

# Guide

de bonnes pratiques d'accompagnement

Avril 2005



INSERT®

JOFFREY GALLET

# Intro

Ce guide a pour but de proposer des outils, méthodes et recommandations concrètes pour accompagner les bénéficiaires dans des situations particulières (blocages, perte de motivation, obstacles divers) et répondre à leurs besoins spécifiques suivant l'étude de 6 cas.

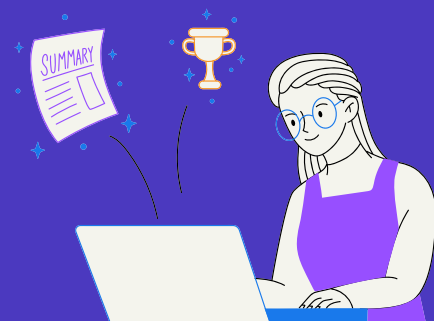


Chaque cas est analysé à partir d'expériences réelles, en mettant en avant :

- La posture à adopter : écoute active, empathie, absence de jugement, reformulation, encouragement à l'initiative et auto-évaluation.
- Les outils et méthodes à utiliser pour progresser (formations, ateliers, dispositifs d'insertion, etc.).
- Les partenaires externes à mobiliser pour apporter un soutien complémentaire.
- La solution retenue et un plan d'action chronologique détaillé.
- Des indicateurs de succès et des critères d'évaluation pour mesurer l'impact de l'intervention, ainsi qu'un suivi post-accompagnement avec des outils numériques pour renforcer l'autonomie des bénéficiaires.

# Le guide

## Sommaire



### Cas 1 – Mme Chabert (Gardiennne d'immeuble)

*Problématique : Manque de sécurisation dans le choix de formation et de financement.*

### Cas 2 – Mme Chaib (Reconversion professionnelle)

*Problématique : Indécision due à la multiplicité des passions, empêchant de choisir sans renoncer à d'autres centres d'intérêt.*

### Cas 3 – M. Cissé (Insertion professionnelle dans l'électricité)

*Problématique : Barrière linguistique et non-reconnaissance de ses compétences techniques.*

### Cas 4 – M. Adam (Accès à l'emploi et financement du permis de conduire)

*Problématique : Frein à la mobilité : absence du permis, avec difficulté de financement et nécessité d'explorer des alternatives adaptées.*

### Cas 5 – Mme Perez (Professionnalisation en assistantat maternel)

*Problématique : Démotivation liée aux faibles indemnités financières et à la complexité du financement.*

### Cas 6 – M. Lavire (Formation de conducteur de bus)

*Problématique : Démotivation due aux faibles résultats aux tests écrits.*

## Conclusion

## Annexe 1 -Trame de suivi

# Les cas

## Cas 1 – Mme Chabert (Gardiennne d'immeuble)

### Situation :

Mme Chabert souhaite devenir gardienne d'immeuble. Elle souhaite entreprendre une formation courte non certifiante (2 mois, coût réduit à 1300 € au lieu d'un CAP conventionné (9 mois avec tests) et une pmsmp. Ses réponses sont floues et sa connaissance du métier est partielle. On décèle une légère agressivité dans le ton employé.



### Attitude à adopter :

- **Écoute active** : Laisser Mme Chabert s'exprimer librement et reformuler ses propos, par exemple :  
« Si je comprends bien, vous souhaitez obtenir rapidement votre diplôme sans passer par des tests exigeants ? »
- **Absence de jugement** : Valoriser son projet en soulignant que toutes les options comportent des avantages et inconvénients.
- **Encouragement à l'initiative** : Partager des exemples concrets de personnes ayant sécurisé leur projet après une immersion.

### Méthodes / Outils utilisés :

- **Immersion professionnelle** : Utiliser Immersion Facile pour une semaine d'immersion afin de mieux appréhender le métier.
- **Analyse comparative** : Présenter un tableau comparatif des formations (CAP vs formation courte).
- **Orientation financière** : Expliquer les différences de financement selon la reconnaissance de la formation.

### Solutions, actions et recommandations retenues avec le bénéficiaire :

#### Plan d'action chronologique :

- Planifier une immersion via Immersion Facile.
- Analyser ensemble les avantages et inconvénients des deux formations.
- Organiser un rendez-vous de suivi un mois après l'immersion pour prendre une décision éclairée.



**Indicateurs de succès** : Validation de l'immersion, prise de contact avec le centre de formation, engagement dans le processus de sélection.

