



Outils et pratiques expérimentés



Table des matières

BILAN 2021	2
LES OUTILS ET PRATIQUES EXPÉRIMENTÉS	4
PRÉSENTATION GÉNÉRALE	4
CONTEXTE	4
Les six principes du SPIE dans la stratégie de parcours	4
LES PRODUCTIONS PARTENARIALES	4
Le SPIE, de quoi s'agit-il ?	9
Une ambition	9
4 grandes orientations	9
MES DROITS ET MES DEVOIRS	9
ACCOMPAGNEMENT ET PARCOURS SPIE	10
SOCLE COMMUN D'ACCUEIL ET DE DIAGNOSTIC	13
LES ENGAGEMENTS DE L'ACCUEIL SPIE	13
LES MODALITÉS DU DIAGNOSTIC SPIE	13
PROTOCOLE DÉPARTEMENTAL DÉFINISSANT UN SOCLE COMMUN À L'ACCOMPAGNEMENT SOCIO- PROFESSIONNEL ET PROFESSIONNEL	16
LES ENGAGEMENTS POUR UN ACCOMPAGNEMENT DE QUALITÉ	16
Engagements des structures	17
Engagements des professionnel.le.s	17
Engagements de la personne concernée	18
INDICATEURS DE SUIVI ET D'IMPACT	18
Annexe au protocole départemental d'accueil, d'orientation et d'accompagnement	19
FICHE RELAIS	22
Enjeux	22
Modalité d'utilisation	22
Période d'utilisation	22
LA FICHE RELAIS SPIE	23
RÉFÉRENT D'ÉTAPE	25
ET	25
COORDINATION SPIE	25
MISSIONS DE LA COORDINATION SPIE	25
MISSIONS DU RÉFÉRENT D'ÉTAPES	25
COMMISSION SPIE 13	28
LEXIQUE	31

BILAN 2021

RAPPEL

- Sélection de la réponse du Département et du consortium par l'État courant avril 2021
- Préparation des travaux par le consortium le 12 mai 2021.
- Lancement officiel expérimentation SPIE le 28 mai 2021

ORGANISATION ET ANIMATION DES TRAVAUX

- ⇒ **Pilotage et animation du projet**
CCIAMP
- ⇒ **Par axe**
 - Orientations partagées en commission départementale dédiée,
 - Production et enrichissement par les SPIE Territoriaux,
 - Finalisation par commission départementale dédiée
- ⇒ **Sur les freins**
 - Groupes de travail et entretiens bilatéraux

I- SUR LE PLAN QUANTITATIF

Pilotage et coordination

- Une rencontre instance stratégique
- Quatre rencontres du consortium
- Six rencontres suivi et coordination (CD13 et/ou CCIAMP)
- Des rencontres mensuelles de suivi de l'expérimentation avec le niveau national

Travaux sur les axes

- 7 journées commissions départementales (20 participants différents en moyenne)
- 12 journées des SPIE Territoriaux (20 acteurs différents par territoire en moyenne)

Travaux sur les freins

Bilan finalisé en janvier 2022

- 2 ateliers mobilité
- 2 ateliers garde d'enfants co animés avec la CAF13 / Production d'une cartographie des opérateurs et solutions d'accueil
- Une série d'entretiens bilatéraux sur accès au logement

Communication

- Une page internet dédiée (sur site CCIAMP)
- Trois e-letter (septembre, novembre, décembre)
- Des contributions via page internet

II- SUR LE PLAN QUALITATIF

⇒ **Une dynamique collective, des échanges entre acteurs**

- Du social (MDS, lieux d'accueil, ...),
- De l'accompagnement socioprofessionnel (PLIE, DAIE, Boost, ...),
- De l'insertion par l'activité économique (chantiers d'insertion, EI, GEIQ),
- De réseaux d'entreprises (Cap au Nord, CI'Hub, CCI PA, FDSEA, Pactes d'objectifs, ...),
- D'organismes de formation,
- D'acteurs institutionnels et de terrain membres du consortium (CD13, État, Missions locales, Pôle emploi, CAF13, MSA, Métropole et Communauté d'agglomération).
À noter : absence de la Région.
- De personnes concernées (bénéficiaires du RSA et/ou jeunes en mission locale).

⇒ **Consolidation d'une culture professionnelle commune à l'échelle du département et sur les territoires.**

⇒ **Production d'outils et cadres de travail** (cf. infra)

- Socle commun de diagnostic
- Livret d'accueil
- Protocole départemental pour un accompagnement professionnel et socio professionnel
- Fiche relais
- Commission SPIE
- Coordination SPIE

⇒ **Production d'un plan d'action « emploi agricole » à Arles**

⇒ **Engagement d'une production d'un lexique commun** cf.infra

⇒ **Orientations pour une relation avec les entreprises SPIE**

- Définition d'une relation entreprise qui englobe mobilisation et accompagnement des entreprises
- Un rôle d'animation de la relation avec les entreprises pour la coordination SPIE (des plans d'action communs sur les territoires – TPE, filières –, une gestion partagée d'offres d'emploi, partage des outils et réseaux, articulation avec le SPE, ...)
- Charte de la relation avec les entreprises à construire en 2022
- Diffusion et appropriation du CI'hub et de provencemploi.fr
- Nécessité de mesurer l'impact de l'engagement des entreprises sur les parcours des personnes (voir feuille de route 2022)

⇒ **Orientations pour un programme d'enrichissement des compétences**

- Des thèmes identifiés (mobilisation des publics, écrit professionnel, du bon usage des clauses sociales, les représentations, ...)
- Un programme déployé en 2022 (voir feuille de route 2022)

⇒ **Perspectives de production 2022**

- Fiche unique de prescription
- Charte de la relation avec les entreprises
- Contrat d'engagement commun

LES OUTILS ET PRATIQUES EXPÉRIMENTÉS PRÉSENTATION GÉNÉRALE

CONTEXTE

- ⇒ Le Département des Bouches du Rhône, avec un consortium de partenaires, a engagé une expérimentation du Service Public de l'Insertion et de l'Emploi, dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt lancé par l'État.

Le consortium restreint d'acteurs est constitué de : la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS13), le Département des Bouches-du-Rhône, la Métropole Aix-Marseille-Provence, la Communauté d'agglomération Arles-Crau-Camargues-Montagnette, la Direction territoriale Pôle emploi, la Caf des Bouches du Rhône, l'Association Régionale Des Missions locales.

- ⇒ Cette expérimentation se déroule sur deux années.
- La première année a permis la réflexion et la construction collective de différents outils et méthodes (voir bilan ci-dessus).
- La deuxième année, 2022, permet :
- L'expérimentation de ces outils et leur appropriation par les acteurs de terrain,
 - L'appropriation des outils et la montée en compétences des professionnels de terrain du SPIE, par la mise en place d'un programme d'échanges de pratiques, de master class et de groupes de travail
 - La mise en place d'animations départementales et territoriales.

Les six principes du SPIE dans la stratégie de parcours

Les six principes du SPIE peuvent être résumés ainsi : « l'activité est le levier majeur d'inclusion, chaque personne co-élabore avec son référent d'étape, dans une approche globale socioprofessionnelle de sa situation individuelle, un parcours personnalisé à visée emploi, en lien avec les opportunités du territoire ».

LES PRODUCTIONS PARTENARIALES

Au terme de la phase expérimentale de 2022, les différents outils, méthodes et engagements des professionnels du SPIE constitueront le **Label SPIE 13**. Le Label SPIE 13 sera le cadre des engagements communs à l'ensemble des partenaires institutionnels et professionnels de terrain (les structures et les professionnels eux-mêmes).

- ⇒ **Le Label SPIE13** regroupera : le socle commun de diagnostic, le protocole départemental définissant un socle commun à l'accompagnement professionnel et socioprofessionnel, la fiche relais, la fiche unique de prescription, la charte de la relation avec les entreprises, les définitions de la commission SPIE et de la coordination SPIE, le contrat unique d'engagement, le lexique.

- ⇒ **Les outils, méthodes et engagements construits en 2021**

- **Socle commun de diagnostic**

Il définit les principes et engagements d'une prise en charge optimisée - délais et qualité de l'orientation puis du suivi - pour les personnes qui entrent dans le SPIE. Il offre un cadre commun de diagnostic en vue d'une orientation, à l'entrée puis, d'une étape à une autre. Il permet dès l'entrée dans le SPIE d'intégrer la question de l'activité et de l'emploi, quelle que soit la situation de la personne.

