Guide méthodologique composante T2 :

Attivazione dei processi di ricollocazione e autoimprenditorialità

1. Rappel des objectifs et contraintes

La composante T2 a pour principal objectif la mise en place et le suivi de guichets territoriaux permettant l'activation de services pour le réemploi et la réinsertion, notamment au travers du développement de l'autoentrepreneuriat, de la création de spin-off ou de la reprise d'entreprises par les salariés.

Tels que définis dans le cadre du projet O.P.E.R.A., les guichets ont une double fonction. Ils doivent d'une part permettre d'analyser les situations de crise et les ressources disponibles et d'autre part, c'est leur fonction principale, assurer un ensemble de services à la personne dans le but de favoriser l'émergence de projets individuels ou collectifs de réinsertion par l'entrepreneuriat, et plus globalement, d'insertion professionnelle.

En termes de services à la personne, les guichets peuvent avoir les fonctions suivantes :

- Information / accueil ;
- Prise en charge du bénéficiaire dans le cadre du projet O.P.E.R.A ;
- Orientation;
- Formation;
- Services de consultation et d'expertise pour les candidats à l'entrepreneuriat.

En fonction des spécificités du territoire, les guichets pourront endosser en direct, tout ou partie, de ces fonctions.

L'objectif de ce guide vise à proposer une méthodologie commune de fonctionnement quotidien des guichets et de suivi/évaluation de leurs activités.

En outre, ce guide entend proposer une méthodologie de travail et de suivi, globale de l'activité, compatible pour l'ensemble des partenaires, eu égard aux spécificités de chaque guichet territorial. Ainsi, un tableau typologique des différents modèles de guichet est proposé en annexe 1 (Fiche signalétique des guichets). Ce tableau devra être actualisé autant que de besoin pour tenir compte des évolutions du projet O.P.E.R.A à l'échelle territoriale, et notamment, du fonctionnement des guichets territoriaux et de leur évolution.

Une série d'annexes est proposée dans le cadre de la mise en oeuvre opérationnelle des guichets. Elles devront être corrigées et amendées par les partenaires avant utilisation.

La suite de ce guide abordera succesivement trois sujets :

- La coordination entre les partenaires ;
- Le fonctionnement quotidien des guichets ;
- Les modalités de suivi et d'évaluation de l'activité des guichets.

2. La coordination entre les partenaires

La coordination entre les partenaires reposera sur cinq piliers :

- La standardisation des formulaires utilisés (voir annexes) ;
- La standardisation de l'activité quotidienne (voir ci-après) ;
- La définition commune d'objectifs quantitatifs (et potentiellement qualitatifs) pour chaque guichet ;
- L'utilisation d'un ensemble commun de grilles de suivi de l'activité du guichet (voir annexes) ;
- La tenue de réunions de coordination et de suivi, tous les trois mois, tout au long de la vie des guichets territoriaux.

Plus précisément, avant l'activation des guichets, il sera donc nécessaire de définir de manière collégiale, soit entre partenaires, les objectifs d'activité pour chaque catégorie de guichets (nombre de bénéficiaires total espéré, nombre d'heures d'encadrement dispensées, nombre d'informations dispensées etc…) en fonction des spécificités des territoires d'intervention. La définition de ces objectifs permettra par la suite d'évaluer l'efficacité de chaque guichet en comparant les résultats obtenus *a posteriori* aux objectifs définis *a priori*. De même, si les formulaires et autres grilles, proposés en annexes, constituent des outils nécessaires au bon suivi global de la composante, ils revêtiront pour certains un caractère obligatoire, et pour d'autres facultatifs, au regard de la spécificité et des activités, endossées par les guichets territoriaux. Les documents facultatifs devront être complétés en fonction du profil de guichet.

