32% ●●●	15% ●●	47% ●●●●●	15% ●●	23% ●●	6% ●	0% ●	23% ●●	70% ●●●●●
Les représentations.../ dispositif d'insertion	51% 46 réponses	0% ●	22% ●●	78% ●●●●●	7% ●	93% ●●●●●●	11% ●	41% ●●●	17% ●●	30% ●●●	11% ●	59% ●●●●●	17% ●●	13% ●	2% ●	2% ●	39% ●●●	57% ●●●●
Les représentations.../ monde du travail	70% 62 réponses	2% ●	31% ●●●	68% ●●●●●	5% ●	95% ●●●●●●	18% ●●	44% ●●●	16% ●●	23% ●●	18% ●●	39% ●●●	29% ●●	15% ●●	3% ●	5% ●	44% ●●●	48% ●●●●
Les codes et savoirs-être	64% 58 réponses	3% ●	34% ●●	72% ●●●●●	3% ●	97% ●●●●●●	10% ●	41% ●●●	24% ●●	24% ●●	14% ●	31% ●●●	31% ●●●	24% ●●	2% ●	3% ●	31% ●●●	64% ●●●●●
La mobilité	87% 78 réponses	5% ●	41% ●●●	54% ●●●●	15% ●●	85% ●●●●●	6% ●	19% ●●	41% ●●●	33% ●●●	14% ●	33% ●●●	32% ●●●	21% ●●	4% ●	14% ●	40% ●●●	42% ●●●
L'illectronisme	74% 67 réponses	1% ●	27% ●●	72% ●●●●●	4% ●	96% ●●●●●●	7% ●	39% ●●●	25% ●●	28% ●●	12% ●	36% ●●●	27% ●●	25% ●●	1% ●	6% ●	40% ●●●	52% ●●●●
Les fragilités psychologiques et de santé	84% 76 réponses	13% ●	43% ●●●	43% ●●●	42% ●●●	58% ●●●●●	5% ●	9% ●	34% ●●●	51% ●●●●	17% ●●	25% ●●	32% ●●●	26% ●●	7% ●	20% ●●	36% ●●●	38% ●●●
Les problématiques familiales	66% 59 réponses	19% ●●	27% ●●	54% ●●●●	34% ●●●	66% ●●●●●	12% ●	27% ●●	24% ●●	37% ●●●	17% ●●	25% ●●	29% ●●	29% ●●	10% ●	19% ●●	37% ●●●	34% ●●●
L'illettrisme	36% 32 réponses	16% ●●	41% ●●●	44% ●●●	41% ●●●	59% ●●●●●	13% ●	25% ●●	34% ●●●	28% ●●	9% ●	19% ●●	34% ●●●	38% ●●●	3% ●	13% ●	41% ●●●	44% ●●●
Le surendettement	12% 11 réponses	36% ●●●	27% ●●	36% ●●●	45% ●●●●	55% ●●●●●	0% ●	18% ●●	45% ●●●●	36% ●●●	18% ●●	0% ●	55% ●●●●	27% ●●	0% ●	27% ●●	36% ●●●	36% ●●●
Les spécificités culturelles	18% 16 réponses	0% ●	38% ●●●	63% ●●●●●	25% ●●	75% ●●●●●●	19% ●●	31% ●●●	25% ●●	25% ●●	31% ●●●	19% ●●	25% ●●	25% ●●	6% ●	13% ●	44% ●●●	38% ●●●
Le logement	48% 43 réponses	35% ●●●	37% ●●●	28% ●●	56% ●●●●	44% ●●●	7% ●	21% ●●	40% ●●●	33% ●●●	14% ●	30% ●●●	44% ●●●	12% ●	14% ●	37% ●●●	33% ●●●	16% ●●
Les démarches administratives (accès aux droits)	69% 62 réponses	6% ●	21% ●●	73% ●●●●●	5% ●	95% ●●●●●●	6% ●	31% ●●●	24% ●●	39% ●●●	16% ●●	16% ●●	27% ●●	40% ●●●	6% ●	5% ●	29% ●●	60% ●●●●●

CODIFICATION des réponses

● [0 à 15%] ●● [15 à 30%] ●●● [30 à 45%] ●●●● [45 à 60%] ●●●●● [60 et plus]