- **Livret d'accueil**

Remis à la personne concernée lors de son entrée dans le SPIE, il lui permet de prendre connaissance de ses droits et de ses obligations, d'une part, des grandes étapes possibles d'un parcours d'insertion, d'autre part, afin de lui permettre d'être le plus possible acteur de son parcours.

- **Fiche relais**

En lien avec le socle commun de diagnostic et, plus largement, avec tout cadre d'accompagnement des personnes concernées, elle détermine les informations qui doivent impérativement être transmises par les référents d'étape à la coordination SPIE, afin de veiller à la dynamique et la fluidité des parcours.

- **Protocole départemental définissant un socle commun à l'accompagnement professionnel et socioprofessionnel**

Il liste les engagements minimums communs de l'ensemble des acteurs en vue de mettre en œuvre un accompagnement de qualité pour tous.

Les acteurs de ces engagements sont les donneurs d'ordre, les structures d'accompagnement, les professionnels de terrain, les personnes concernées elles-mêmes (voir livret d'accueil).

Il pose aussi les principes qui caractérisent l'accueil qui doit être réservé à toute personne qui entre dans le SPIE et y est accompagnée, par l'ensemble des acteurs institutionnels et de terrain.

⇒ **Trois outils supplémentaires seront produits dans le courant de l'année 2022 :**

- Charte de la relation avec les entreprises
- Fiche de prescription unique
- Contrat unique d'engagement / Appui du national souhaité.

⇒ **Deux cadres de travail et de coordination**

En complément de ces outils et méthodes, les partenaires et acteurs ont conçu deux cadres de travail qui incarnent et font vivre le SPIE :

La coordination SPIE et la commission SPIE.

- **La Coordination SPIE**

Elle est assurée par les représentants, du Département sur les territoires - les Pôles d'insertion -, des Missions locales, des agences de Pôle emploi, (en fonction du statut administratif des personnes concernées).

Ses fonctions :

- Garantir la dynamique et la fluidité des parcours
- Animer l'offre d'insertion sur les territoires
- Animer la relation avec les entreprises sur les territoires.

- **La Commission SPIE**

Elle est le cadre de travail collectif qui vise à :

- Traiter collectivement les parcours et situations bloqués
- Proposer des enrichissements de l'offre d'insertion
- Partager l'information sur les parcours, l'offre d'insertion, l'actualité utile dans une logique d'échanges de pratiques.

⇒ **Un lexique**

Un lexique est progressivement constitué, transversal à la démarche d'expérimentation et de construction du SPIE¹³. Il propose des conventions de langage sur des termes usuels des métiers de l'accompagnement, permettant à l'ensemble des acteurs du SPIE de disposer d'un langage commun, base d'une culture professionnelle commune.

Ces conventions de langage ne se substituent pas aux définitions propres à chaque organisme ou acteur. Elles offrent un cadre commun d'échanges et de construction, dans le contexte du SPIE.

POUR EXPÉRIMENTATION

SPIE 13

Un cadre
partenarial pour
un parcours
facilité


Entrée
RDV
Solidarité

**DIAGNOSTIC
PARTAGÉ***

**LIVRET
D'ACCUEIL***
*Notion de parcours
droits et devoirs*

Parcours

*Simple
Complexe*






Sortie
Emploi
ou activité

**Suivi
3 mois**

Coordination SPIE
*Coordination des parcours
simples ou complexes*

Commission SPIE
*Fluidité et dynamique des parcours
Animation relation entreprises
Animation et enrichissement offre
d'insertion*

OUTILS DE PRESCRIPTION
Fiche unique de
prescription
DORA

 **Parcours / Référent(s) d'étape(s)**   

FORMATION DES PROFESSIONNELS

CHARTRE RELATION ENTREPRISES*

LEXIQUE*

SOCLE COMMUN DE DIAGNOSTIC*

PROTOCOLE DÉPARTEMENTAL ACCOMPAGNEMENT* *dont qualité de l'accueil*

***STRUCTURES LABELLISÉES SPIE**

DÉPARTEMENT DES BOUCHES-DU-RHÔNE
SPIE
Service Public de l'insertion et de l'Emploi

LIVRET D'ACCUEIL



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*



**Nous ne
faisons qu'un
pour vous
accompagner.**

LE SERVICE PUBLIC DE L'INSERTION ET DE L'EMPLOI VOUS AIDE À TROUVER VOTRE SOLUTION

Les Départements, l'État, Pôle emploi, les Caisses d'allocations familiales, les collectivités territoriales, les opérateurs de l'insertion et de l'emploi, la Mutualité sociale agricole, les associations et les entreprises se mobilisent pour l'emploi de chacun.

**STRATÉGIE NATIONALE
DE PRÉVENTION ET DE LUTTE
CONTRE LA PAUVRETE**

⇒ **Le SPIE, de quoi s'agit-il ?**

Pour certains, le retour à l'emploi peut être rendu difficile par de multiples contraintes d'ordre professionnel ou social : chômage durable, absence ou insuffisance de formation, accès difficile à un logement, possibilités de déplacement limitées, difficultés de garde d'enfants, état de santé fragile...

Le service public de l'insertion et de l'emploi (SPIE) a pour ambition de renforcer l'accompagnement des personnes éloignées du marché du travail.

L'accompagnement qui vous est proposé dans le cadre du SPIE répond concrètement à vos difficultés du quotidien.

Il s'agit d'identifier et de mettre en œuvre des solutions de formation, d'immersion en entreprise... et aussi d'hébergement, d'aides à la mobilité et aux déplacements, de garde d'enfants, ou encore d'accès au système de santé.

Le SPIE mobilise et met en réseau un grand nombre d'intervenants pour vous accompagner jusqu'à l'emploi.

Les acteurs des Bouches du Rhône se coordonnent et facilitent le parcours d'insertion : État, Département, Métropole Aix-Marseille-Provence, Communauté d'Agglomération Arles-Crau-Camargues-Montagnette, l'Association Régionale des Missions Locales, Pôle emploi, la Caisse d'allocations familiales (CAF13) et la Mutuelle sociale agricole (MSA), et aussi, l'ensemble des acteurs de la vie économique, de l'emploi et de l'insertion.

Le SPIE entend renforcer le travail commun entre tous ces acteurs pour simplifier et consolider l'efficacité de votre accompagnement vers l'emploi.

⇒ **Une ambition**

Le SPIE a pour ambition :

- Un parcours plus simple
- Des démarches facilitées
- Un référent tout au long du parcours
- Des solutions adaptées

⇒ **4 grandes orientations**

- **SIMPLIFIER** les démarches et les différentes étapes jusqu'au retour à l'emploi, grâce au lien entre les partenaires et grâce à une approche globale. Quel que soit l'interlocuteur initial, ce sera le bon interlocuteur ;
- **ACCÉLERER** le retour à l'activité en proposant des rendez-vous et des accompagnements dans un délai raccourci et en renforçant la coordination et les échanges entre les différents intervenants pour que vous n'exposiez qu'une seule et unique fois votre situation ;
- **RÉVÉLER** vos envies, vos ambitions et aussi vos talents pour vous permettre, aussi d'accéder à de nouveaux métiers, de nouveaux emplois ;
- **ACCOMPLIR** en vous accompagnant vers la réussite de votre projet professionnel, en ayant pris en compte toutes les difficultés qui pourraient l'empêcher.

⇒ **MES DROITS ET MES DEVOIRS**

- **Percevoir une allocation** : RSA, garantie jeunes, allocation chômage
La nature de l'allocation perçue dépend de votre âge comme de la situation de vos droits au chômage.
Certaines allocations peuvent se cumuler entre elles ou avec d'autres aides.
- **Être accompagné.e** dans la résolution de vos difficultés sociales et professionnelles par un.e professionnel.le qui sera votre référent.e.
Ce.tte référent.e vous sera proposé à l'issue d'un premier diagnostic.
Au cours de votre parcours au sein du SPIE vous aurez d'autres référent.e.s, en fonction des actions engagées.

Dans tous les cas, l'ensemble des démarches et actions envisagées est coordonné par la **coordination SPIE**. Cette coordination garantit la dynamique de vos démarches et du parcours.

