

DE QUOI ON CLAUSE ?

FICHE METHODOLOGIQUE

N°1

Le suivi des participants à la clause sociale



ETAT DES SAVOIRS

Mars 2020

Les fiches méthodologiques "De quoi on clause ?" ont pour objet de mettre à disposition des opérateurs de la clause sociale des connaissances compilées sur une thématique située au cœur de leurs pratiques professionnelles.

La présente fiche a été réalisée à l'issue du Caf' Clauses n°6 du 25 février 2020 au cours duquel les facilitateurs des départements franciliens présents ont exprimé des points de convergences sur la thématique et nous permettent de rendre compte d'un état des savoirs.

Le contenu de cette fiche n'est pas figé et sera amené à évoluer en fonction des retours des professionnels de la clause sociale.

SOMMAIRE

Introduction

PAGE 02

Le séquençage du parcours

PAGES 03 ET 04

Les techniques de liaison

PAGE 05

Les instances de suivi transversales

PAGE 06

Conclusion et remerciements

PAGE 07



INTRODUCTION

Les frontières du suivi du participant

Les clauses sociales aident à lutter contre les exclusions, notamment en contribuant à l'accès à l'emploi des personnes qui en sont le plus éloignées. Cependant, elles doivent s'intégrer dans un parcours d'insertion plus global; en effet, la situation d'une personne en recherche d'emploi doit faire l'objet d'une vision macroscopique.

Le parcours d'insertion dans les SIAE selon le Pacte d'Ambition pour l'Insertion par l'Activité Économique est découpé en 9 étapes distinctes :

- Orientation par les prescripteurs/ orienteurs;
- Accueil, signature du contrat et diagnostic partagé de la situation;
- Remise à niveau avec des formations (collectives ou individuelles);
- Montée en compétences sur le métier, sur les savoir-être au travail;
- Travail sur la résolution des problématiques sociales;
- Travail sur le projet professionnel et développement des savoir-faire;
- Validation du projet et formation en adéquation avec les pré-requis;
- Recherche active d'emploi;
- Sortie en emploi ou en formation.

Le temps consacré à l'accompagnement renforcé vers l'emploi durable ou la formation des participants varie dans sa durée et son intensité :

- selon la structure employeuse (ACI, AI, EI, ETTI, ETT, EA, ESAT, GEIQ, régie de quartier, entreprise attributaire...);
- selon le type de contrat de travail souscrit (CDDI, CUI, contrat d'usage, contrat d'intérim, CDD, CDI, contrat de formation...).

Les facilitateurs présents sont unanimes; l'une des conditions de réussite du dispositif clause est la résolution, avant la mise en poste, des problématiques les plus graves pouvant freiner les capacités opérationnelles des participants dans l'emploi.

Le tableau des éventuelles problématiques d'un candidat est dressé lors d'un diagnostic partagé mené par les prescripteurs/ orienteurs. Le facilitateur s'appuie sur leur expertise et peut décider - *cela est même encouragé* - de revoir le participant avant son positionnement sur le dispositif clause sociale. Mais au delà, est-ce au facilitateur de faire le suivi du participant? Nombreux sont les professionnels présents à s'interroger et chercher encore leur posture.

Pour tenter de répondre à ces interrogations, nous avons convenu du nécessaire découpage du parcours d'insertion afin d'identifier le type de suivi du participant ainsi que le degré d'intervention du facilitateur. Ensuite, nous avons recensé différentes techniques de liaison permettant des échanges d'informations fluidifiés avant de clôturer par les instances de suivi transversales pouvant être mises en place pour assurer la traçabilité des parcours des participants.

"Difficile pour un facilitateur d'appréhender les frontières du suivi du participant. Sa vision est nécessairement influencée par la structure qui l'emploie (PLIE, MDE, collectivité...) ainsi que par sa propre sensibilité. Est-il plutôt social, administratif ou plutôt technique?"

