



Action en direction des demandeurs d'emploi de très longue durée

Atelier de diagnostic renforcé

Action en direction des demandeurs d'emploi de très longue durée

ATELIER DE DIAGNOSTIC RENFORCE

Contexte :

Pour faire face à la dégradation de la situation de l'emploi, l'Etat et les partenaires sociaux sont convenus, lors du sommet sur la crise du 18 janvier 2012, de plusieurs mesures d'urgence qu'il appartient à Pôle emploi de mettre en œuvre. Les demandeurs d'emploi de très longue durée (DETLD), inscrits continûment en catégorie A, depuis au moins 24 derniers mois, à la date du 31 décembre 2011, seront reçus par leur conseiller Pôle emploi pour un entretien approfondi entre février et fin juin 2012 en vue de :

- Bénéficier d'un entretien individuel approfondi en face à face, au cours duquel leur situation sera étudiée et leur PPAE actualisé.
- Si nécessaire, un atelier de diagnostic social et professionnel pourra être proposé en complément afin de mieux identifier leurs freins et construire avec eux les étapes d'un retour à l'emploi qui prenne en compte la globalité de leur situation.

Principes :

Chaque demandeur d'emploi, relevant de ce plan d'action, sera convoqué dans le cadre d'un entretien spécifique dédié à cette opération, dont le temps pourra être adapté à ses besoins.

Dans certains cas, cet entretien individuel fera apparaître des problématiques complexes qui ne peuvent être entièrement appréhendées et traitées à l'occasion de ce seul rendez-vous.

Un approfondissement du diagnostic sera proposé afin d'analyser plus précisément les difficultés rencontrées et l'impact sur la recherche d'emploi en vue de proposer une solution qui prenne complètement en compte la situation du demandeur d'emploi. Ce dispositif sera prescrit à l'issue de l'entretien individuel dédié aux DETLD sous forme d'un atelier.

Cet approfondissement du diagnostic sera assuré en interne par des conseillers expérimentés dans la prise en charge des publics en difficulté, l'animation d'ateliers et qui seront en capacité de mobiliser les acteurs du territoire (prestataires, partenaires mais aussi les travailleurs sociaux compétents pour prendre en charge les obstacles périphériques à l'emploi).

L'atelier de diagnostic présenté ici s'inspire d'une action organisée par l'A2S de Marseille Ouest et mise en œuvre par les conseillers d'une équipe ressource insertion (correspondants IAE et réalisant un accompagnement interne de type MVE) en direction de publics présentant conjointement des difficultés sociales et professionnelles.

Plus généralement, ce modèle d'intervention pourra être adapté en agence spécialisée ou de proximité.

Les régions pourront s'appuyer sur les pratiques locales qui répondent aux besoins d'approfondissement des problématiques socioprofessionnelles pour les DE éloignés de l'emploi. Par exemple, pourront ainsi être mobilisés, selon les territoires :

- Les ateliers organisés pour les bénéficiaires du RSA ou les résidents en ZUS qui combinent information sur l'offre d'insertion mobilisable localement et aide au diagnostic.
- Des séquences de travail qui exploitent le questionnaire de la séquence « *Faites le point sur vous et votre environnement* » disponible en pièce jointe et dans l'atelier « *Organiser sa recherche d'emploi* ».
- L'offre de service de certaines équipes insertion qui s'appuient sur leurs connaissances des acteurs spécialisés sur le volet social.

Ressources

Pour mettre en œuvre ce diagnostic approfondi les conseillers pourront utiliser les questionnaires fournis en annexes. Ils pourront aussi s'appuyer sur une cartographie de l'offre d'insertion disponible sur le territoire et/ou la connaissance des acteurs du champ social généralement mobilisés par le correspondant RSA de l'agence.

Public :

Demandeur d'emploi de très longue durée pour lequel il a été repéré une problématique complexe et/ou périphérique à l'emploi et qui a besoin d'un diagnostic approfondi afin de repérer la prescription la mieux adaptée pour lever les freins.