- **Vous allez signer un contrat d'engagement** avec votre référent. Ce contrat contient les démarches à réaliser, discutées avec votre référent. À travers ce contrat vous vous engagez, vis-à-vis de votre référent comme vis-à-vis de la coordination SPIE et de l'ensemble des professionnels susceptibles de vous accompagner.
- Les actions et démarches à réaliser vous sont proposées par votre référent.e, en fonction de sa connaissance du territoire comme de sa compréhension de votre situation. Vous prenez part au choix des actions, en fonction de vos envies et possibilités. Ces actions et démarches sont obligatoires.
- En cas de non-respect **de vos** engagements (le contrat et les actions qui y figurent), vos droits à une allocation peuvent être suspendus temporairement (suspension) ou définitivement (radiation).

⇒ **ACCOMPAGNEMENT ET PARCOURS SPIE**

L'accompagnement réalisé par et avec votre référent.e se caractérise par :

- **Un diagnostic socio professionnel global**
Il permet la prise en compte des aspects professionnels (liés à l'emploi) comme les aspects sociaux (logement, situation financière, questions de santé, possibilités de se déplacer, de faire garder des enfants, par exemple).
- **La construction de votre trajectoire professionnelle**
Ce diagnostic socio professionnel global identifie aussi vos besoins, envies et possibilités professionnels. Il permet, dès votre entrée dans le SPIE, d'envisager des pistes, d'identifier les premières actions à mettre en œuvre. Il pose les bases de votre profil professionnel, construit à partir de vos expériences et compétences, confronté aux réalités de votre territoire que connaît votre référent.e.
Dans ce cadre, des situations d'activité, d'emploi et de formation vous seront proposées, ainsi que des actions conduites directement avec des représentants d'entreprise. Elles doivent vous permettre, notamment, d'enrichir vos expériences, de multiplier des rencontres, de mettre à niveau vos compétences, de changer de voie professionnelle.
- **La définition d'objectifs**
Dans le cadre du contrat, des objectifs finaux et intermédiaires sont établis conjointement avec votre référent.e.
Les avancées dans la réalisation de ces objectifs sont suivies et analysées régulièrement avec votre référent.e dans le cadre de rencontres et entretiens qu'il.elle vous propose et auxquels vous devez prendre part.
- **L'appui à la résolution de difficultés sociales**
En parallèle de toute les démarches professionnelles que vous conduisez, vous êtes accompagné.e par votre référent.e et des professionnel.le.s qui vous sont recommandé.e.s, pour résoudre des difficultés sociales (accès à un logement, moyens et possibilités de déplacements, endettement, santé, garde d'enfants, notamment).

La succession dans le temps, des actions et démarches - professionnelles et sociales - dans le cadre de l'accompagnement SPIE, constitue **votre parcours SPIE**.

Le parcours est le chemin emprunté pour réaliser votre projet personnel et professionnel.

La finalité première d'un parcours SPIE est l'accès **durable** à l'emploi.

Le parcours est constitué d'étapes **suivies et évaluées, avec vous** , afin de permettre des **ajustements** . Le parcours n'est pas linéaire et s'adapte le plus possible à la situation de chaque personne.

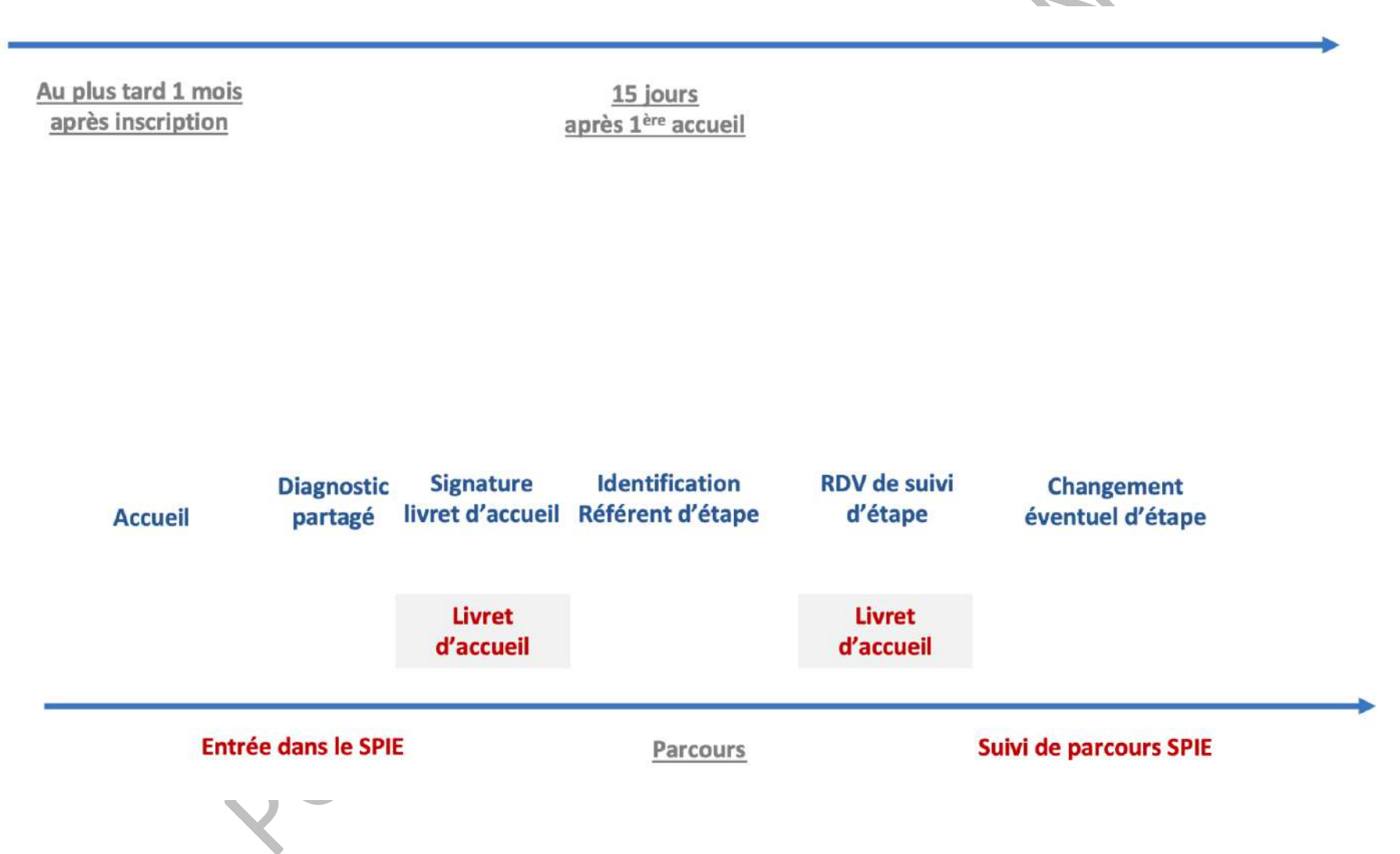
Il s'appuie sur un diagnostic initial.

Les actions du parcours sont **coordonnées** par la coordination, pour permettre la mobilisation des ressources territoriales, des acteurs, des financements et aides financières le cas échéant.

⇒ **CONTACTS ET NUMÉROS UTILES**

POUR EXPÉRIMENTATION

INSÉRER SCHÉMA DE PARCOURS DANS LIVRET SPIE



SOCLE COMMUN D'ACCUEIL ET DE DIAGNOSTIC

Le présent socle commun d'accueil et de diagnostic s'adresse à tous les professionnels et structures engagés dans le Service Public de l'insertion et de l'emploi (SPIE) et intervenant dans le processus d'accueil et d'orientation des personnes concernées par le SPIE, sur le territoire des Bouches du Rhône.

Il définit les principes et engagements fondamentaux favorisant une prise en charge optimisée - immédiate et personnalisée - des personnes entrant dans un parcours d'accompagnement. L'objectif du diagnostic, à l'entrée puis à chaque changement d'étape, est d'acter la situation et les besoins de la personne, les évolutions et les acquis de son parcours et de sa situation, les pistes de poursuite en vue d'une insertion socioprofessionnelle durable.