ETAPE 1 : LE SÉQUENÇAGE DU PARCOURS

Le parcours d'un participant peut être divisé en trois étapes :

- **Le suivi avant l'emploi : l'affaire du prescripteur/orienteur**

Avant tout accès à la clause, un individu doit avoir fait l'objet d'un diagnostic socio-professionnel partagé de la part d'organismes compétents tels que les prescripteurs ou les orienteurs. Ces structures assurent également le suivi de parcours du bénéficiaire.

A la réception d'offres d'emploi, ce sont elles qui jugent de la pertinence d'une entrée sur le dispositif clause. Le facilitateur - s'il est sollicité en direct par des candidats - doit veiller à ce que ces derniers soient systématiquement rattachés à l'une de ces structures de suivi.

Il appartient au facilitateur de tisser des liens privilégiés avec ces organismes chargés du diagnostic et du suivi afin de se partager les informations relatives au parcours du candidat tout au long du processus. ***De la fluidité de ces échanges dépendra la qualité du suivi du participant dans sa globalité.***

- **Le suivi dans l'emploi : le facilitateur garant de la relation avec les entreprises**

Lorsque le participant est mis en emploi, notamment dans le cadre d'une clause d'exécution, le facilitateur prend en charge le suivi - en lien avec la structure employeuse - en tant que garant de la relation avec les entreprises soumises à une clause. Deux méthodes sont recensées :

- **La participation aux réunions sur site**

Le comportement du participant est évoqué (ponctualité, respect des consignes de sécurité, progression etc.) ainsi que son maintien sur le poste. Si l'entreprise s'est engagée dans une démarche d'insertion spécifique (tutorat, carnet de progression, mise en formation), elle doit prouver l'atteinte des objectifs fixés. En cas de difficultés, le référent de suivi peut être associé à une réunion sur invitation du facilitateur.

- **L'instauration d'un binôme emploi/ insertion**

Le suivi est réalisé avec un interlocuteur unique désigné au sein des prescripteurs/ orienteurs et des structures employeuses. Ce binôme permettra la formation d'un canal de communication dédié ainsi que de procédures simplifiées. L'objectif est ainsi de faire des points réguliers sur la situation des bénéficiaires placés par la structure de référence.

" De la fluidité des échanges entre le facilitateur et les prescripteurs/ orienteurs dépendra la qualité du suivi du participant dans sa globalité"

Pour la liste des prescripteurs/ orienteurs, voir [le Recueil des Fondamentaux de la Clause Sociale d'Insertion et de Promotion de l'Emploi](#) publié en 2016 par l'Alliance Villes Emploi.

LE SÉQUENÇAGE DU PARCOURS (SUITE)

Le cas particulier du suivi des bénéficiaires dans le cadre de marchés réservés (handicap ou ESS) ou d'une co-traitance/ sous-traitance avec une entreprise d'insertion (EI) ou une entreprise adaptée (EA) :

Le suivi des participants reste l'affaire de la structure employeuse et du référent de parcours initialement désigné. Le facilitateur n'intervient pas.

- ***Après l'emploi dans la clause : retour au prescripteur/ orienteur***

A la fin des heures générées par la clause, le facilitateur doit explicitement rappeler au participant qu'il retourne dans la file active de suivi des prescripteurs/ orienteurs.

Les sorties dynamiques sont de plusieurs natures :

- les sorties vers l'emploi durable (CDI, CDD ou missions d'intérim de 6 mois et plus, stage et création d'entreprises);
- les sorties vers « un emploi de transition » (CDD ou période d'intérim de moins de 6 mois, contrats aidés);
- les sorties positives (formations pré-qualifiantes ou qualifiantes, embauches dans une autre SIAE...).

Même en cas de sorties vers l'emploi durable, de nombreux prescripteurs/ orienteurs continuent de faire un suivi à 6 mois dans l'emploi.

