



Guide de bonnes pratiques sur l'accompagnement, la mise en place de solutions, actions et recommandations

Le but de ce guide de bonnes pratiques d'accompagnement est de vous aider à trouver des solutions et outils pour vos bénéficiaires. À travers ce guide, des actions concrètes et des recommandations en fonction des profils et besoins des bénéficiaires seront proposées.

Ce document a pour objectif d'être un **outil** utile aux nouveaux conseillers en insertion professionnelle afin de vous aider à trouver des **réponses, solutions** et **recommandations** face aux **situations particulières** (blocage, perte de motivation, freins quelconques etc.) et à certains profils spécifiques. Il s'agit d'une synthèse, il ne reprend donc pas l'intégralité des échanges des différents entretiens, séances ou enquêtes réalisées avec les bénéficiaires.

Voici 6 cas spécifiques rencontrés et qui ont été difficiles à gérer. Pour chacun d'entre eux, vous découvrirez :

- la situation du bénéficiaire,
- la **posture** que j'ai adoptée avec le bénéficiaire pour mieux comprendre sa situation,
- les **outils**, les **méthodes** et les **éventuels partenaires externes** proposés au bénéficiaire pour faire avancer son dossier,
- la **solution** retenue à la fin de chaque rendez-vous, les **actions** à réaliser et les **recommandations** spécifiques.



Mme C. _ Cas n°1

Situation

Mme C. souhaite devenir gardienne d'immeuble. Après le premier entretien, ses réponses révèlent une connaissance partielle du métier. Le prérequis pour ce poste est un CAP Gardien d'immeuble, nous trouvons une formation de 9 mois conventionnée et convenons de nous revoir après une immersion pour sécuriser son projet. Quelques jours plus tard, Mme C. exige d'être reçu sans rendez-vous car elle a trouvé une formation non reconnue par l'État de 2 mois, sans nécessité de passer de tests préalables et réclame un financement France Travail.

Attitude

Nous adoptons une attitude d'ouverture positive, favorable au développement de son expression. Face à cette problématique, il est important de veiller à installer un climat bienveillant en adoptant une écoute active, de l'empathie tout en étant assertif, d'avoir une bonne gestion des émotions et une communication positive. Ces attitudes nous permettent de poser des questions ciblées pour reformuler afin de valider que nous avons compris la problématique énoncée puis de rassurer et fournir des explications pour éclaircir les zones d'ombres.

Méthodes / Outils / Partenariats utilisés

Lors du 2^{ème} RDV, nous expliquons la [différence](#) entre une [formation reconnue par l'Etat](#) dont [l'enregistrement au Répertoire national des certifications professionnelles \(RNCP\)](#) conditionne la qualité et garantit l'acquisition d'une qualification reconnue sur le marché du travail et [celles qui ne le sont pas](#), ne permettant pas le passage futur de l'examen et en toute hypothèse n'est pas réalisée sous le contrôle du certificateur.

Pour rassurer la bénéficiaire sur le [passage de tests de sélection](#), nous lui expliquons qu'ils existent 4 types de tests, de personnalité, d'aptitudes, de connaissances et situationnels. Nous l'informons qu'Internet offre des possibilités d'entraînement. Et nous lui parlons de la [formation de préparation aux tests de sélection](#), individualisée et personnalisée, proposé par notre partenaire local [Agafor](#).

Afin que la bénéficiaire ait tous les outils nécessaires à sa réflexion, nous présentons les différents types de formations, leurs financements et leurs conditions. Nous mentionnons le [Compte Personnel de Formation \(CPF\)](#) Autonome et la possibilité d'être en poste rapidement si la bénéficiaire trouve une entreprise prête à recourir à l'[Action de Formation Préalable au Recrutement \(AFPR\)](#) pour un contrat de 6 à 12 mois ou à la [Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle \(POEI\)](#) pour un contrat d'au moins 12 mois ou à durée indéterminée.

Solutions, actions et recommandations retenues avec le bénéficiaire

Plan d'action 2^{ème} RDV : réfléchir aux informations pour faire le tri selon ses valeurs, ses priorités tout en étudiant les critères des offres et leurs possibilités de manière à avancer sereinement au prochain rendez-vous, en parallèle nous recommandons tout de même de contacter l'organisme conventionné afin de passer les tests pour ne pas perdre cette éventualité.



Mme C. _ Cas n°2

Situation

Mme C. souhaite un accompagnement dans son projet de reconversion professionnelle. Diplômée de Sciences Po, elle est perdue depuis plusieurs mois sur la voie professionnelle à suivre avec la peur de se tromper de domaines parmi ceux qui la passionnent.

Attitude

Nous adoptons une attitude semi-directive pour favoriser l'expression du bénéficiaire et recueillir suffisamment d'informations dans le but d'identifier des objectifs pertinents. Face à cette problématique, il est important de veiller à installer un climat bienveillant en adoptant une écoute active et une communication positive. Ces attitudes nous permettent de guider et rassurer la bénéficiaire.

