

PRISMA

Conseil & Formation

Formation : Un accueil individualisé pour mieux informer et orienter

Dans le cadre de la mise en œuvre du SPRO Centre-Val de Loire, il est attendu que les chargés d'accueil soient en mesure d'accueillir, écouter, co-analyser la situation en vue d'informer et orienter toute personne se présentant à la Mission Locale, quels que soient son âge et sa situation socio-professionnelle.

Dans le cadre de la formation dispensée par Vera Ribault, consultante (PRISMA Conseil Formation) à deux groupes de 30 chargés d'accueil (27-28 juin et 4-5 juillet 2016), les participants ont réalisé 3 fiches outils :

- Fiche : Grille d'entretien 1^{er} accueil
- Fiche de liaison à l'issue de l'entretien 1^{er} accueil
- Fiche : Accueil individualisé : conditions de réussite

Ces outils sont leur contribution à une réflexion institutionnelle élargie (co-pilotes du SPRO, directeurs, conseillers...)

Pour une expertise en santé sociale, agissons ensemble

140, avenue de la Résistance 92350 Le Plessis Robinson Tél 01 46 60 41 18 e-mail prisma@neuf.fr

Grille d'entretien 1^{er} accueil CEP (Conseil en Evolution Professionnelle)

Cette fiche a été réalisée par les chargés d'accueil ayant participé à deux formations animées par Vera Ribault (PRISMA Conseil Formation) les 27-28 juin et 4-5 juillet 2016, à Orléans

1. Bonjour, je suis Madame X (Monsieur Y), chargé(e) d'accueil à la Mission Locale.
En quoi puis-je vous être utile ?
2. Vous avez bien fait de venir. Je vais vous poser quelques questions afin de pouvoir vous informer au mieux. Etes-vous d'accord ?
3. Comment avez-vous été amené à venir nous voir ? Comment avez-vous connu la Mission Locale ?
4. En quoi pensez-vous que la Mission Locale pourrait vous aider concrètement ?
5. Que souhaitez-vous précisément aujourd'hui ? (ex. recherche d'un emploi, d'une formation, de renseignements par rapport à sa situation...)
6. Avez-vous entrepris d'autres démarches dernièrement ? Si oui, lesquelles et auprès de qui ? Quels en ont été les résultats ?
7. J'aurai besoin de quelques informations complémentaires (nom, prénom, date de naissance, lieu d'habitation, adresse, téléphone, e-mail, statut)
8. En fonction des éléments que vous m'avez donnés et compte tenu de votre situation, je vous propose... (donner l'information plus détaillée sur la structure vers laquelle on l'oriente. Il s'agira de démontrer à la personne en quoi cette « 2^{ème} porte » lui sera utile).
9. Cela vous convient-il ?
10. Remise à la personne accueillie d'une fiche de liaison, de la documentation concernant la structure vers laquelle on l'a orienté...dans une pochette SPRO.
11. Souhaitez-vous d'autres renseignements ?
12. Prise de congé : « Merci d'être venu(e) à la Mission Locale. Nous sommes heureux d'avoir pu vous aider. N'hésitez-pas à venir nous voir en cas de difficultés ».

Durée de l'entretien : 15 minutes

Attendus de Niveau I « Accueil individualisé » : Accueillir, informer et aiguiller les usagers

Fiche de liaison 1^{er} niveau CEP (Conseil en Evolution Professionnelle)

Cette fiche a été réalisée par les chargés d'accueil ayant participé à deux formations animées par Vera Ribault (PRISMA Conseil Formation), les 27-28 juin et 4-5 juillet 2016, à Orléans

Accueil SPRO 1^{ère} porte (Niveau I)

Date :

Nom :

Prénom :

Date de naissance :

Lieu d'habitation :

Adresse :

Téléphone :

Mail :

Statut :

(Etudiant, salarié, demandeur d'emploi...)

Demande :

Démarches déjà effectuées

Information/Orientation proposée

**Reçu par : Mme/Mr
Fonction**

Cachet de la Mission Locale et signature

Attendus de Niveau I « Accueil individualisé » : Accueillir, informer et aiguiller les usagers

Les chargés d'accueil des Missions Locales de la Région Centre Val de Loire et le 1^{er} niveau du CEP / Conditions de réussite

Cette fiche a été réalisée par les chargés d'accueil ayant participé à deux formations animées par Vera Ribault (PRISMA Conseil Formation), les 27-28 juin et 4-5 juillet 2016, à Orléans

I. Rappel des attendus pour le niveau I de CEP, à assurer par les chargés d'accueil (Source : les actes métier en Mission Locale pour une mise en œuvre du CEP)

- Comprendre, reformuler, faire préciser la demande dans l'objectif de la qualifier
- Assurer un accueil de qualité
- Proposer le cas échéant la poursuite de la démarche vers un niveau 2 ou 3 du CEP
- Apporter et diffuser un 1er niveau d'information pertinente aux usagers.
- Vérifier l'appropriation de l'information
- Questionner la personne sur l'existence d'une éventuelle démarche de projet d'évolution professionnelle antérieure.

II. Cette fonction pourra être assurée par les chargés d'accueil à condition qu'un certain nombre de préalables soient garantis

1. Les chargés d'accueil doivent faire partie intégrante de l'équipe de la Mission Locale (La participation à des réunions d'équipe, par exemple, n'est pas une évidence sur l'ensemble du territoire).
2. La fiche de poste de chargé d'accueil ne semble pas être suffisamment connue. La mise en œuvre de l'accueil 1^{er} niveau CEP peut être une opportunité permettant de délimiter plus clairement qui fait quoi en interne, notamment entre les chargés d'accueil et les conseillers.
3. Travail en équipe, facilité d'échanges, partage d'informations entre tous les niveaux d'intervention (chargés d'accueil, conseillers, direction) seront de véritables atouts.
4. Les circuits d'information entre ces différents niveaux devraient être clairement définis (au risque de souffrir d'une trop grande personnalisation)

5. Une réelle reconnaissance du rôle et de la place de chargé d'accueil au sein de l'équipe d'une Mission Locale est indispensable (à ce jour, cela ne semble pas être une réalité partagée par tous).
6. Une véritable connaissance des partenaires (missions, compétences, services proposés, limites d'intervention) est le garant d'une orientation réussie. A ce jour, cette connaissance est à affiner. Les rencontres inter-partenariales, présentations des structures faisant partie du SPRO lors des réunions de l'équipe, visites de structures...sont les outils de construction du réseau. Les chargés d'accueil devraient y être associés au même titre que les conseillers.
7. L'entretien du 1^{er} niveau doit être réalisé dans de bonnes conditions (espace, confidentialité, durée de 15 minutes environ, sans aucune autre sollicitation).
8. La mise à disposition des chargés d'accueil de l'ensemble d'outils permettant une orientation efficace et la traçabilité du travail fait au niveau I (en plus des outils élaborés par les participants à la formation). Actuellement, le niveau de l'accès à I-MILO est très différent d'une Mission Locale à l'autre, une harmonisation au niveau régional semble nécessaire.

Pour une expertise en santé sociale, agissons ensemble

140, avenue de la Résistance 92350 Le Plessis Robinson Tél 01 46 60 41 18 e-mail prisma@neuf.fr