Un facilitateur ne doit pas répondre directement aux sollicitations d'un ancien bénéficiaire qui cherche à se positionner sur une offre d'emploi sans en avoir averti au préalable les prescripteurs/ orienteurs.

Dans l'emploi, il arrive que le participant fasse remonter des difficultés ? Qui contacter dans ce cas ?

- Les DRH des entreprises attributaires, les contacts indiqués dans le DCE du marché;
- L'équipe encadrante (conducteur de travaux, chef de projet...);
- Les représentants du personnel au comité social d'entreprise;
- L'inspecteur du travail,
- Le référent de parcours...

En aucun cas, une situation de souffrance au travail ne doit être laissée sans intervention.

" Faire l'économie du retour aux prescripteurs/ orienteurs, c'est prendre le risque de créer une rupture dans le parcours d'insertion du bénéficiaire"

ETAPE 2 : LES TECHNIQUES DE LIAISON

Toute la difficulté réside - pour les facilitateurs - dans la conservation d'une visibilité sur le parcours des participants sans en avoir directement la charge.

Ils doivent donc développer des techniques de liaison spécifiques, lesquelles s'appuient nécessairement sur des documents ressources qui facilitent l'échange d'informations et la traçabilité du parcours.

Ces documents peuvent être (*liste non exhaustive*) :

- Le CV du participant;
- Une fiche navette basée sur les informations requises par le logiciel Up Clauses lors de la création d'un profil "participant";
- Les justificatifs démontrant l'éligibilité du participant au dispositif clause (attestation de chômage, allocation des minimas sociaux, reconnaissance TH, fiche de suivi en Mission Locale...);
- Le contrat de travail (dans le cadre d'une embauche directe);
- Le contrat de formation...

Le cas particulier de la fiche agrément IAE en Ile-de-France:

Cette fiche est divisée en 2 étapes :

- une première pendant laquelle l'orienteur doit motiver sa décision en indiquant les freins à l'insertion identifiés et la plus-value d'une orientation vers une SIAE;
- une seconde appelée "entretien diagnostic par un prescripteur IAE" à l'issue de laquelle l'éligibilité du candidat au dispositif IAE est validée.

En aucun cas, la "fiche n°2" - comme elle est appelée - **ne peut servir seule** à attester de l'éligibilité d'un candidat à une clause d'insertion ou à valider une orientation auprès d'entreprises autres que celles conventionnées au titre de l'IAE. Il est nécessaire de la coupler avec la fourniture de justificatifs de situations décrits plus haut.

ATTENTION VIGILANCE : dans le cadre du RGPD, les informations personnelles des bénéficiaires de la clause qui ne sont pas strictement liées à l'activité du facilitateur ne peuvent être ni collectées ni conservées. Le participant doit être informé de la diffusion et de la conservation qui sera faite des dites données et doit y consentir expressément.

Pour la liste des publics éligibles à la clause, voir [le Recueil des Fondamentaux de la Clause Sociale d'Insertion et de Promotion de l'Emploi](#) publié en 2016 par l'Alliance Villes Emploi ou [le Guide des aspects sociaux de la commande publique](#) publié en juillet 2018 par la Direction des affaires juridiques de l'Etat.



ETAPE 3 : LES INSTANCES DE SUIVI TRANSVERSALES

Pour fluidifier ses relations avec les différents acteurs intervenant dans le suivi de parcours, le facilitateur institue ou prend part à des temps de réunion rassemblant ses divers interlocuteurs.

Ces instances peuvent être divisées en deux types selon leur dimension et leur portée.

- **Les instances de suivi**

Elles sont également appelées "**Comité de Suivi**" ou "**Comité Technique Emploi**" selon les territoires.

Elles réunissent une fois par trimestre les interlocuteurs usuels du facilitateur : prescripteurs, orienteurs, structures employeuses, associations etc. dans le but de gérer les parcours d'insertion.

