

SERVICE PUBLIC
DE L'INSERTION ET DE L'EMPLOI
DANS LES YVELINES



RÉFÉRENTIEL

PARTAGÉ SUR LE DIAGNOSTIC
SOCIO-PROFESSIONNEL

SPIE
78

Service public de
l'insertion et de l'emploi
dans les Yvelines

PRÉAMBULE

Depuis plusieurs années dans les Yvelines, les partenaires de l'insertion professionnelle sont particulièrement mobilisés pour développer des solutions d'accès à l'emploi destinées aux publics en insertion, en particulier les bénéficiaires du RSA et les jeunes.

Le lancement de l'expérimentation **du Service public de l'insertion et de l'emploi (SPIE 78)** en 2021 a renforcé cette dynamique. Les partenaires ont été incités, à cette occasion, à se coordonner encore davantage et à harmoniser leurs pratiques afin d'améliorer l'accompagnement des publics jusqu'au marché du travail.

Un groupe de travail dédié, composé des partenaires du Service public de l'insertion et de l'emploi dans les Yvelines, a élaboré le présent document consacré à la question du diagnostic socio-professionnel.

Ce référentiel est un outil méthodologique professionnel. Il a été co-construit par des acteurs et experts de terrain qui travaillent au quotidien à l'accompagnement des publics. Ancré dans les pratiques et compilation des méthodes de diagnostic, il se veut être **un guide partagé, utile à tout professionnel** qui reçoit un candidat et doit faire, avec lui, le point sur ses besoins, ses attentes et les solutions à mettre en place pour son parcours vers l'emploi.

Le SPIE 78 permet de formaliser et de rappeler les bonnes pratiques pour garantir un diagnostic de qualité et un « parcours sans couture ».

L'objectif de ce référentiel est que chaque professionnel puisse se l'approprier et l'intégrer à sa « boîte à outils » de l'accompagnement.

Les membres du consortium – Département des Yvelines, Pôle emploi, Caisse d'allocations familiales, Missions locales, Face Yvelines, agence Autonomy, État, AFPA – remercient l'ensemble de leurs professionnels qui ont participé à la co-construction de ce référentiel.

Ils souhaitent à chacun d'en faire usage et de continuer à travailler dans la dynamique de partenariat qui anime le SPIE 78. L'ambition de ce référentiel est de faire toujours mieux au service de ceux qui en ont le plus besoin.

1/ QU'EST-CE QU'UN DIAGNOSTIC SOCIO-PROFESSIONNEL ?

La définition proposée ci-après est partagée par l'ensemble des membres du consortium. Elle est référencée dans leurs publications (Pôle emploi, Département, Missions locales, CAF,...).

Un diagnostic socio-professionnel est une exploration et une analyse de la situation globale d'une personne afin d'identifier ses atouts et ses besoins. L'objectif est de lui proposer les services les plus adéquats, pour favoriser sa remise en emploi.

Le diagnostic socio-professionnel est une méthode de questionnement utilisée lors des premiers entretiens avec un candidat qui intègre un parcours Service public de l'insertion et de l'emploi.

L'expérimentation SPIE 78 donne l'opportunité à l'ensemble des référents, quelle que soit leur institution d'appartenance, d'harmoniser leur pratique du diagnostic, ce qui facilite par la suite le suivi de parcours des candidats.

Avec ce référentiel, le diagnostic est partagé.

2/ QUI EST CONCERNÉ PAR LE DIAGNOSTIC SOCIO-PROFESSIONNEL ?

Tout candidat qui relève du périmètre du Service public de l'insertion et de l'emploi (SPIE 78) passe par une étape de diagnostic qui marque son entrée dans un parcours. Le diagnostic concerne donc en premier lieu les bénéficiaires du RSA et les jeunes entrant en parcours SPIE 78.

Au-delà du SPIE 78, toute personne qui s'engage dans un parcours de reprise d'emploi, quelle que soit sa situation, ses freins périphériques à l'embauche et son degré d'avancement dans le projet professionnel, peut être concernée par cette phase essentielle de diagnostic.

3/ À QUELLE ÉTAPE DU PARCOURS RÉALISER LE DIAGNOSTIC SOCIO-PROFESSIONNEL ?

Le diagnostic socio-professionnel évolue *in itinere* en fonction de chaque candidat et de ses avancées (formations, expériences, résolution de problèmes).

Par conséquent, le diagnostic socio-professionnel s'effectue :

- Lors du premier entretien avec un professionnel d'un guichet SPIE 78 ;
- Tout au long de l'accompagnement : la situation d'une personne évolue, le diagnostic socio-professionnel doit par conséquent, être actualisé régulièrement, tout au long du parcours vers l'emploi.

4/ QUELS SONT LES OBJECTIFS DÉTAILLÉS DU DIAGNOSTIC SOCIO-PROFESSIONNEL ?

