



r a p p o r t d ' a c t i v i t é



mode
d'emploi

INSERTION ET EVOLUTION PROFESSIONNELLE

Sommaire

Rapport moral	p. 3
L'association aujourd'hui	p. 4
Son activité	
Ses principes d'intervention	
La déontologie et la qualité	
Nos partenaires	
Les actions réalisées	p. 6
L'Espace insertion et évolution professionnelle Yvelines Nord	
La Plateforme autonomie et emploi des Mureaux	
L'Espace CV des Mureaux	
L'Espace conseil emploi formation	
L'écoute psychologique de l'Espace insertion des Mureaux	
L'accompagnement socioprofessionnel des salariés en insertion du chantier Réciprocité Seine Aval	
L'Espace CV et conseil du Mantois	
La création de l'Espace insertion Boucle de Seine	
L'information et la communication	
Les perspectives 2018	p. 12

rapport moral

Conformément à son objet, Mode d'emploi a continué, en 2017, à rechercher, promouvoir et développer les moyens pouvant contribuer à l'insertion sociale et professionnelle des jeunes et adultes en difficulté.

L'activité s'est traduite par l'accueil de 1250 personnes et, à l'issue de leur parcours d'insertion professionnelle, 65% des bénéficiaires ont intégré un emploi ou une formation.

A Mantes-la-Jolie, les Mureaux et Saint-Germain-en-Laye, 309 prestations ont été réalisées au sein des Espaces d'insertion et d'évolution professionnelle. Cette action d'accompagnement professionnel s'adresse aux bénéficiaires du RSA et aux salariés sous contrats CUI-CAE du Département des Yvelines. Quarante-deux personnes ont suivi un module spécifique, « Préparation aux recrutements des agents techniques des collèges (ATC) », et ce dans la perspective de l'embauche de ces personnels.

Aux Mureaux, le projet intégré « Plateforme autonomie et emploi », porté conjointement par Mode d'emploi, l'Atelier pédagogique individualisé (API) et la commune, s'est poursuivi pour la troisième année consécutive. Il a dépassé ses objectifs en bénéficiant à 501 personnes,

Les Espaces CV et conseil des Mureaux et de Mantes-la-Jolie constituent des permanences de rédaction de CV, de lettres de motivation et d'orientation vers les partenaires du territoire. Au total, 779 personnes y ont recouru.

L'année 2017 a, par ailleurs, vu la création de l'Espace insertion Boucle de Seine, en partenariat avec le Conseil départemental des Yvelines. Cette action de remobilisation des bénéficiaires du RSA se traduit par un accompagnement intensif pour lever les freins psychosociaux qui empêchent l'accès à l'emploi ou la formation. Lancée au quatrième trimestre, elle couvre les territoires de Saint-Germain-en-Laye et de Sartrouville. Dans cette ville, Mode d'emploi a créé un nouveau site, début 2018, afin de déployer le dispositif à proximité des bénéficiaires.

Ces projets n'auraient pu être menés à bien sans le concours de nos nombreux partenaires, la confiance renouvelée des pouvoirs publics et la synergie pour travailler au plus près des besoins des personnes en difficulté.

La Présidente,
Christiane Royer

L'association aujourd'hui

Son activité

Créée en 1998, Mode d'emploi est un organisme sans but lucratif qui relève de la loi du 1^{er} juillet 1901 relative au contrat d'association.

L'association accompagne dans leurs démarches d'insertion les jeunes et les adultes qui sont confrontés à des difficultés personnelles ou professionnelles. En particulier, Mode d'emploi a développé ses interventions auprès des bénéficiaires du RSA, des salariés en insertion et des habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Dans les Yvelines, Mode d'emploi dispose de quatre sites afin d'être au plus près des publics destinataires de ses services et d'accueillir les personnes dans de bonnes conditions. Elle est implantée à Mantes-la-Jolie, les Mureaux, Saint-Germain-en-Laye et, depuis début 2018, à Sartrouville.

Son Conseil d'administration comprend cinq membres bénévoles. Conformément aux statuts, il se tient régulièrement, de même que l'Assemblée générale. Il exerce la gouvernance de l'organisme, en lien étroit avec la direction de l'association. Celle-ci occupe aujourd'hui 13 salariés, soit 12 équivalents temps plein.