Sont ainsi évoqués les cas individuels les plus problématiques, la cohérence des parcours, les actualités des partenaires et la programmation des marchés en cours et à venir sur le territoire.

Ces instances visent à apporter des réponses collectives et structurantes à des enjeux de territoire par l'anticipation et l'incitation aux démarches partenariales.

- **Les instances de gouvernance territoriale**

Elles réunissent les élus de la structure porteuse du dispositif clause sociale, les financeurs, les administrations déconcentrées de l'État, les directions des prescripteurs/ orienteurs, les services internes des collectivités, les bailleurs sociaux, etc.

Elles prennent la forme d'**Assemblée Générale** ou de **Comité de Pilotage** lors desquels les orientations et les objectifs à atteindre sont communiqués et les projets dimensionnant sont présentés.

Pour le facilitateur, ***la tenue de ces instances de gouvernance est l'occasion de démontrer l'efficacité du dispositif qu'il porte, de mettre en lumière les partenariats innovants et les retombées positives pour le public bénéficiaire.*** C'est aussi à ce moment qu'il va témoigner de la réussite de l'articulation des dispositifs de politiques publiques (commande publique, emploi, insertion, urbanisme, développement local, politique de la ville...) à l'oeuvre sur son territoire.

"Les instances de gouvernance de la clause sociale sont l'occasion de démontrer l'efficacité du dispositif, de mettre en lumière les partenariats innovants et les retombées positives pour le public bénéficiaire."

CONCLUSION

Assurer un suivi de qualité des bénéficiaires ne signifie en rien être en contact permanent avec ceux-ci.

Au contraire, le facilitateur s'appuie sur les prescripteurs/orienteurs de son territoire, plus compétents pour construire des parcours d'insertion adaptés.

Les clauses sociales sont vues par ces mêmes partenaires comme un formidable outil de mobilisation et de transversalité dans la mise en œuvre des actions en faveur de l'emploi et de l'insertion des publics en difficulté.

De leurs interactions vertueuses naissent des parcours vers l'emploi durable. Mais il reste nécessaire de bien définir les champs d'intervention de chacun. C'est pourquoi, le facilitateur opère son suivi en trois volets.

D'abord, il séquence le parcours du bénéficiaire pour différencier son action de celle du référent de suivi. C'est l'entrée du participant sur le dispositif clause qui marque le début du suivi par le facilitateur. Ce suivi se déroule lors des réunions sur site ou à travers la constitution d'un binôme emploi/insertion.

Le deuxième volet du suivi se met en place au travers les techniques d'échanges qui rendent possible une continuité de l'accompagnement. L'objectif est de récolter des informations sur le parcours global du participant, en échangeant des documents type.

Enfin, le dernier volet du suivi s'opère dans les instances de suivi transversales. Ces dernières permettent d'avoir une vision plus globale des parcours et d'impulser de nouvelles collaborations tout en donnant à voir l'efficacité du dispositif.

Cette fiche méthodologique a été réalisée par l'équipe de l'URTIE dans le cadre de la Mission d'Appui au Développement des Clauses Sociales (MACS)



Les actions de l'URTIE sont financées par la DIRECCTE IDF et le FSE .



REMERCIEMENTS

AUX PARTICIPANTS DU CAF' CLAUSE N°6

L'équipe de l'URTIE remercie chaleureusement les participants du Caf' Clauses n°6 qui grâce à leurs interventions et aux débats créés ont permis de dégager ces points d'accord sur la pratique du suivi du participant par les facilitateurs.

Ont été partie prenantes les structures suivantes : le Conseil départemental 94, l'agence d'insertion Activit'Y (78), le SERCI (94), la ville de Torcy (77), la ville de Gennevilliers (92), l'EPT Est Ensemble (93), le Hub de la Réussite (95), la ville de Villepinte (93), la ville de Drancy (93), l'EPT Grand Orly Seine Briève, IINO 77, la Ville du Bourget (93).