Le diagnostic socio-professionnel partagé du SPIE 78 s'articule autour de 4 objectifs opérationnels :

- Identifier les atouts (*soft skills*, expériences, formations, connaissance spécifique, maîtrise technique...) et les besoins à la fois sociaux (garde d'enfant, aide administrative, logement...) et professionnels (qualifications, remise à niveau, mobilité...), à la fois explicites et implicites, de la personne ;
- Apprécier le degré d'autonomie de la personne au regard de sa situation personnelle, familiale, géographique, professionnelle (finances, hébergement, santé, maîtrise des codes sociaux et des codes de la vie en entreprise) ;
- Définir et prioriser, avec elle, un ensemble d'actions à mettre en place en cohérence avec sa situation, ses aspirations et ses besoins ;
- Lui proposer les services les plus appropriés parmi le catalogue des offres déployées par l'ensemble des acteurs du SPIE 78 (Pôle emploi, Caisse d'allocations familiales, Département, Missions locales, club Face,...). Il peut s'agir :
 - d'ateliers de *coaching* ;
 - d'aides à la garde d'enfant ;
 - de solutions d'hébergement ;
 - de formations ;
 - d'accompagnements à la création d'entreprise ;
 - d'accompagnement global renforcé ;
 - de périodes de mises en situation professionnelles ;
 - de reprise d'activité partielle tel que le Parcours emploi compétences, les contrats via les clauses sociales ;
 - de *job dating*...

5/ COMMENT CONDUIRE UN ENTRETIEN DE DIAGNOSTIC SOCIO-PROFESSIONNEL ?

Le diagnostic socio-professionnel est, en principe, réalisé en entretien individuel. Il peut cependant parfois être réalisé en groupe.

Le professionnel qui conduit la séance de diagnostic peut s'appuyer sur le présent référentiel et sur l'ensemble des documents de référence qu'il consulte habituellement.

Méthode de conduite d'entretien : comment préparer l'entretien de diagnostic ?

- **Utiliser les ressources d'informations existantes.** Il s'agit de consulter les différents éléments informatiques déjà récoltés sur la personne via les services informatiques des structures membres du consortium (DUDE, Solis, IMILO...). Ces informations doivent être compilées et assimilées pour permettre de préparer les questions qui vont être posées à la personne et qui servent de cadrage à l'entretien.
 - **Adopter une posture d'exploration et de questionnement :**
 - Analyser la situation de la personne dans sa globalité à partir d'un questionnaire simple et ciblé. Il s'agit de ne pas occulter les questionnements sociaux au prétexte que l'on est habituellement accompagnant sur le volet emploi et inversement ;
 - Opter pour des questions ouvertes incitant à la verbalisation. Cf. Liste de questions ouvertes page 9 ;
 - Utiliser un langage clair – sans sigles qui relèvent du jargon et créent une distance avec votre interlocuteur –.
 - **Adopter une démarche participative :** s'enquérir des besoins et aspirations de la personne pour obtenir l'adhésion et par conséquent l'engagement dans les actions.
- À faire :** les questions ouvertes pour que la personne développe son idée.
À ne pas faire : répondre à la place de la personne ou présumer sa réponse.
- **Évaluer l'autonomie de la personne :**
 - Évaluer sa connaissance de ses atouts, de ses besoins et de son environnement ;
 - Évaluer sa capacité :
 - à faire des démarches seule ;
 - à se fixer des objectifs en cohérence avec sa situation ;
 - à mobiliser les ressources disponibles pour atteindre ses objectifs ;
 - à prendre des décisions de manière éclairée et à mettre en œuvre des actions.

- **Identifier les risques** – chômage de longue durée, exclusion, insatisfaction... – par le questionnement.

Exemple de questions :

Depuis combien de temps la personne cherche du travail ?

Qui l'aide dans sa recherche d'emploi ?

Quelles sont ses attentes ?

- **Identifier les éventuels freins périphériques à l'emploi** : santé, logement, finances, problème familial, problème administratif, mobilité, problème linguistique...
- **Proposer des actions et des services ciblés et personnalisés** en prenant en considération les offres de services existantes sur le territoire, quel que soit l'opérateur qui les déploie.
- **Formaliser les informations recueillies** : les saisir dans l'outil informatique de chaque institution dédié, pour permettre une actualisation régulière par le référent et les futurs intervenants sur le parcours.
- **Actualiser le diagnostic** : tout référent de parcours qui constate une évolution de situation doit actualiser le diagnostic dans l'outil informatique dont il dispose.

6/ LES 5 CLÉS POUR ÉTABLIR UN DIAGNOSTIC PROFESSIONNEL RÉUSSI

Un diagnostic réussi est un diagnostic co-construit au cours duquel la personne a identifié avec l'appui du professionnel ses atouts et ses besoins sociaux et professionnels. Il aura pu établir un plan d'action concret avec l'ensemble des dispositifs à activer pour atteindre un ou des objectifs identifiés en entretien.

Pour réussir un diagnostic socio-professionnel, il est important de :

1. Créer un climat de confiance et de confidentialité ;
2. Être en posture d'écoute et de neutralité ;
3. Favoriser une projection positive ;
4. Co-construire des perspectives réalistes et réalisables ;
5. Prendre en compte la situation globale de la personne à partir des informations qu'elle communique.

7/ QUELLES SONT LES RESSOURCES MOBILISABLES ?