Objectif :

Réaliser un diagnostic social et professionnel approfondi prenant en compte tous les freins périphériques des DELTD pour :

- ✓ déclencher les premières étapes de résolution des problématiques identifiées et les mettre en capacité de mieux se mobiliser sur leur recherche d'emploi,
- ✓ construire avec eux un parcours de retour à l'emploi qui tienne compte de leur situation personnelle.

Contenu :

- Recensement, analyse des freins sociaux et professionnels, repérage des acteurs aptes à répondre aux besoins identifiés et des leviers d'action appropriés,
- Mise en perspective de ces freins avec la recherche d'emploi, analyse des impacts sur le projet personnalisé d'accès à l'emploi et sur la capacité à mener les démarches utiles à sa mise en œuvre,
- Mise en contact avec les intervenants concernés par les problématiques repérées (travailleurs sociaux, associations spécialisées, prestations spécifiques mobilisables sur le territoire),
- Elaboration d'un plan d'action, mise en relation avec les employeurs (notamment dans le cadre de contrats aidés) chaque fois que possible, prescription des prestations, formations, aides adéquates, ou mise en œuvre d'un parcours de retour à l'emploi auprès d'un partenaire (cotraitant, PLIE, IAE...).

Modalités

Les modalités d'animation sont adaptées en fonction des situations rencontrées et sont donc à la main du conseiller. Cet atelier peut être constitué d'une ou plusieurs phases collectives suivies systématiquement d'un entretien individuel.

1- L'Animation d'une séquence collective

Ce temps de travail permet de mettre en contact les demandeurs d'emploi ayant une problématique commune et de partager collectivement des premières pistes de solutions

L'animateur présente le contexte dans lequel s'inscrit cet atelier et ses objectifs :

- Information sur le plan d'action en direction des DETLD, caractéristiques communes aux publics,
- Recherche de solutions adaptées à la situation de chacun,
- Approfondissement du diagnostic à partir d'un questionnement guidé,
- Apports, à partir des questions traitées, sur les actions mobilisables sur le territoire,
- Exploitation en entretien individuel de la réflexion menée collectivement,
- Mise en œuvre des actions appropriées.

L'animateur remet aux demandeurs présents le **questionnaire de diagnostic socioprofessionnel approfondi**, élaboré par l'A2S Marseille Ouest et fourni en pièce jointe. Ce questionnaire permet d'interroger les principales problématiques socioprofessionnelles. Il ne s'agit pas de les détailler, mais d'activer la réflexion sur les obstacles périphériques à l'emploi et d'identifier les appuis éventuels dont

dispose le demandeur sur les difficultés rencontrées. Selon les publics, ce support peut être suffisant et sera exploité individuellement.

En complément, il pourra être proposé de mettre en perspective les freins identifiés avec les 4 principales dimensions d'une insertion professionnelle réussie :

- La connaissance de soi,
- La connaissance du secteur professionnel,
- La connaissance du marché du travail,
- La maîtrise des méthodes de recherche d'emploi.

Pour cela, le conseiller fournira son appui pour répondre au **questionnaire « Faites le point sur vous et votre environnement »** également fourni en annexe. Contrairement au questionnaire portant sur les difficultés socioprofessionnelles, il est demandé d'explicitier et de détailler les réponses, avec l'aide de l'animateur.

Cette séquence collective pourra être complétée par une mise à disposition d'offres d'emploi de transition disponibles (CUI, IAE) et d'informations ciblées sur l'offre d'insertion mobilisable sur le territoire.

2- L'entretien individuel

Cet entretien exploite (en le complétant le cas échéant) le questionnaire socioprofessionnel. Toutes les questions peuvent être reprises, y compris celles où les réponses sont négatives (dans certains cas, une difficulté prégnante l'emporte sur les autres en les occultant alors qu'une prise en charge globale serait nécessaire).