Méthodes / Outils / Partenariats utilisés

Plusieurs outils peuvent être utiles pour cette problématique. Un [bilan de compétences](#) pourrait lui permettre de la guider pour filtrer ses passions et choisir son secteur d'activité. Une participation à des ateliers proposés par France Travail comme "[Connaître et comprendre mon marché du travail](#)" et "[Envisager mon avenir professionnel](#)" pourrait lui apporter une vision plus claire sur ses interrogations tout en avançant vers un choix pour son futur professionnel. Puis, dans l'objectif de découvrir et confirmer ses sélections, une "[Immersion en milieu professionnel](#)" lui permettrait de vivre la réalité du travail.

Solutions, actions et recommandations retenues avec le bénéficiaire

Dans un premier temps, nous recommandons un bilan de compétences afin d'analyser ses compétences professionnelles et personnelles, ses aptitudes et ses motivations pour mettre en lumière ses intérêts et valeurs dominants. Parallèlement, l'atelier "[Connaître et comprendre mon marché du travail](#)" serait un atout pour avancer vers un secteur porteur d'emploi.



Mr C. _ Cas n°3

Situation

Mr C. a 23 ans, il est en France depuis seulement 7 mois et parle peu le français. Electricien sans diplôme depuis 3 ans dans son pays d'origine, il souhaite retrouver un travail équivalent mais rencontre des difficultés de communication et donc à décrocher des entretiens.

Attitude

Nous adoptons une attitude de soutien, favorable au développement de son expression. Face au frein linguistique, il est important de veiller à installer un climat bienveillant sans jugement, en adoptant une communication positive, une écoute active et de l'empathie. Ces attitudes lors d'un entretien semi-directif, nous permettent de recueillir puis fournir suffisamment d'informations afin de rassurer et orienter le bénéficiaire.

Méthodes / Outils / Partenariats utilisés

L'outil que représente "[le contrat territorial d'accueil et d'intégration \(CTAI\)](#)" signé entre la région Centre-Val de Loire et l'État en collaboration avec tous les partenaires permet de renforcer l'accompagnement et l'insertion professionnelle des étrangers primo-arrivants. Ces objectifs sont de faciliter et fluidifier l'accueil tout en renforçant les parcours d'intégration : apprentissage de la langue, formation, insertion et mobilités.

L'outil du gouvernement "[Expérience sans Frontières](#)" et l'organisme [AFPA](#) proposent une validation des acquis de l'expérience (VAE) dans le but de transformer son expérience professionnelle en diplôme.

Nous le dirigeons vers la [mission locale](#) qui va accompagner le bénéficiaire. et l'aider à valoriser ses compétences puis à trouver un emploi.

Solutions, actions et recommandations retenues avec le bénéficiaire

Plan d'action :

1. informer le bénéficiaire du CTAI, prolongement du "[contrat d'intégration républicaine \(CIR\)](#)" et de sa formation linguistique. Il suffit de passer, sur la plateforme d'accueil de l'OFII, un test de positionnement écrit et oral destiné à mesurer son niveau de français afin de prescrire une formation adaptée à ses besoins ;
2. présenter au bénéficiaire les VAE possibles, celle du dispositif "Expérience sans frontières" du gouvernement et celle l'[AFPA](#) pour les [primo-arrivants](#) ressortissants de pays tiers (hors UE, EEE et Confédération helvétique) avec l'expérience métier, signataires du CIR ;
3. l'orienter vers la mission locale pour l'accompagner tout au long de son parcours.



Mr A. _ Cas n°4

Situation

Mr A. est inscrit depuis 18 mois et détenteur du CAP Electricien financé par la région depuis peu. Mr A. nous informe que ses candidatures n'aboutiraient pas dû au fait qu'il n'a pas le permis de conduire. Touchant le RSA, Mr A. n'a pas les moyens financiers pour se le payer. Mr A. s'est renseigné sur les dispositifs de financements mais souhaite de l'aide.

Attitude

Nous adoptons une attitude d'écoute compréhensive, sans jugement, pour que le bénéficiaire se sente compris et en confiance. Face à cette problématique, il est important de veiller à installer un climat bienveillant en adoptant une écoute active, une communication positive et une assertivité. Ces attitudes nous permettent, sans interférer dans sa prise de décision, d'enclencher une réflexion sur les ressources de son environnement et de fournir des explications pour éclaircir les zones d'ombres.

Méthodes / Outils / Partenariats utilisés

Le site Formation Centre-Val de Loire est le site public de référence. Cet outil nous permet de trouver les différentes aides à la [mobilité](#) dont le [permis de conduire](#). Il est géré par le GIP Alfa issu de la volonté commune de l'Etat, de la Région, des partenaires sociaux et des professionnels pour les domaines de l'emploi-formation-orientation.

Les financements possibles pour obtenir le permis de conduire sont [France Travail](#), les [auto-écoles solidaires](#), le CPF et le dispositif "[permis à 1 euro par jour](#)" si le bénéficiaire remplit les conditions.