⇒ **LES ENGAGEMENTS DE L'ACCUEIL SPIE**

- La personne concernée dispose d'une **prise en charge dans le mois suivant son entrée**. Elle est directement invitée dans un lieu à proximité (-20km) de son domicile pour un premier entretien de diagnostic avec un professionnel formé dans le cadre du SPIE.
- A l'issue de ce 1^{er} entretien, la personne concernée est orientée vers un professionnel de proximité qui démarre un accompagnement éclairé par ce premier diagnostic, **dans les 15 jours**.
- Lors du 1^{er} entretien d'accueil, conformément aux engagements du socle commun de diagnostic, la personne concernée fait l'objet d'une écoute active et progressive ; la globalité de sa situation est prise en compte. Elle dispose d'une information complète sur le dispositif. Elle peut s'exprimer face à un interlocuteur qui connaît en partie sa situation individuelle, sociale et professionnelle.
- La personne concernée détermine, avec l'appui du professionnel, les premières actions de son parcours, éventuellement son projet personnel et choisit son orientation sur un parcours ou un dispositif d'insertion, en toute connaissance. Cette orientation est formalisée dans la fiche relais.

⇒ **LES MODALITÉS DU DIAGNOSTIC SPIE**

- Le rendez-vous de diagnostic est physique et individuel,
- Sa durée est de 30 à 45 minutes,
- Il se déroule dans un bureau individuel, sur un lieu de proximité,
- La date et l'horaire de rendez-vous ont été déterminés en accord avec la personne concernée et le professionnel,
- Il est réalisé par un professionnel formé aux techniques de diagnostic socio-professionnel et à l'offre d'insertion du territoire.

⇒ **LES CONDITIONS DU DIALOGUE FAVORISANT LA BONNE COMPRÉHENSION DE LA SITUATION ET DES BESOINS**

Le professionnel doit, pour garantir ces conditions :

- Créer un climat de confiance et de confidentialité
- Être en posture d'écoute et de neutralité
- Favoriser une projection positive
- Prendre en compte la situation globale de la personne

⇒ LES POINTS DE SORTIE DU DIAGNOSTIC

- Information sur les droits et devoirs
- Formalisation du diagnostic et de l'orientation (document contractuel tel que le CER d'orientation pour les bénéficiaires du RSA)
- Remise du livret d'accueil SPIE
- Prise de rendez-vous pour le démarrage de l'accompagnement avec le référent d'étape (nom, coordonnées, structure, plan d'accès et desserte)

⇒ UN DIAGNOSTIC EN CINQ PHASES

1. Préparer l'entretien
 - Consulter les informations disponibles
 - o Données socio professionnelles disponibles
 - o Fiche relais pour l'étude du parcours antérieur
2. Créer les conditions d'échanges
 - Se présenter mutuellement
 - Expliquer les objectifs du diagnostic et ses modalités
 - Remettre le livret d'accueil
3. Dialoguer et co-construire
 - Donner la parole à la personne
 - Interroger les sphères personnelles et professionnelles
 - Questionner les attentes et besoins
 - Révéler les atouts + identifier les freins potentiels
 - Verbaliser des 1^{ères} actions ou des aspirations professionnelles réalistes et réalisables
4. Partager une synthèse de l'échange
 - Reformuler les points clés avec la personne
 - Décider ensemble de la prochaine étape
 - Formaliser l'échange (ex : CER complété) et remettre le livret d'accueil
 - Fixer le RdV avec le référent d'étape
5. Proposer une approche globale de la situation

Expérimentation 2022 : L'expérimentation permettra notamment d'affiner les questionnements et de définir des sous- items (grille qui guide plus et est plus détaillée).

Sphère personnelle	Situation familiale / sociale
	Situation financière
	Situation administrative
	Logement
	Santé
	Garde d'enfants

	Mobilité
	Niveau de maîtrise de la langue
	Centre d'intérêt
	Attentes

Sphère professionnelle	Parcours et expériences
	Compétences et formation
	Maîtrise du numérique
	Aptitudes et atouts
	Difficultés rencontrées
	Attentes

Projection	Aspirations et capacités en matière professionnelle
	Projection dans le parcours et accompagnement proposé

⇒ **UNE ORIENTATION SÉCURISÉE**

- Co-construire l'orientation et s'assurer de l'adhésion du bénéficiaire vers le dispositif d'accompagnement le plus adapté au vu du diagnostic posé
- Décrire les modalités d'accueil dans la structure qui assure le démarrage de l'accompagnement
- S'assurer de la bonne transmission des données et informations recueillies au cours de l'entretien par le professionnel qui a réalisé le diagnostic selon les procédures en vigueur (saisie informatique, remise du livret d'accueil et d'information) et conformément aux consignes de la fiche relais.
- Donner une information utile à la coordination.
La coordination veille notamment à l'utilisation du socle commun de diagnostic, à solliciter la commission SPIE pour le traitement de situations bloquées, à assurer la nomination d'un nouveau référent d'étape rapidement, le cas échéant.

⇒ **GARANTIR LA CONTINUITÉ DU DIAGNOSTIC LORS DU DÉMARRAGE ET DE LA CONDUITE DE L'ACCOMPAGNEMENT**

- S'assurer d'un accueil de qualité de la personne concernée au sein de la structure
- Approfondir le diagnostic global avec le bénéficiaire en respectant les cinq phases du diagnostic
- Construire une feuille de route partagée de l'accompagnement proposé
- Expliciter et contractualiser les étapes et la finalité du parcours
- Actualiser le diagnostic au fur et à mesure du parcours

PROTOCOLE DÉPARTEMENTAL DÉFINISSANT UN SOCLE COMMUN À L'ACCOMPAGNEMENT SOCIO-PROFESSIONNEL ET PROFESSIONNEL

L'objectif de ce protocole est d'établir et partager les engagements minimums pour un accompagnement de qualité dans les Bouches du Rhône.

Est entendu par « accompagnement de qualité », un accompagnement – social, professionnel et/ou socio professionnel – qui repose sur une prise en compte globale de la personne et veille à construire des parcours sans couture, c'est-à-dire continus, dynamiques et sans rupture entre les étapes.

Le présent protocole vise à garantir une égalité de traitement pour tous et en tout lieu du territoire des Bouches du Rhône, en ce qui concerne l'accueil et l'accompagnement des personnes.

Le présent protocole est complémentaire aux cahiers des charges et conventions qui lient les donneurs d'ordre aux structures chargées de l'accompagnement.

LES ENGAGEMENTS POUR UN ACCOMPAGNEMENT DE QUALITÉ

⇒ **Engagements des donneurs d'ordre** (membres du consortium)

Ces engagements complètent ceux figurant dans les conventions et contrats de prestation.

Ils sont de trois natures :

- **Le SPIE**
 - Assurer un suivi du parcours des personnes concernées. Voir fiche relais SPIE
 - Mettre à disposition des structures et des professionnels des procédures et circuits clairs de circulation de l'information sur les parcours des personnes (canaux et contenu des informations attendues)
 - Assurer le plan de communication du SPIE
 - Interne
 - Externe
- **Les parcours**
 - Permettre les double-accompagnements
 - Créer des critères d'évaluation, d'efficacité des parcours
 - Sortie positive (critère administratif) et insertion réussie (réussite de la personne)
 - ...
 - Valoriser les réussites qualitatives (levées de freins, ...) et les bonnes pratiques.
- **Les professionnels**
 - Proposer un plan de montée en compétence en lien avec les enjeux du SPIE

⇒ Engagements des structures

Ces engagements complètent ceux figurant dans les conventions et contrats de prestation. Ils sont de trois natures :

- Permettre la montée en compétences des professionnels
 - Être à jour de ses obligations légales, notamment dans le domaine de la formation des salariés,
 - Proposer des actions de formation en lien avec le SPIE,
 - Assurer des échanges de pratiques,
 - Assurer une veille professionnelle.
- Veiller à la bonne circulation de l'information
 - Faciliter pour les professionnel.le.s les procédures et processus de transmission d'information,
 - S'assurer de la bonne circulation de l'information sur les parcours entre les professionnel.le.s et les donneurs d'ordre,
 - Anticiper les échéances et ruptures possibles des parcours, en lien avec le donneur d'ordre.
- SPIE
 - Participer aux instances techniques et commissions du SPIE.