Documents obligatoires	Documents facultatifs
• **Fiche signalétique des guichets (Annexe 1)** • **Fiche « 1er contact » (Annexe 2)** • **Fiche « Contrat de service » (Annexe 3)**	• Fiche « Préfaisabilité » (Annexe 4.1) • Fiche « Bilan de compétences » (Annexe 4.2) • Fiche « Business plan » (Annexe 4.3)

Enfin, dans le cadre du bon suivi de la composante, la tenue régulière, tous les trois mois, de réunions par visioconférence, entre référents des guichets, pour les différents partenaires, devra être instaurée. L'objectif consistera à réaliser un état des lieux de l'activité des guichets et évoquer (solutionner) les éventuels problèmes de fonctionnement constatés. A cet effet, le tableau signalétique fourni en annexe 1, est destiné notamment à identifier la personne contact ou référente pour chaque guichet.

3. Le fonctionnement quotidien des guichets

Dans le fonctionnement quotidien des guichets, il convient de distinguer le travail direct au contact des bénéficiaires et le travail d'analyse des situations de crise et des ressources du territoire.

Cette note méthodologique se concentre sur les aspects accueil et gestion des usagers. Elle précise ici les différentes tâches à accomplir au quotidien au sein du guichet.

a) Information auprès des usagers potentiels

Chaque personne sollicitant le guichet bénéficie d'un entretien d'information préalable lui présentant le projet O.P.E.R.A et les services dont il peut bénéficier. A chaque nouvelle sollicitation, un formulaire de « 1er contact » est rempli dans le cadre du suivi de la fréquentation du guichet. A l'issue de cet entretien préalable, chaque usager décide d'intégrer ou non le projet. En effet, l'usager a pu s'adresser au guichet uniquement pour obtenir des informations diverses destinées à faciliter son insertion professionnelle, sans pour autant, avoir de projets de création ou de reprise d'entreprises, ou encore de besoins en formation. Cet entretien a donc vocation à qualifier la demande qui donnera lieu à une prise en charge et à un suivi du bénéficiaire, par l'antenne, ou non.

b) Prise en charge des bénéficiaires

Suite à la 1ère prise de contact, les usagers souhaitant intégrer le projet bénéficient d'un premier rendez-vous avec un responsable d'activités, au cours duquel sont présentés les besoins d'accompagnement, de manière plus approfondie, pour une prise en charge future. Cet entretien donne lieu à la signature d'un contrat de services avec l'usager (voir Annexe 3 « Contrat de Service ») au titre duquel le signataire s'engage à intégrer le programme et à en respecter les règles et obligations. Ce contrat de services engage la responsabilité du guichet dans la bonne prise en charge de la demande. A la signature du contrat de services à l'usager, un programme prévisionnel d'activités, pourra lui être proposé, défini d'un commun accord, entre le référent et le bénéficiaire. Ce programme comporte le type d'activités ainsi que les volumes horaires envisagés. Il pourra être mis à jour suivant l'évolution du besoin exprimé par l'usager.

Suivant les caractéristiques du guichet, il peut s'avérer que la prise en charge et le suivi soient réalisés par un prestataire autre qu'un référent guichet, pour les besoins de l'accompagnement. Dans ce cas, le défaut d'accompagnement n'engagera pas la responsabilité du guichet. En effet, dans certains cas de figure, le guichet pourrait avoir vocation dans le cadre de la prise en charge du bénéficiaire d'orienter, l'usager vers un partenaire public ou privé, qui de par son domaine de compétences, sera en capacité de répondre à ses besoins. Dans ce cas, le guichet territorial se veut être un acteur facilitateur de la démarche en capitalisant sur son réseau de partenaires, mobilisé en fonction des besoins d'accompagnement.

c) Entretiens d'orientation des bénéficiaires

Après la signature du contrat de service, un ou plusieurs entretiens d'orientation des bénéficiaires pourront être organisés. Ces entretiens impliqueront *a minima* le référent d'activité et le bénéficiaire mais peuvent également se dérouler en présence d'autres tuteurs ou d'experts dans des domaines pertinents si le référent le juge opportun.

L'objectif de ces entretiens consiste à évaluer la faisabilité du projet porté par le (ou les) usagers, leurs compétences et leur besoin en formation.

Le référent et le bénéficiaire (et le reste des participants à l'entretien éventuellement) remplissent ensemble un formulaire dit de « préfaisabilité du projet » (voir Annexe 4.1) qui sera soumis à des spécialistes.