En réponse au diagnostic ainsi précisé, l'objectif pour le conseiller est de mobiliser immédiatement l'offre de service adéquate. Cela peut se traduire par :

- ✓ la proposition d'offres d'emploi (notamment en contrats aidés),
- ✓ des prestations d'orientation (CPP, Cap projet),
- ✓ la mise en œuvre de formations (dont dispositif « Compétences clés »),
- ✓ des prestations d'accompagnement renforcé vers l'emploi (TVE, Objectif emploi, ou, selon les territoires, accompagnement interne),
- ✓ des prestations d'accompagnement renforcé socioprofessionnel (MOV, PLIE, CIVIS, contrats d'autonomie, recours à l'IAE, aux GEIQ),
- ✓ la ré-interrogation, pour les bénéficiaires du RSA, de l'orientation par le conseil général vers l'opérateur adéquat : en s'assurant, le cas échéant, que la décision d'orientation par le conseil général vers un autre opérateur que Pôle emploi a bien été prise en compte, et faire le nécessaire si besoin ou en proposant, si besoin, à l'équipe pluridisciplinaire une orientation vers un opérateur du CG compétent en matière d'insertion sociale,
- ✓ dans certains cas, la mobilisation ponctuelle des acteurs du champ social sera suffisante parallèlement à la poursuite des actions engagées dans le cadre du parcours en cours.

A noter : lorsqu'un atelier de diagnostic socioprofessionnel ne peut être mobilisé immédiatement sur un territoire ou dans le cas où la modalité collective semble inappropriée à la situation d'un demandeur d'emploi, les questionnaires fournis ci-après peuvent être exploités à l'occasion d'un entretien exclusivement individuel dont la durée sera adaptée en conséquence.

POLE EMPLOI Date :	<h2 style="margin: 0;">QUESTIONNAIRE</h2> <h3 style="margin: 0;"><i>DIAGNOSTIC SOCIOPROFESSIONNEL APPROFONDI</i></h3>	
	NOM Prénom :	Votre Pôle Emploi :
	Téléphone :	N° Identifiant :
	Votre Age : N° CAF :	
	Allocations (entourez) : RSA AAH ASS ARE Aucune	

VOTRE RECHERCHE D'EMPLOI

Quel (s) emploi (s) recherchez-vous ?

.....

.....

Quel était votre principal emploi ?.....

.....

Durée :

Date de fin :

Avez-vous un CV ?

Avez-vous une lettre de motivation ?

Avez-vous fait des démarches de recherche d'emploi ces 6 derniers mois ? OUI / NON

Si OUI, lesquelles ?

.....

.....

Si NON pourquoi ?

.....

.....

Qu'est ce qui pourrait vous aider à trouver du travail aujourd'hui ?

.....

.....

VOTRE SITUATION

Avez-vous des problèmes de :	Entourez	Qui vous aide ?
Santé ?	Oui / Non	
Logement ?	Oui / Non	
Garde (d'enfants, de parents) ?	Oui / Non	
Famille (divorce...)	Oui / Non	
Langue française ?	Oui / Non	
Qualification ?	Oui / Non	
Expérience ?	Oui / Non	
Mobilité ?	Oui / Non	
Finances ?	Oui / Non	
Administratif ? (papiers...)	Oui / Non	
Autre ? (âge ...)	Oui / Non	

Avez-vous déjà rencontré un(e) assistant(e) social(e) ? OUI / NON

Si OUI, quel est son nom ? / son téléphone ?

Ou l'avez-vous rencontré ?(CCAS, association)

Faites le point sur vous et votre environnement

Pour rendre votre recherche d'emploi plus efficace, prenez en compte 4 dimensions :

1/ La connaissance de soi. Faire le point sur vous-même vous permet de vous assurer que votre objectif professionnel prend bien en compte vos compétences et vos souhaits.