## Cas 2 – Mme Chaib (Orientation professionnelle)

### Situation :

Diplômée de Sciences Po, Mme Chaib est indécise quant à son orientation professionnelle. Passionnée par divers domaines (culture, humanitaire, développement durable, etc.), elle peine à se décider sans renoncer à ses autres passions.



### Attitude à adopter :

**Écoute active :** Laisser Mme Chaib exprimer librement ses centres d'intérêt et reformuler ses propos, par exemple :

*« Qu'est-ce qui vous attire le plus dans chacun de ces domaines ? »*

**Valorisation de ses acquis :** Souligner que de nombreux professionnels réussissent à concilier plusieurs passions.

**Encouragement à l'auto-évaluation :**

*« Quels progrès avez-vous constaté dans la clarification de vos priorités ? »*

### Méthodes / Outils utilisés :

- Bilan de compétences.
- Activ Projet.
- MOOC France Travail.
- Webinaire linkedIn
- Outils visuels (mind mapping).
- Analyse du marché de l'emploi via des outils numériques.

### Solutions, actions et recommandations retenues avec le bénéficiaire :

#### Plan d'action chronologique :

- Utiliser un outil de mind mapping pour trier ses passions.
- Suivre le mooc ou le webinaire
- Réaliser un bilan de compétences avec un coach spécialisé.
- Identifier des secteurs d'activité pertinents et mettre en place un suivi trimestriel.



**Indicateurs de succès :** Définition claire des priorités et engagement dans des recherches ciblées.

### Situation :

M. Cissé, 23 ans, vit en France depuis 7 mois et a 3 ans d'expérience en électricité dans son pays d'origine, sans formation formelle. Il rencontre des obstacles liés à la barrière linguistique (il parle peu français) et à la non-reconnaissance de ses compétences, alors que le métier d'électricien en France nécessite des habilitations et certifications.



### Attitude à adopter :

- Laisser le temps de s'exprimer : Permettre à M. Cissé de détailler ses difficultés sans précipitation.
- Reformulation pour clarifier : Par exemple, « *Vous avez du mal à exprimer vos compétences en français lors des entretiens, c'est bien cela ?* »
- Valorisation et encouragement : Souligner ses compétences techniques et ses soft skills (gestion du stress, adaptabilité, travail en équipe).
- Exemples inspirants : Mentionner qu'un bénéficiaire a validé son expérience via la VAE et intégré une mission de service civique pour améliorer son français.
- Encouragement à l'auto-évaluation : Demander régulièrement, « *Quels progrès constatez-vous dans votre maîtrise du français cette semaine ?* »

### Méthodes / Outils utilisés :

- Formation FLE : Inscription à des cours de Français Langue Étrangère (présentiel ou via Duolingo, Babbel, Busuu).
- Orientation administrative : Conseils pour contacter la CPAM afin de faire valoir ses droits à la PUMA et à la CMU-C.
- Dispositifs d'insertion : Orientation vers la Mission Locale et recherche de missions de service civique ou chantiers d'insertion pour pratiquer la langue et obtenir une indemnité.
- Formation CléA : Pour acquérir des compétences transversales (littératie, numérique, travail en équipe).
- Habilitations électriques : Information sur les formations nécessaires via des organismes comme l'Afpa, le Greta ou le Cnam.
- VAE : Présentation du dispositif VAE pour faire reconnaître ses 3 ans d'expérience.
- Ressources sociales et culturelles : Participation à des groupes d'échanges (Meetup, groupes Facebook pour nouveaux arrivants) et ateliers sur la culture professionnelle française.

**Solutions, actions et recommandations retenues avec le bénéficiaire :**

**Plan d'action chronologique :**

1. **Visite à la Mission Locale :**
  - Obtenir un accompagnement personnalisé dans ses démarches d'insertion.
2. **Optimisation du CV :**
  - Mettre en avant ses compétences techniques et ses soft skills, par exemple : « Capacité à travailler sous pression et à s'adapter rapidement. »
3. **Inscription à des cours de FLE :**
  - Améliorer sa maîtrise du français pour faciliter la communication lors des entretiens.
4. **Recherche d'une mission de service civique ou chantier d'insertion :**
  - Pratiquer la langue tout en acquérant une expérience professionnelle et en percevant une indemnité.
5. **Suivi de la formation CléA :**
  - Acquérir des compétences transversales essentielles pour renforcer son profil.
6. **Obtention des habilitations électriques :**
  - Suivre des formations certifiantes pour se conformer aux exigences réglementaires.
7. **Intégration dans des groupes associatifs et échanges sociaux :**
  - Participer à des activités locales pour renforcer son réseau et sa compréhension de la culture française.