⇒ Engagements des professionnel.le.s

Ces engagements sont de trois ordres :

- Engagements relevant du « **sens** »
 - Garantir l'approche globale de la personne
 - Individualiser les parcours
- Engagements relevant des « **processus** », de la « **méthode** »
 - Favoriser l'accompagnement en mode projet avec une logique de co-construction
 - Réaliser un diagnostic partagé intégrant le socle commun de diagnostic
 - Co-construire les objectifs
 - Garantir dynamisme et intensité des parcours adaptés à la nature des parcours et à la personne, notamment par la définition d'objectifs intermédiaires et leur suivi.
 - A chaque étape du parcours favoriser la rencontre avec le monde de l'entreprise et/ou des acteurs porteurs d'activités, y compris d'intérêt général
 - Garantir la continuité du service
 - Proposer un accompagnement basé sur les outils et approches de l'accompagnement individuel et de l'accompagnement collectif.
 - Proposer un double accompagnement chaque fois que cela est nécessaire.
 - Anticiper les échéances et ruptures possibles des parcours, en lien avec la coordination SPIE et sa structure.
 - Garantir un tuilage entre deux étapes (entretien tripartite – les 2 professionnels et la personne concernée) chaque fois que cela est nécessaire. Voir fiche relais

- Engagements relevant des « **Compétences** »
 - Être en capacité de sortir des murs, « d'aller vers » pour mieux sourcer.
 - Avoir une fonction de veille sur les actions facilitant la co-construction du parcours.
 - Se former, prendre part aux échanges de pratiques.
 - Se mobiliser sur une commission SPIE pour traiter de parcours bloqués.

⇒ **Engagements de la personne concernée**

Voir livret accueil

- Signer un contrat d'engagement
- S'engager à suivre le parcours avec l'intensité identifiée
- Réaliser les actions proposées dans le cadre de l'accompagnement, prendre part au choix de ces actions
- Être présent.e aux rendez-vous et convocations

INDICATEURS DE SUIVI ET D'IMPACT

À valider pendant les expérimentations

- Évaluation du taux de sortie annuel
- Mise en situation pro, d'activité
- Identification des freins en entrée, en cours et en fin
- Enquête de satisfaction
- Mesure du taux de rupture de parcours
- Nb de temps de partage de pratiques
-

MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE

Le présent protocole est intégré au label SPIE 13.

Il est co-signé par chacune des parties prenantes.

Annexe au protocole départemental d'accueil, d'orientation et d'accompagnement

A. Le processus d'accueil et d'orientation des personnes concernées par le SPIE

L'accueil, l'orientation dans le SPIE	Les engagements du consortium restreints	Les engagements des partenaires
La personne concernée dispose d'une prise en charge immédiate : Dans le mois suivant son inscription (entrée), Elle est directement invitée dans un lieu à proximité de son domicile pour faire le point sur sa situation par un professionnel formé.	Mises à disposition d'un module de prise de rendez-vous en ligne pour les BRSA dès l'ouverture des droits. Taux de rdv inférieur à un mois supérieur à 80 % Formation des CONSEILLER OU CORSA Lieux d'accueil à moins de 20 km	
Lors du 1er entretien d'accueil, la personne concernée fait l'objet d'une écoute active, progressive et la globalité de sa situation est prise en charge. Elle dispose d'une information complète sur le dispositif. Elle peut s'exprimer en toute confidentialité face à un interlocuteur qui connaît en partie sa situation individuelle, sociale et professionnelle	Transmission des données entre la CAF/ CD13 Réalisation d'un diagnostic global Mise à disposition des conclusions du diagnostic (à terme partage des informations recueillis avec les partenaires de manière dématérialisée via l'extranet)	Utilisation et consultation des informations relatives au diagnostic pour le 1 ^{er} entretien d'accompagnement
La personne concernée détermine, avec l'appui du professionnel, son projet personnel et choisit son orientation sur un parcours/dispositif d'insertion en toute connaissance de cause. Cette orientation est formalisée dans un document qui est remis à la personne concernée. A l'issue de ce 1er entretien, la personne concernée est orientée vers un professionnel de proximité qui démarre un accompagnement éclairé par ce premier diagnostic dans les 15 jours.	Information et présentation de l'orientation et du dispositif CER document d'orientation formalisé A terme prise de rendez-vous direct par le CORSA	Mise à disposition de plages horaires de rendez-vous dans les 15 jours. Taux de rdv à 15 jours

B. Les engagements des structures du Service Public de l'Insertion et de l'emploi assurant l'accueil, l'orientation et l'accompagnement des personnes concernées

L'accueil, l'orientation dans le SPIE	Les engagements du consortium restreints	Les engagements des partenaires
Proposer un espace d'attente et des salles d'entretiens individuels et/ou collectifs adaptés et mettre à disposition les documents et supports d'information du SPIE (guides, annuaires, actions d'insertion, vidéos ...).	Mise à disposition des partenaires du guide de la personne concernée livret d'accueil, catalogue de l'offre d'insertion, de vidéo, de flyers de présentation des actions	Espace d'attente avec mise à disposition des personnes concernées des différents documents Bureaux individuels pour les entretiens et salle dédiée pour l'accueil collectif
Concevoir une organisation facilitant la prise de rendez-vous directe pour les professionnels et les personnes concernées.	Gestion et suivi des files actives pour une orientation optimisée	Mise à disposition d'un système de rendez-vous partagé pour les personnes concernées et les partenaires OUTIL NATIONAL (outil doctolib, outil téléphonique, rendez-vous hebdomadaire RSA, organisation sur territoire (accueil collectif)
Construire un plan de formation annuel de tous les professionnels assurant des missions d'accueil, d'orientation et d'accompagnement (formation techniques et l'offre d'insertion).	Proposition d'action de formation, de groupes d'échanges de pratiques, de master class à destination des professionnels	Définition et mise en œuvre d'un plan de formation pour le personnel (approche globale, approche compétences, diagnostic socio-professionnel, offres d'insertion)
Utiliser les outils informatiques du SPIE mis à disposition favorisant à la transmission et l'échanges de données entre professionnels et contribuer à la convergence des systèmes d'information dans le respect du RGPD.	Mise à disposition : extranet, DUDE, CAFPRO a travailler Groupe de travail permanent sur l'échange de données	Utilisation préalable des données informatiques et saisie des conclusion d'entretien (l'extranet)
Proposer une organisation permettant aux professionnels de préparer, conduire et finaliser un entretien d'accueil ou d'accompagnement dans de bonnes conditions.	Prise en compte de la phase diagnostic / entrée dans le parcours dans le cadre des marchés d'accompagnement et sur les conventions de partenariat (participation aux instances)	Durée des entretiens d'accompagnement de 30/45 minutes minimum Gestion maîtrisée des files actives Formation aux techniques d'entretien d'accompagnement
Garantir une représentation aux différentes instances du SPIE favorisant l'échanges d'information sur les parcours et l'offre d'insertion (commissions d'intégration, et de suivi de parcours, actions de formations, groupes d'échanges et de pratiques, forum, réunions d'informations...).	Calendrier semestriel des réunion/événements proposés Evaluation /ajustement du contenu et de l'animation des instances	Taux de Participation aux instances locales

C. Les engagements des professionnels du Service Public de l'Insertion et de l'emploi assurant l'accueil, l'orientation et l'accompagnement des personnes concernées

L'accueil, l'orientation dans le SPIE	Les engagements du consortium restreints	Les engagements des partenaires
Préparer son entretien à l'aide des supports et outils informatiques mis à disposition afin de s'assurer que les informations recueillies lors des phases antérieures puissent être reprises au cours de l'entretien.	Mise à disposition des conclusions du diagnostic (guide accueil dans un 1 ^{er} temps. (A terme partage des informations recueillis avec les partenaires de manière dématérialisée via l'extranet)	Utilisation et consultation des informations relatives au diagnostic préalable au 1 ^{er} entretien d'accompagnement
Co-construire avec la personne un diagnostic global et un projet de parcours socioprofessionnel adapté à la situation de la personne concernée en tenant compte de ses besoins, compétences, attentes et freins pour accéder, à terme, à l'emploi	Proposition d'actions de montée en compétences, de groupes d'échanges de pratiques, de master class à destination des professionnels	Participation au plan de formation du personnel (approche globale, approche compétences, diagnostic socio-professionnel, offre d'insertion)
S'assurer de la bonne formalisation (CER) et appropriation par la personne concernée des suites données à l'entretien et garantir la prise de rendez-vous suivante.	Mise à disposition de document / formulaire (CER pour les BRSA)	Taux de Prise de rendez-vous systématique à l'issue de l'entretien Remise d'un document formalisé synthétisant l'entretien (CER ou ..) Qualité et exhaustivité des informations saisies dans le document (CER ou ...)
Partager l'information entre professionnels dans le respect du RGPD afin de garantir un parcours fluide et éviter les redites de la personne concernée à l'aide des outils et supports proposés par le SPIE.	Mise à disposition : extranet, DUDE, CAFPRO Groupe de travail permanent sur l'échange de données	Prise de connaissance préalable, utilisation des informations lors des entretiens et saisie des conclusions d'entretien (l'extranet) Engagement des professionnels à partager l'information et répondre aux sollicitations d'autres professionnels. Voir fiche relais SPIE 13 Qualité et exhaustivité des informations saisies dans le document (CER ou ...)
Participer régulièrement aux différentes instances du SPIE favorisant l'échanges d'information sur les parcours et l'offre d'insertion (commissions d'intégration et de suivi de parcours, actions de formations, groupes d'échanges et de pratiques, forum, réunion d'informations...).	Calendrier semestriel des réunions proposés Evaluation /ajustement du contenu et de l'animation des instances	Taux de Participation aux instances et actions locales proposées

FICHE RELAIS

La formalisation et le partage d'information entre professionnels sont nécessaires à la conduite des parcours, à leur dynamisme et à leur bonne coordination.