Solutions, actions et recommandations retenues avec le bénéficiaire

Plan d'action :

1. connaître les raisons nécessitant impérativement l'obtention du permis de conduire ;
2. étudier les autres possibilités de transport pour se rendre au travail ;
3. se rencontrer afin d'étudier les financements possibles, les aides pour la mobilité et leurs fonctionnements.



Mme P. _ Cas n°5

Situation

Mme P. souhaite devenir assistante maternelle. Elle n'a pas de diplôme mais dispose de 5 ans d'expérience déclarée en tant que garde d'enfants chez des particuliers. Suite à ses recherches, elle a constaté que le prérequis pour ce poste est un CAP Accompagnement éducatif petite enfance. Mme P. souhaite de l'aide pour la suite.

Attitude

Nous adoptons une attitude authentique, favorable pour mettre en confiance la bénéficiaire et développer son expression. Sa demande doit être placée dans son contexte global. Un questionnement semi-directif poussé dans un climat bienveillant nécessite une communication positive et une écoute active. Ces attitudes nous permettent de rassurer la bénéficiaire tout en lui fournissant des explications pour éclaircir les zones d'ombres afin de la guider vers différentes pistes en adéquation avec sa problématique, ses ressources et ses freins.

Méthodes / Outils / Partenariats utilisés

Afin d'envisager une [VAE](#), il faut faire les démarches auprès du [service public de la VAE](#) où le candidat peut choisir un organisme d'accompagnement certifié Qualiopi VAE. Le Dispositif académique de validation des acquis (DAVA) est le service de l'Education nationale dédié à la mise en œuvre de la VAE en lien avec le [Greta Centre-Val de Loire](#) qui pourra accompagner la bénéficiaire.

La bénéficiaire peut mobiliser son CPF ou différents acteurs, son employeur, la région, France Travail, ou l'OPCO selon sa situation pour le [financement d'une VAE](#).

Solutions, actions et recommandations retenues avec le bénéficiaire

En tenant compte des freins financiers ainsi que des compétences et ressources de la bénéficiaire, nous lui recommandons la solution la plus adaptée, la [VAE](#). La bénéficiaire pourra continuer de travailler simultanément car le parcours France VAE est accessible à toutes les personnes résidant en France avec le statut de salarié du privé.



Mr L. _ Cas n°6

Situation

Mr L. est inscrit depuis 2 ans et touche le RSA. Il a une reconnaissance de travailleur handicapé (RQTH) l'ayant obligé à fermer son entreprise d'électricité et ne lui permettant pas de poursuivre dans ce secteur d'activité. Il souhaite une reconversion professionnelle mais n'arrive pas à s'orienter entre la comptabilité et la paie. Les freins principaux sont de faibles moyens financiers et 3 enfants à charge un weekend sur deux.

Attitude

Nous adoptons une attitude empathique et non directive pour mettre en confiance le bénéficiaire et développer son expression. Sa demande doit être placée dans son contexte global avec un questionnement semi-directif prenant en compte l'urgence de la situation. Un climat bienveillant et authentique en employant la communication positive, l'écoute active, l'assertivité et une distance émotionnelle est bénéfique et nécessaire. Ces attitudes nous permettent de rassurer le bénéficiaire tout en lui fournissant des explications pour éclaircir les zones d'ombres afin de le guider vers différentes pistes en adéquation avec sa problématique, ses ressources et ses freins.

Méthodes / Outils / Partenariats utilisés

Le bénéficiaire. peut faire appel à l'[Agefiph](#) pour l'accompagnement spécifique vis-à-vis de son handicap pour les aides financières et la sécurisation de son parcours de la formation à l'emploi.

Les aides financières de l'Agefiph viennent en complément des aides de droit commun (France Travail, Cap Emploi...). Le bénéficiaire remplit les conditions pour faire valoir les aides à l'embauche d'[alternance](#) en contrat d'[apprentissage](#) ou [professionnalisation](#) d'une personne handicapée. Il peut également prétendre à l'[aide au parcours vers l'emploi des personnes handicapées](#).

Le site [MON PARCOURS HANDICAP](#) du gouvernement est un outil que le bénéficiaire peut utiliser pour encadrer son quotidien et l'informer pour sa reconversion professionnelle.

Les établissements ou services de réadaptation professionnelle ([ESRP](#)) sont composées de spécialistes, professionnels de l'orientation, de l'insertion et de la formation, mais aussi des médecins, des psychologues, des ergonomes, des auxiliaires médicaux et des travailleurs sociaux qui conseillent et accompagnent des personnes en situation de handicap en recherche d'emploi et envisageant une formation pour changer de métier.

Solutions, actions et recommandations retenues avec le bénéficiaire

Plan d'action :

1. faire le point sur aides et droit RQTH : alternance, organisme de formation ;
2. immersion d'un mois dans un cabinet comptable afin de découvrir les deux métiers ;
3. propositions pour prochain RDV : d'après l'annuaire [fagerh](#), le centre **ESRP** Louis Gatinon, propose les formations de [gestionnaire de paie](#), [secrétaire comptable](#) ou [comptable assistant](#).