**Conseils administratifs :**

- Orienter M. Cissé vers la CPAM pour faire valoir ses droits à la PUMA et, si nécessaire, à la CMU-C.

**Suivi régulier :**

- Organiser des rendez-vous bimensuels pour évaluer ses progrès et encourager une auto-évaluation régulière.



## Cas 4 – M. Adam (Accès à l'emploi et financement du permis de conduire)

### Situation :

M. Adam, titulaire d'un CAP Électricien, se trouve bloqué dans sa recherche d'emploi car l'absence du permis de conduire l'exclut de nombreuses offres. Percevant le RSA, il n'a pas les moyens de financer le permis, ce qui aggrave sa frustration.



### Attitude à adopter :

- **Écoute active** : Laisser M. Adam exprimer sa frustration et reformuler ses propos, par exemple : « *Vous avez l'impression que l'absence de permis est le principal frein à vos candidatures, c'est bien cela ?* »
- **Encouragement et absence de jugement** : Valoriser son parcours et l'encourager à explorer les solutions de financement.
- **Auto-évaluation** : Demander régulièrement ce qui fonctionne ou non dans ses démarches.

### Méthodes / Outils utilisés :

- **Recherche de financements** : Identifier les dispositifs adaptés, notamment orienter vers Wimoov, et informer sur les aides proposées par la MDSI et le Conseil Départemental, France Travail. Évaluer également la pertinence du permis AM et envisager les structures d'IAE.
- **Alternatives de mobilité** : Présenter des options comme le covoiturage ou les transports en commun.
- **Ateliers d'information** : Organiser des sessions pour expliquer les aides disponibles.
- **Outils numériques** : Utiliser des plateformes de recherche d'emploi pour cibler des offres ne nécessitant pas le permis.



**Solutions, actions et recommandations retenues avec le bénéficiaire :**

**Plan d'action chronologique :**

**1. Rencontre avec un conseiller spécialisé :**

- Expliquer les dispositifs de financement pour le permis et évaluer ses options.

**2. Recherche d'alternatives de mobilité :**

- Identifier des solutions temporaires, comme le covoiturage.

**3. Optimisation du CV et préparation aux entretiens :**

- Valoriser ses compétences malgré l'absence du permis et montrer sa volonté de suivre des formations complémentaires.

**4. Suivi des démarches de financement :**

- Organiser des rendez-vous bimensuels pour suivre ses demandes d'aide.

**Conseils administratifs :**

- Accompagner M. Adam dans la constitution de son dossier de demande de financement.



## Cas 5 – Mme Perez (Professionalisation en assistantat maternel, frein financier)

### Situation :

Mme Perez, assistante maternelle expérimentée sans diplôme formel (seul le brevet des collèges est détenu), souhaite se professionnaliser via un CAP Petite Enfance. Elle est découragée par les faibles indemnités financières durant la formation et par la complexité des dispositifs de financement.



### Attitude à adopter :

- **Écoute active** : Laisser Mme Perez s'exprimer sur ses doutes et reformuler ses propos, par exemple : « Vous avez l'impression que les aides financières ne seront pas suffisantes pour couvrir vos besoins, c'est bien cela ? »
- **Valorisation** : Mettre en avant son expérience auprès des enfants et encourager la reconnaissance de ses acquis.
- **Encouragement à l'initiative** : Partager l'exemple d'un bénéficiaire ayant validé son expérience via la VAE pour obtenir son CAP.

### Méthodes / Outils utilisés :

- **Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)** : Expliquer le processus et orienter Mme Perez vers des centres spécialisés dans la VAE.
- **Recherche de formations conventionnées** : Comparer les dispositifs de financement pour le CAP Petite Enfance.
- **Outils de gestion budgétaire** : Proposer des guides pour la gestion du budget pendant la formation.
- **Orientation administrative** : Accompagner dans les démarches de demande de financement auprès des organismes compétents.