L'information sur les parcours des personnes est indispensable entre professionnels, afin que les changements d'étapes soient le plus fluide possible, afin de capitaliser sur les acquis des étapes précédentes, afin d'éviter aux personnes concernées la répétition systématique de leur situation.

La circulation et le partage d'information entre référent et coordination SPIE sont tout aussi indispensables. Ils permettent à la coordination SPIE de conduire sa mission de garantie de la dynamique et la fluidité des parcours, comme d'activer la commission SPIE pour traiter et régler des situations et parcours bloqués. Cette circulation d'information sur les parcours des personnes permet aussi au référent de conduire sa mission d'accompagnement sereinement, dès lors que les parcours se déroulent sans accroc particulier, sans blocage nécessitant l'appui du collectif SPIE.

La fiche relais SPIE constitue un cadre unique et commun de recueil et circulation d'information.

Le présent document rappelle les règles d'utilisation de la fiche relais SPIE puis précise la nature des informations à transmettre.

Enjeux

- Garantir le partage des informations indispensables à la fluidité des parcours
- Faciliter les étapes d'un référent d'étape à un autre ; coordination SPIE en copie
- Partager du sens et de la confiance entre professionnels

Modalité d'utilisation

- Lors d'entretiens tripartites de préférence. Lors d'entretiens téléphoniques entre professionnels à minima
- Formalisation de ces informations dans la fiche relais SPIE
 - La renseigner avec la personne concernée, en intégrant le socle commun de diagnostic
 - Obtenir l'accord de principe de partage d'information ; signature de la personne concernée
- Intégration au contrat

Période d'utilisation

- Tout au long du parcours, entre les référents d'étape et la coordination (concomitance de la transmission d'information)
- Lors de changement de référent d'étape

⇒ **LA FICHE RELAIS SPIE****Personne accompagnée**

Nom	
Prénom	
Date d'entrée dans le dispositif	
Structure	
Référence	
Mail et tel	

Contact du référent d'étape (Tel et mail)	
Contact du précédent référent (Tel et mail)	
Historique de l'accompagnement, diagnostic	
Vision globale des principales étapes pour les parcours longs	
Analyse fine des étapes du parcours	
Diagnostic	
Freins identifiés, levés	
Accompagnement pro	
Préconisation explicitée	

Amont, origine de l'orientation

Qui a orienté la personne à l'origine ?	
Comment ?	
Pourquoi ? quels étaient les objectifs de l'orientation ?	

Approche personnelle

Synthèse sur les freins travaillés au cours de l'accompagnement

Différents freins identifiés et synthèse sur les éléments travaillés	
Analyse du professionnel / Suites préconisées	

Approche professionnelle

Projet professionnel travaillé	
Actions emploi / activité / réalisées / non réalisées	
Formations proposées / réalisées / non réalisées	
Analyse du professionnel / Suites préconisées	

Objectifs de la réorientation

Quoi	
Pourquoi	
Quand	
Prochaines étapes	

POUR EXPÉRIMENTATION

RÉFÉRENT D'ÉTAPE ET COORDINATION SPIE

La coordination du SPIE s'articule autour de trois grandes fonctions :

- Veiller à la continuité, la dynamique et la fluidité des parcours, notamment par le pilotage et l'animation de la fonction « référent d'étape »
- Animer l'offre d'insertion,
- Animer la relation avec les entreprises,

La fonction est mise en œuvre par le collectif des Pôles d'insertion, agences de Pôle emploi ou Missions locales (et antennes).

Le référent d'étape constitue le niveau d'accompagnement

La coordination SPIE constitue le niveau de suivi et de coordination. Elle se substitue au concept de « référent unique ».

⇒ **MISSIONS DE LA COORDINATION SPIE**

1/ Dynamique des parcours

- Garantir la mise en œuvre et l'articulation de l'ensemble du parcours SPIE de la personne,
- Coordonner les interventions des professionnels, pour favoriser une continuité et la cohérence entre étapes
- Veiller au respect des droits et devoirs,
- Coordonner la résolution de situations complexes et/ou bloquées, en lien avec le référent d'étape, dans le cadre de la commission SPIE
- Garantir la cohérence des préconisations d'orientation du référent de parcours et organiser la prise en charge par un nouveau référent d'étape dans un délai réduit
- Garantir la transmission d'information entre les différents référents

2/ Offre d'insertion

- Assurer une bonne coordination des prestataires et partenaires
- Coordonner la prescription
- Suivre la bonne réalisation des actions, anticiper les fins d'action
- Mettre en place toute action utile à une bonne dynamique de l'offre d'insertion
- Veiller à la bonne circulation de l'information

3/ Relation avec les entreprises

- Construire des plans d'action collectifs
- Organiser la mutualisation des offres d'emploi

Fonction collective, en lien avec le statut administratif de la personne concernée.

⇒ **MISSIONS DU RÉFÉRENT D'ÉTAPES**

- Établit et signe le contrat d'engagement (CER, PACES, CEJ, PPAE...) de la personne et le suit (la contractualisation peut faire l'objet d'une signature par un autre professionnel, en cas de réorientation ou lors du changement d'étape)
- Met en œuvre le parcours et l'accompagnement de qualité
- Prend part aux travaux de la commission SPIE et alerte sur des situations complexes
- Active l'ensemble des ressources nécessaires au bon déroulement du parcours de la personne, la résolution de ses difficultés sociales, la progression vers et dans l'emploi
- Centralise l'information, harmonise les actions
- Formalise les informations sur les différentes actions réalisées au cours de l'accompagnement sur les supports à disposition (CER, extranet, fiche de synthèse de sorties)
- Partage les informations nécessaires à la bonne coordination des parcours. Voir fiche relais.

Nom du référent et de sa structure et du dispositif

Différentes actions réalisées, travaillées et les étapes significatives

Le CER permet de formaliser les étapes (extranet, données pôle emploi...)

Abandon de parcours (identification des personnes en rupture)

La fonction est essentiellement opérationnelle. Elle est assurée par tout professionnel labellisé SPIE qui intervient dans le parcours opérationnel de la personne