Les solutions logicielles utilisées par les acteurs du SPIE 78 :

- Questionnaire Socio-Professionnel (QSP) du Département ;
- Outil d'Aide au Diagnostic (OAD) de Pôle emploi ;
- Outil de diagnostic des Missions locales (IMILO) ;
- Information sur le Marché du Travail (IMT) de Pôle emploi ;
- Mon Potentiel Professionnel (MPP) de Pôle emploi ;
- Pass Avenir du Département ;
- Transférance du Département ;
- Pix Emploi de la Direction générale à l'emploi et à la formation professionnelle.

Dans la perspective où, à terme, les services informatiques convergent vers un seul outil, il est important que les formulations dans le diagnostic soient précises pour garantir, *in fine*, l'accompagnement « sans couture ».

Les ressources créées par le consortium du SPIE 78 :

- La trame d'aide au questionnement pour le diagnostic socio-professionnel inspirée de la liste des questions élaborées suite à la concertation du SPIE National ;
- Son articulation avec les outils existants.

8/ TRAME D'AIDE AU QUESTIONNEMENT

La trame d'aide au questionnement pour le diagnostic socio-professionnel et l'outil d'aide à l'orientation peuvent appuyer le professionnel dans ses actes-métiers.

Trame d'aide au questionnement pour le diagnostic socio-professionnel

	Introduction	<p>Pouvez-vous me parler de votre parcours ?</p> <p>Qu'attendez-vous de notre accompagnement ?</p> <p>Quels sont vos éventuels besoins ?</p>
Sphère professionnelle	Parcours et expériences	<p>Quels sont les activités, secteurs ou expériences que vous avez le plus appréciés ?</p> <p>Y-a-t-il des métiers que vous ne souhaitez plus exercer ?</p> <p>Quels métiers recherchez-vous ?</p>
	Compétences professionnelles	<p>Avez-vous une formation ? Un ou des diplôme.s ?</p> <p>Pouvez-vous me parler des compétences que vous avez développées dans votre parcours ?</p> <p>Est-ce qu'il y a d'autres compétences que vous souhaitez valoriser ?</p>
	Compétences numériques	<p>Utilisez-vous un outil numérique ? Lequel ? Dans quel cadre ?</p> <p>Utilisez-vous internet ?</p> <p>Utilisez-vous un outil bureautique ?</p>
	Savoir-être / Qualités	<p>Quelles sont vos qualités ? Vos atouts ?</p>
	Projection	<p>Avez-vous un projet professionnel ?</p> <p>Avez-vous des soutiens humains ou financiers qui peuvent vous aider dans la réalisation de votre projet ?</p> <p>Quelles sont vos priorités (emploi, logement...) ?</p>
	Sphère personnelle	<p>Quelle est votre situation familiale ?</p> <p>Quelles sont vos sources de revenus actuelles ?</p> <p>Êtes-vous inscrit à Pôle emploi ? Êtes-vous suivi par un travailleur social, un conseiller ?</p> <p>Y-a-t-il un aspect de votre santé qu'il vous paraît utile de signaler pour votre projet professionnel ?</p> <p>Avez-vous d'autres contraintes (logement, garde d'enfant...) ?</p> <p>Comment vous déplacez-vous ? (Avez-vous un permis de conduire valide ? Êtes-vous véhiculé ?)</p> <p>Avez-vous suivi une formation en français (pour public maîtrisant peu la langue française) ?</p> <p>Quels sont vos loisirs et centres d'intérêt (associatif, sportif, bénévolat...) ?</p>

QU'EST-CE QUE LE SERVICE PUBLIC DE L'INSERTION ET DE L'EMPLOI DES YVELINES ?

Il s'agit d'un ensemble d'acteurs de l'insertion, de la formation et de l'emploi – services publics, associations, acteurs privés,... – qui s'associent et se coordonnent pour faciliter et dynamiser le retour en emploi des publics en insertion professionnelle : bénéficiaires du RSA, jeunes de moins de 25 ans,...

Il s'agit d'un projet déployé dans le département des Yvelines. Il est porté par l'agence interdépartementale d'insertion ActivitY' Hauts-de-Seine & Yvelines et co-financé par le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion dans le cadre d'une expérimentation nationale.

Le Service public de l'insertion permet à tous les opérateurs de s'organiser pour offrir un meilleur service et permettre aux publics de trouver un travail dans de bonnes conditions.

Il garantit un accompagnement personnalisé et un suivi jusqu'à l'emploi.

Les acteurs du Service public de l'insertion et de l'emploi dans les Yvelines sont :

- le Département des Yvelines et son agence ActivitY' ;
- la Préfecture des Yvelines et les services déconcentrés de l'État ;
- Pôle emploi ;
- la Caisse d'allocations familiales ;
- le groupement d'intérêt public Autonomy ;
- le Club Face Yvelines ;
- l'Afpa ;
- les huit Missions locales des Yvelines.



Yvelines
Le Département



Autonom
Agence Interdépartementale Yvelines et Hauts-de-Seine



ActivitY' est co-financée par l'Union européenne