**Solutions, actions et recommandations retenues avec le bénéficiaire :**

**Plan d'action chronologique :**

**1. Rencontre avec un conseiller spécialisé :**

- **Faire le point sur son expérience et ses attentes.**

**2. Constitution du dossier VAE :**

- **Faire reconnaître ses 5 ans d'expérience pour obtenir le CAP, en envisageant la possibilité de travailler pendant le processus de VAE.**

**3. Recherche de formations financées :**

- **Identifier une formation conventionnée adaptée à son profil.**

**4. Optimisation du CV :**

- **Valoriser son expérience auprès des enfants et mentionner qu'elle peut être associée à une activité d'aide aux devoirs, qui est rémunératrice.**

**5. Suivi régulier :**

- **Organiser des entretiens trimestriels pour suivre l'avancée de son dossier et l'impact du financement.**

◦

**Conseils administratifs :**

- **L'accompagner dans ses démarches de demande de financement auprès des organismes compétents.**



## Cas 6 – M. Lavire (Formation de conducteur de bus, démotivation)

### Situation :

M. Lavire a postulé pour une formation de conducteur de bus. Bien que son entretien de motivation ait été positif, ses résultats aux tests écrits (mathématiques et français) ont été insuffisants, le décourageant et le poussant à envisager l'abandon de son projet.



### Attitude à adopter :

- **Écoute active et soutien motivant** : Laisser M. Lavire exprimer sa déception et reformuler ses propos, par exemple : « Vous avez l'impression que vos résultats ne reflètent pas vos capacités, c'est bien cela ? »
- **Valorisation des points positifs** : Souligner les retours positifs de l'entretien et encourager l'amélioration progressive.
- **Encouragement à l'auto-évaluation** : Demander régulièrement à M. Lavire de s'autoévaluer sur ses progrès.
- 

### Méthodes / Outils utilisés :

- **Plan de formation personnalisé** : Proposer des ressources numériques et des approches ludiques, comme des cahiers de vacances, pour s'exercer en français et en mathématiques (ex. Khan Academy, Coursera).
- **Ateliers de simulation d'entretien et de tests écrits** : Organiser des séances de préparation pour renforcer ses compétences.
- **Orientation vers des structures d'accompagnement** : Diriger M. Lavire vers des organismes spécialisés dans l'insertion.
- **Formation CléA** : Envisager une formation CléA comme solution complémentaire pour renforcer ses compétences de base.

**Solutions, actions et recommandations retenues avec le bénéficiaire :**

**Plan d'action chronologique :**

1. **Rencontre individuelle avec un conseiller :**
  - Analyser ses résultats et identifier les points faibles.
2. **Inscription à des cours de remise à niveau :**
  - Améliorer ses compétences en français et en mathématiques.
3. **Participation à des ateliers de simulation :**
  - Se préparer aux exigences des sélections futures.
4. **Mise en place d'un suivi régulier (rendez-vous bimensuels) :**
  - Évaluer les progrès et ajuster le plan d'action.
5. **Orientation vers des stages ou missions d'insertion :**
  - Acquérir une expérience concrète en parallèle de la formation.
  -

**Conseils administratifs :**

- Vérifier ses droits et démarches pour accéder aux formations complémentaires en cas de besoin de financement.

## Conclusion

05

Ce guide de bonnes pratiques d'accompagnement présente une approche structurée pour répondre aux besoins spécifiques de divers bénéficiaires. Chaque cas est développé en suivant la trame validée (Situation, Attitude, Méthodes/Outils, Solutions/Actions et recommandations), avec un plan d'action chronologique détaillé et des exemples concrets de communication bienveillante (écoute active, reformulation, valorisation des compétences, encouragement à l'initiative et auto-évaluation). Le suivi régulier et l'intégration d'outils numériques complètent cet accompagnement, visant à renforcer l'autonomie des bénéficiaires et à mesurer l'impact des interventions.

# Annexes

## Annexe 1 – Trame de Suivi de l'Évolution de X

À adapter et compléter selon le profil du bénéficiaire

### 1. Évaluation Initiale – Profil de X

- Analyse des compétences actuelles
- Identification des obstacles et des besoins spécifiques

### 2. Actions à Mettre en Place

#### 3.A. Renforcement des Compétences

- Formations
  - Formations de base
  - Formations spécifiques
- Ateliers et Stages
  - Ateliers pratiques
  - Stages d'insertion

#### 4.B. Recherche d'Emploi

- Accompagnement Personnalisé
  - Coaching individuel
  - Simulations d'entretien
- Réseautage et Candidatures
  - Élargissement du Réseau
  - Suivi des Candidatures

#### 5.C. Mobilité et Logistique

- Exemples de solutions proposées
  - Alternatives de transport
  - Aides financières pour mobilité

#### 6.D. Soutien Personnel et Psychologique

- Exemple de recommandation d'accompagnement
  - Groupes de parole
  - Accompagnement psychologique individuel

#### 7.Suivi Régulier et Évaluation

- Entretiens de Suivi
  - Fréquence des rendez-vous
  - Évaluation des résultats
- Rapports de Suivi
  - Documentation des progrès
  - Feedback régulier