En parallèle, un bilan de compétences (voir Annexe 4.2) du bénéficiaire est également réalisé.

Ces deux documents permettront de définir les besoins personnels de formation du bénéficiaire mais aussi les compétences utiles dans le cadre de son projet.

Par ailleurs, sur la base du bilan de compétences, le tuteur ou référent, pourra accompagner le bénéficiaire dans l'élaboration de son curriculum vitae.

Comme précisé plus haut, ces entretiens seront réservés aux seuls signataires d'un contrat de services avec l'usager et organisés en amont par le référent.

d) Les activités personnalisées : formations, consultations et expertises

L'étape d'orientation permet de cerner les besoins spécifiques et les lacunes des porteurs de projet. Elle permet aussi d'identifier les personnes ressources et les compétences à mobiliser pour faciliter la réussite du projet de reprise ou de création d'entreprise, ou plus globalement, dans le cadre d'un projet d'insertion professionnelle.

A ce stade, il s'agit de proposer des activités personnalisées aux porteurs de projets, organisées en recourant à des collaborations extérieures (déjà identifiées avant la mise en place des guichets).

Il peut s'agir :

- De **sessions de formation sur un sujet spécifique**. Ces formations seront organisées en groupe en fonction des besoins convergents identifiés pour un ensemble suffisant de bénéficiaires ;
- De **rencontres avec des consultants et des experts** sur des sujets spécifiques relatifs au projet du ou des porteurs. Cela recouvre notamment la définition d'un business plan (voir Annexe 4.3) avec le concours d'un expert.

La mise en œuvre de ces activités de formation et d'expertise suppose une coordination minimale entre les différents référents d'un même guichet afin notamment d'identifier les formations qui peuvent bénéficier à plusieurs porteurs de projet et le calendrier de leur organisation.

4. Le suivi-évaluation du fonctionnement des guichets

Le suivi du fonctionnement des guichets pour chacun des partenaires doit s'appuyer sur des canevas communs, mais également adaptés à tous types de guichet. La périodicité de suivi global choisie sera trimestrielle. Chaque référent désigné en Annexe 1 (Fiche signalétique des guichets) sera donc en charge de saisir les données, les agréger, et les faire remonter à l'ADEC, dans le cadre du suivi global de la composante.

Le suivi proposé ici repose donc sur le recueil et la compilation de données à 4 niveaux :

1) Un responsable de suivi / référent désigné comptabilise chaque mois le nombre de formulaires « 1er contact » remplis (Annexe 2) ;
2) Les tuteurs ou référents réalisent et mettent à jour chaque mois une fiche de suivi individuel pour chaque bénéficiaire (Annexe 5) ayant signé un contrat de services ;
3) Chaque mois, au cours d'une réunion dédiée au suivi de l'activité et à l'organisation des activités futures, les tuteurs ou référents, compilent les informations pour le mois précédent et crée la feuille de suivi mensuel (Annexe 6) ;
4) A intervalle régulier (ici 3 mois), les feuilles de suivi mensuel sont compilées par le responsable du suivi pour obtenir ainsi la feuille de suivi global du projet (Annexe 7).

Comme indiqué dans les grilles jointes en annexes, de multiples indicateurs d'activité sont retenus, la liste ci-dessous en présente une partie :

- Nombre de contacts ayant fait l'objet d'un contrat de service ou non ;
- Nombre d'informations dispensées ;
- Nombre de nouveaux contrats de services ;
- Nombre total de contrats de services ;
- Nombre de formations organisées ;
- Nombre de bénéficiaires de formations ;
- Ventilation des bénéficiaires par secteur.

Certains de ces indicateurs, notamment le nombre total de bénéficiaires de formation ou le nombre de contrats de services signés seront comparés à l'objectif initial fixé pour chaque guichet.

Les conseils préconisent également la distribution, après chaque formation, d'un questionnaire de satisfaction afin d'apporter un complément qualitatif aux informations purement quantitatives et obtenues par le biais des grilles de suivi.