2/ La connaissance du secteur professionnel dans lequel vous voulez travailler. Vous pouvez alors identifier les entreprises que vous pouvez intéresser et préciser vos cibles professionnelles.

3/ La connaissance du marché du travail. Vous pouvez alors repérer les évolutions des emplois et des qualifications recherchées afin d'anticiper les changements et de saisir les opportunités.

4/ La maîtrise des méthodes de recherche d'emploi. Elle vous permet d'organiser au mieux vos démarches et de choisir les techniques de recherche d'emploi les plus adaptées.

Ce questionnaire vous permettra de faire le point sur vos atouts et vos difficultés afin de rechercher des solutions adaptées à votre situation.

**Dans les pages suivantes, répondez par oui ou non à chaque question.
S'il vous est difficile de répondre, cochez la colonne « difficile ».
Détaillez vos réponses pour apporter des informations précises.**

A l'issue de cette réflexion

Que constatez-vous ?

.....
.....
.....
.....

Qu'est-il important de faire en priorité pour vous ?

.....
.....
.....
.....

Connaissance de son profil professionnel

1/ Les emplois que vous avez occupés précédemment vous apportaient-ils des satisfactions ?
Lesquelles ?

.....
.....

2/ Pouvez-vous décrire les compétences que vous avez développées dans ces emplois ?
Lesquelles ?

.....
.....

3/ Pouvez-vous citer 3 emplois que vous pourriez exercer dès demain ?
Lesquels ?

.....
.....

4/ Pensez-vous avoir les compétences requises pour l'emploi que vous souhaitez ?
Lesquelles ?

.....
.....

5/ Savez-vous vous mettre en valeur ?
Comment ?

.....
.....

6/ Pouvez-vous citer 3 de vos qualités personnelles ?
Lesquelles ?

.....
.....

7/ Pouvez-vous citer les 4 activités professionnelles qui vous plaisent le plus ?
Lesquelles ?

.....
.....

Oui	Non	Difficile
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8/ Avez-vous des activités extra-professionnelles qui pourraient être utiles pour votre recherche ?
 Lesquelles ?

.....

9/ Pouvez-vous citer vos 3 difficultés principales pour trouver un emploi ?
 Lesquelles ?

.....

10/ Avez-vous suivi l'évolution des techniques utilisées dans votre métier ?
 Lesquelles ?

.....

11/ Avez-vous pris en compte des contraintes personnelles, familiales, de santé, de transport
 Lesquelles ?

.....

12/ Pouvez-vous citer 3 centres d'intérêt personnels ?
 Lesquels ?

.....

13/ Pouvez-vous citer 3 conditions de travail essentielles pour vous ?
 Lesquelles ?

.....

14/ Y-a-t-il des activités que vous souhaiteriez découvrir, mieux connaître, développer ?
 Lesquelles ?

.....

Oui	Non	Difficile
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Connaissance du secteur professionnel

1/ Avez-vous déterminé une ou plusieurs zones géographiques pour vos recherches d'emploi
Lesquelles ?

.....
.....

2/ Avez-vous une idée précise du type d'entreprise dans laquelle vous souhaitez travailler
(secteur privé ou public, taille, organisation, clientèle, produit) ?
Lequel ?

.....
.....

3/ Recherchez-vous un emploi dans un secteur d'activité particulier ?
Lequel ?

.....
.....

4/ Envoyez-vous votre candidature pour des emplois différents ?
Lesquels ?

.....
.....

5/ Choisissez-vous les entreprises dans lesquelles vous postulez ?
Comment ?

.....
.....

6/ Pouvez-vous citer les dernières entreprises que vous avez contactées ?
Lesquelles ?

.....
.....

7/ Connaissez-vous les exigences des entreprises qui recrutent dans votre domaine ?
Lesquelles ?

.....
.....

Oui	Non	Difficile
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8/ Sélectionnez-vous les annonces auxquelles vous répondez ?
Comment ?

.....
.....