⇒ MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DE LA COORDINATION SPIE

Quand

De l'entrée dans le SPIE jusqu'à la sortie du SPIE

Comment

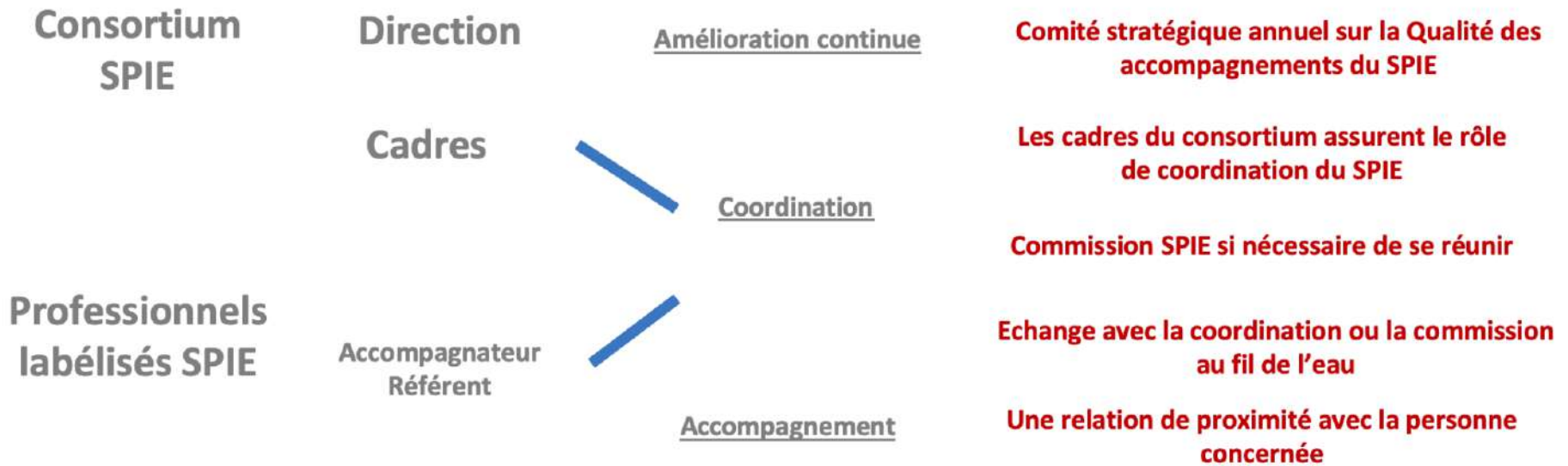
- Suivi administratif des parcours et des personnes,
- Contrôle
- Animation commission SPIE pour les parcours et les personnes qui en ont besoin
- Mise à disposition d'un système d'information permettant le partage de données entre référents d'étape et coordination

Moyens

- Partage de l'information
- Outil de partage
- Calendrier et fréquences
- Fiche commune de présentation des situations
- Formation et culture commune accompagnement
- Mise à disposition d'un système d'information permettant le partage de données entre référents d'étape et coordination.
- **Un Document unique de contractualisation (CER, PPAE, PACEA) À CONSTRUIRE**

⇒ INDICATEURS D'IMPACT ET DE SUIVI

À préciser durant les expérimentations



POUR E

COMMISSION SPIE 13

Cette commission trimestrielle renouvelle et incarne l'approche partenariale du SPIE, améliore la circulation de l'information, au service des parcours des personnes concernées comme de la construction et l'animation d'une culture professionnelle commune et de l'enrichissement des pratiques.

Cette commission est au cœur du SPIE et le fait vivre sur le terrain.

L'EXPÉRIMENTATION 2022 PERMETTRA DE FINALISER LES MODALITÉS DE MISE EN OEUVRE DE LA COMMISSION. CELA SE FERA EN PRENANT EN COMPTE LES DIFFÉRENTS TEMPS ET INSTANCES PARTENARIAUX DU TERRITOIRE. LA PRIORITÉ N'EST PAS DE CRÉER UNE NOUVELLE COMMISSION MAIS DE VEILLER À CE QUE LES OBJECTIFS DE LA COMMISSION SPIE SOIENT EFFECTIVEMENT MIS EN OEUVRE SUR LES TERRITOIRES.

⇒ **OBJECTIFS, ENJEUX, FINALITÉS**

- Sécuriser les parcours et leur articulation,
- Décloisonner au service des personnes, rechercher des solutions communes avec les partenaires en évitant les cloisonnements institutionnels,
- Traiter les situations bloquées,
- Renforcer l'approche globale,
- Faire vivre l'offre d'insertion.

⇒ **QUI**

- Un binôme cadre – technicien pour chaque acteur de la commission. Binôme qui peut être sollicité hors commission, pour des urgences,
- Représentants de la coordination (Département, Pôle emploi, Mission locale) et des structures (labellisées) d'accueil et d'accompagnement du territoire,
- La coordination qui déclenche les commissions et invitations en fonction des besoins
- Les référents d'étape

⇒ **OÙ**

- Organisation adaptée aux spécificités territoriales, aux contextes et acteurs locaux au-delà des découpages administratifs

⇒ **QUAND**

- Une rencontre trimestrielle
- Une journée
- Un calendrier annuel
- Des temps d'échanges entre le coordinateur et les référents d'étape pour recherche de solution
 - Avant de réunir éventuellement une commission SPIE

⇒ **COMMENT**

- Co-animation tournante
- Base de données communes
- Engagement de présence des différents acteurs (au travers du Label SPIE)
- Trame commune de présentation des situations complexes, bloquées
- Trouver des réponses pluridisciplinaires à des situations complexes
- Simplifier la prise de décisions par l'interdisciplinarité et regards croisés
- Partager sur les évolutions, sur les nouveaux dispositifs
- Consolider une culture et des pratiques professionnelles, communes

- Construire du réseau partenarial
- Charte de fonctionnement de la commission

⇒ MODALITÉS

Commission organisée sur une journée

- Analyse de situations complexes (cf. infra)
- Modélisation
- Réflexion sur action nouvelle à faire émerger
- Partage de l'offre d'insertion
- Ordre du jour constitué par les participants aux commissions du territoire
- Un café d'accueil, une restauration partagée / Une organisation de type événementiel

⇒ INDICATEURS DE SUIVI ET D'IMPACTS

- Nombre de participants
- Nombre de situations traitées et solutions identifiées
- Évolution de la prescription sur les actions

⇒ SITUATIONS SOUMISES À LA COMMISSION SPIE

VOIR LEXIQUE

- Lorsque le professionnel, la structure et la personne sont bloqués, qu'on ne parvient plus à avancer, qu'il semble ne plus y avoir de solution, lorsque le référent d'étape ne parvient plus à trouver seul de réponse.
- Exemples :
 - Lorsque la personne reste trop longtemps dans une étape (au regard de la durée du parcours)
 - Multiplicité des freins, enchevêtrement de problématiques,
 - Non adhésion répétée
 - Absence de solution dans l'offre d'insertion
 - L'offre d'accueil social/ santé insuffisante sur un territoire

QUAND SOUMETTRE LA SITUATION ?

- Lorsque tout a été tenté en interne et en externe (CISP ou CISO, commissions thématiques, ...)
- Lorsque l'accompagnement s'essouffle
- Lorsqu'il faut éviter que le parcours s'enlise dans une période de transition entre deux parcours

⇒ RÉPONSE DE LA COMMISSION SPIE

- Remontée des problèmes
- Identification de solutions
- Création d'une nouvelle offre d'insertion à la suite de l'analyse des situations

⇒ PERSPECTIVES ET CONDITIONS DE RÉUSSITE

- Rédiger la charte de la commission SPIE
- Recenser les commissions existantes sur les territoires : simplifier, regrouper si possible, fusionner avec commission SPIE si possible, rendre visible.
- Présence des personnes concernées dans les commissions thématiques
- Construction d'une fiche commune de présentation des situations
- Une appellation différente, mieux marketée

**Consortium
SPIE**

Direction

Amélioration continue

Comité stratégique annuel sur la Qualité des accompagnements du SPIE

Cadres

Coordination

Les cadres du consortium assurent le rôle de coordination du SPIE

Commission SPIE si nécessaire de se réunir

**Professionnels
labélisés SPIE**

**Accompagnateur
Réfèrent**

Accompagnement

Echange avec la coordination ou la commission au fil de l'eau

Une relation de proximité avec la personne concernée

POUR

ATION

LEXIQUE

⇒ LEXIQUE VALIDÉ

Personne dans un parcours SPIE

Personne concernée

Parcours SPIE

Chemin emprunté pour réaliser son projet personnel et **professionnel**.

La finalité première d'un parcours SPIE est l'accès **durable** à l'emploi.

Le parcours est constitué d'étapes **suivies et évaluées, avec la personne** afin de permettre des **ajustements**. Le parcours n'est pas linéaire et s'adapte le plus possible à la situation de chaque personne.

Il s'appuie sur un diagnostic initial, dont les principales caractéristiques sont précisées dans le socle commun de diagnostic du SPIE 13.

Les actions du parcours sont **coordonnées**, par le référent d'étape et la coordination SPIE, pour permettre la mobilisation des ressources territoriales, des acteurs, des financements et aides financières le cas échéant.

Engagement

2 acceptions :

1. L'engagement contractuel, qui intervient à l'entrée dans le SPIE (CER, PACEA, CEJ, PPAE, **contrat PLIE**, ...) s'inscrit dans un cadre légal et réglementaire.
L'établissement et la signature du contrat s'accompagnent d'une information sur les droits et devoirs et du partage du plan d'actions (différentes étapes, ...)
La contractualisation matérialise l'acceptation par la personne et l'institution et permet le partage du plan d'action en vue de l'insertion socio-professionnelle.
L'ensemble des droits et devoirs est rappelé dans le livret d'accueil
2. L'engagement au sens d'adhésion, doit être recherché par le professionnel et se construit au fur et à mesure de l'avancée dans le parcours et notamment lors de l'entrée dans chaque étape.