9/ Savez-vous si, dans l'année, il existe des mois plus favorables que d'autres pour être embauché ?
Lesquels ?

.....
.....

10/ Savez-vous si, dans les entreprises qui vous intéressent, il va y avoir des produits ou des services nouveaux ?
Lesquels ?

.....
.....

11/ Savez-vous comment se fait le recrutement dans les entreprises qui vous intéressent ?
Comment ?

.....
.....

12/ Recherchez-vous des informations sur votre secteur professionnel ?
Comment ?

.....
.....

13/ Savez-vous où trouver des informations sur les entreprises qui recrutent ?
Où ?

.....
.....

14/ Connaissez-vous les organisations professionnelles (syndicats ou fédérations) de votre secteur ?
Lesquels ?

.....
.....

Oui	Non	Difficile
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Connaissance du marché du travail

1/ Connaissez-vous les principales activités économiques de la zone géographique dans laquelle vous recherchez un emploi ?
Lesquelles ?

.....
.....

2/ Connaissez-vous tous les secteurs d'activité dans lequel votre emploi pourrait exister ?
Lesquels ?

.....
.....

3/ Connaissez-vous les entreprises qui se développent ?
Lesquelles ?

.....
.....

4/ Pouvez-vous citer les principaux changements constatés dans votre métier ou vos métiers depuis 10 ans ?
Lesquels ?

.....
.....

5/ Savez-vous quels sont les salaires pratiqués dans votre branche et dans la région ?
Lesquels ?

.....
.....

6/ Savez-vous quels sont les horaires pratiqués dans votre métier ?
Lesquels ?

.....
.....

7/ Pouvez-vous citer 3 qualités appréciées par les employeurs ?
Lesquelles ?

.....
.....

Oui	Non	Difficile
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8/ Connaissez-vous les différents contrats de travail qui existent ?
Lesquels ?

.....
.....

9/ Connaissez-vous les aides pour l'emploi qui pourraient faciliter votre embauche ?
Lesquelles ?

.....
.....

10/ Savez-vous quelle catégorie d'entreprises recrute le plus souvent : les petites, les moyennes et les grandes ?
Laquelle ?

.....
.....

11/ Connaissez-vous les entreprises qui embauchent dans votre région ?
Lesquelles ?

.....
.....

Oui	Non	Difficile
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Maîtrise des méthodes de recherche d'emploi

1/ Pouvez-vous citer 3 méthodes que vous utilisez pour rechercher un emploi ?
Lesquelles ?

.....
.....

2/ Votre CV vous satisfait-il ?
Pourquoi ?

.....
.....

3/ Avez-vous des pistes d'emploi actuellement ?
Lesquelles ?

.....
.....

4/ Avez-vous eu des entretiens ?
Combien ?

.....
.....

5/ Etes-vous à l'aise pour répondre à des offres d'emploi ?

.....
.....

6/ Depuis 3 mois, avez-vous eu des réponses à vos candidatures spontanées ?
Combien ?

.....
.....

7/ Etes-vous à l'aise pour répondre aux questions d'un employeur en entretien ?

.....
.....

8/ Vous sentez-vous capable de négocier votre salaire en entretien d'embauche ?

.....
.....

Oui	Non	Difficile
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9/ Connaissez-vous les motifs de refus de vos candidatures ?
 Lesquels ?

10/ Relancez-vous les entreprises ?
 Comment ?

11/ Présentez-vous votre candidature différemment suivant les entreprises ?
 Comment ?

12/ Utilisez-vous vos relations personnelles ?
 Comment ?

13/ Avez-vous proposé votre candidature sur des offres d'emploi de Pôle emploi ?
 Lesquelles ?

14/ Pôle emploi vous a-t-il aidé dans votre recherche d'emploi ?
 Comment ?

15/ Utilisez-vous les services d'autres organismes pour votre recherche d'emploi ?
 Lesquels ?

Oui	Non	Difficile
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>