Le support de contractualisation et le diagnostic, pourraient avoir un socle commun et une partie modulaire, en fonction du type d'accompagnement suivi.

Approche globale et Accompagnement global

Dans le cadre de ses orientations, le SPIE préconise une **approche globale** dans tous les types d'accompagnement, garantissant une prise en compte de la finalité emploi ou activité du SPIE.

Définition

- Évaluer l'ensemble des facteurs sociaux et professionnels d'une personne concernée, identifier les freins
- Poser des objectifs par rapport à la levée des freins, dans le temps
- Une méthode qui permet de travailler en même temps sur la levée de l'ensemble des freins
- Permet d'établir un diagnostic global et de prendre en compte les éléments de diagnostic pour construire un parcours
- Mobiliser les acteurs qui vont permettre la résolution des freins
- Approche transverse qui permet de faire avancer plus rapidement les parcours et de mesurer les résultats

Se décline en accompagnement global

1. Accompagnement global de Pôle Emploi
2. Accompagnement tripartite du Département
3. Accompagnement collectif (plusieurs personnes concernées, plusieurs accompagnateurs)
 - Parler de tous les freins en même temps
 - Régler l'ensemble des problématiques

Situation complexe

Parcours complexe

Situations compliquées face auxquelles la structure, les professionnels, la personne sont bloqués.

Elles sont traitées par la commission SPIE.

Les situations bloquées se caractérisent par :

- Situation nécessitant une recherche collective de solutions.
- La durée
- La multiplicité des freins
- Enchaînement des actions sans solution
- Épuisement des solutions
- Des comportements non adaptés
- Pas d'outil d'insertion ou offre insuffisante
- Accueil en santé ou en action sociale insuffisant sur le territoire
- Transition difficile, temps de latence entre les parcours

Quand alerter la coordination et la commission SPIE ?

Quand toutes les solutions ont été tentées en amont

- Au sein de la structure
- Au sein des commissions

Apports de la commission SPIE
 Traitement collectif et pluridisciplinaire
 Remontée des problèmes et des besoins des territoires
 Création d'une nouvelle offre d'insertion sur les territoires

⇒ LEXIQUE À TRAVAILLER

Accueil

Phase dynamique de mise en relation entre le professionnel et la personne concernée qui initie le parcours d'insertion et se situe dans le mois qui suit l'entrée dans le SPIE.
 L'accueil dont il est question se situe une fois les droits ouverts, ou à la présentation de la personne pour un premier entretien.
 Cet entretien permet la prise en compte globale de la personne et son information sur le SPIE (droits, devoirs et offres d'insertion)
 L'information délivrée est adaptée à la situation de la personne et peut aller au-delà de la demande formulée.
 L'accueil est sécurisant et met en confiance.
 L'ensemble des conditions de l'accueil sont précisées dans la charte de l'accueil, de l'orientation et d'accompagnement du SPIE¹³.

Insertion

Permettre à une personne d'avoir une place dans la société
 Fait d'intégrer, contribuer et participer au bon fonctionnement de la société
 Processus ou accompagnement qui permet de trouver sa place dans la société
 Insertion = Ancrage, sur le territoire, économique
 Recherche et l'accès à l'emploi, valorisation de son statut social
 Accepter et respecter les règles et valeurs de notre société et de se conformer aux attentes de la société
 Processus de retour, d'appropriation ou d'intégration dans un système
 Etre relié, interdépendance

Autonomie

Développer des capacités à faire seul, des démarches ou des actions
 Se prendre en charge
 Capacité à gérer ses propres besoins ; faire seul et être capable de repérer une ou des personnes ressources pour aider à atteindre son objectif
 Se prendre en charge, aller vers
 Repérer et solliciter les personnes ressources

Apprendre à maîtriser les codes sociaux pour parvenir à ses objectifs par ses propres moyens

Réussir à faire par soi-même et ou savoir qui solliciter

Capacité à réaliser des actes ou mobiliser des acteurs par ses propres moyens
Capacité à se prendre en charge

Accompagnement global= modalité d'accompagnement (selon PE)

Délégation= confier la mission d'accompagnement à un tiers sur un temps déterminé, en confiance et avec un contrôle.

Sécurisation

- Sécurisation des données
- Éviter les ruptures entre les étapes / En fonction du diagnostic, le bon opérateur (accompagnateur) en fonction du besoins / Sécurisation de la situation personnelle globale de la personne concernée pour éviter les ruptures de parcours et les échecs après accès à l'emploi
- Dans l'emploi. Sécuriser l'emploi en continuant l'accompagnement post emploi.

Réciprocité

1/ Entre institutions et personnes

2/ Entre partenaires (exemple : on oriente vers le partenaire, on attend un retour d'information). Respect

Partenariat

Entre qui et qui ?

Culture commune (pratiques communes)

Entre partenaires partie prenante du SPIE ?

Sorties positives et sorties réussies

La sortie positive co définie avec la personne elle-même. Attention à ne pas faire accepter n'importe quelle situation aux personnes. Un questionnaire de sortie (votre situation s'est-elle améliorée ?)

La sortie positive pour la personne n'est pas forcément l'emploi

La sortie positive peut ne l'être ni pour la personne ni pour la société

Valoriser les réussites d'un parcours même si l'objectif final initial n'est pas atteint (exemple intégrer des critères sociaux intermédiaires)

Sortie de quoi ?

Critères de sortie réussies (les attentes de la politique publique)

La sortie positive (ou réussie) repose sur l'avis de la personne

La sortie réussie (ou positive) est une réponse à des critères de politique publique

Des critères identiques de sortie pour comparer sur un territoire et apporter une information juste aux financeurs, disposer d'une lecture juste du territoire

Diagnostic

Le diagnostic doit permettre de comprendre à la fois la situation socio-professionnelle de la personne et favoriser l'expression de ses besoins et aspirations. Il est co-construit entre le professionnel et l'utilisateur.

Il marque le démarrage opérationnel du parcours de la personne, permet l'orientation vers la première étape du parcours. Il a vocation à être partagé, enrichi ; il est évolutif. Il est global et doit donc balayer les items de la sphère professionnelle (la formation de la personne, son parcours et expériences en matière d'emploi...) et personnelle (situation familiale, financière, administrative, maîtrise de la langue, logement, santé, mobilité, autonomie numérique...)

Le diagnostic doit comprendre :

- Un socle commun qui permettra à chaque phase de s'interroger sur l'avancée des actions entreprises par les différents acteurs.
- Des items propres à chaque type d'action d'accompagnement doivent être ajoutés afin de préciser certaines notions nécessaires à l'efficacité de l'action.

Les principales caractéristiques du diagnostic sont précisées dans le socle commun de diagnostic du SPIE 13.

Parcours SPIE / fluidité des parcours

Chemin emprunté pour réaliser son projet personnel et (**social** ?) **professionnel**.

Il s'appuie sur un diagnostic initial, dont les principales caractéristiques sont précisées dans le socle commun de diagnostic du SPIE 13.

Le parcours co-construit **avec la personne** est constitué d'étapes, **suivies et évaluées**, afin de permettre des **ajustements**. Le parcours **est personnalisé** et s'adapte le plus possible à la situation de chaque personne.

La finalité **principale** d'un parcours SPIE est l'accès et le **maintien durable** à **l'emploi et à l'activité** (**Autonomie** ?)

Les actions du parcours sont **coordonnées**, par le référent d'étape, pour permettre la mobilisation des ressources territoriales, des acteurs, des financements et aides financières le cas échéant.

- Sécurisation des parcours
- Le terme de commission est connoté au départ déjà comme un lieu de décisions qui seront actées
- L'urgence dans le SPIE
- La contractualisation dans les différents dispositifs
- Projet professionnel / Profil professionnel
- Formation
- Information
- Orientation
- Accompagnement
- Disponibilité

- Confidentialité
- Réciprocité
- Contrat d'orientation
- Allocation
- Partenariat
- Suivi de parcours
- Culture commune
- Prise en charge optimisée

POUR EXPÉRIMENTATION