Ses principes d'intervention

Mode d'emploi propose un accompagnement global qui prend en compte l'ensemble des problématiques personnelles, sociales et professionnelles. Ce suivi est très individualisé, quand aux contenus, méthodes, moyens développés, sur des durées longues et jusque dans l'emploi.

Une double dynamique individuelle (entretiens) et collective (formations et ateliers) s'appuie sur la libre détermination de ses objectifs par le bénéficiaire.

Un référent unique pour chaque personne peut solliciter les compétences d'une équipe pluridisciplinaire : conseillers d'insertion, formateurs, consultants, psychologue, intervenant en synergie dans la mise en œuvre des parcours.

L'association recourt à un très large réseau de partenaires, institutions, associations, organismes de formations, collectivités locales et entreprises. Ceux-ci opèrent dans les champs du social, de l'hébergement, de la santé, de la culture, de l'insertion par l'activité économique, de la formation ou de l'emploi.

La pédagogie individualisée, expérientielle et collaborative permet d'intégrer les retours d'expérience et de s'appuyer sur le soutien d'un groupe.

La déontologie et la qualité

Nous sommes très attentifs à la qualité des accompagnements proposés qui s'appuie sur :

- le respect des personnes et de leurs choix ;
- la neutralité et l'absence de jugement de valeur de la part des intervenants vis-à-vis des personnes et de leurs parcours ;
- la compétence des intervenants : de formation supérieure, ceux-ci ont plusieurs années d'expérience dans l'insertion et continuent de se former chaque année. ;
- la fiabilité des méthodes, outils et techniques mis en œuvre, qui sont évalués, développés et améliorés par une démarche de veille permanente et mutualisation collective ;
- la supervision des pratiques des intervenants dans le cadre des réunions d'équipe hebdomadaires, des comités de suivis trimestriels et des entretiens professionnels réguliers avec leurs responsables hiérarchiques ;
- le travail en synergie avec l'ensemble des partenaires : travailleurs sociaux, conseillers Pôle emploi, mission locale, médecins... Les décisions concernant l'orientation des parcours sont prises en concertation avec l'ensemble des professionnels intervenant auprès des personnes accompagnées ;
- le suivi et l'évaluation continue des parcours et des actions, avec des outils de pilotage interne dédiés ;
- l'évaluation des actions par les bénéficiaires.

Nos partenaires

Mode d'emploi travaille en réseau avec un grand nombre de partenaires afin de mobiliser le maximum de ressources pour trouver des solutions aux problématiques rencontrées. Ceux-ci sont très diversifiés : ils interviennent aussi bien dans les champs du social, de l'hébergement, de la santé, de la culture, de la formation, de l'emploi ou de l'activité économique.

Nous remercions nos partenaires financiers qui permettent la mise en œuvre des actions d'inclusion sociale et professionnelle auprès des personnes en difficulté :

- le Conseil départemental des Yvelines et Activity' ;
- le Commissariat Général à l'Egalité des Territoires ;
- la Communauté Urbaine Grand Paris Seine et Oise ;
- le Conseil régional d'Ile de France ;
- l'Agence Régionale de Santé ;
- le Fonds Social Européen.



Yvelines
Le Département



les actions réalisées

L'Espace insertion et évolution professionnelle Yvelines Nord

309 prestations effectuées

Taux de sorties positives de 60% pour les accompagnements professionnels des bénéficiaires du RSA

Mode d'emploi a mis en œuvre sur trois territoires, Mantes-la-Jolie, Les Mureaux et Saint Germain-en-Laye, une action d'accompagnement professionnel des bénéficiaires du RSA et contrats CUI-CAE du Département des Yvelines, Durant six mois renouvelables, ce dispositif allie suivi personnel et ateliers collectifs afin de permettre aux personnes d'accéder à l'emploi et à la formation.

Fonctionnant en entrées-sorties permanentes, l'action se compose de quatre prestations mobilisables en fonction des objectifs du prescripteur et de la situation du bénéficiaire :

- le diagnostic professionnel et les évaluations comprennent un rendez-vous d'accueil ou une information collective, un diagnostic d'employabilité, une évaluation du niveau linguistique, des savoirs de base ou des connaissances informatiques, la mise en place d'un plan d'action, une réorientation si nécessaire vers un autre dispositif ;
- les étapes de parcours portent sur l'élaboration ou la validation du projet professionnel, la réalisation d'un stage en entreprise, la préparation aux entretiens de recrutement, la réappropriation de la bureautique ;
- l'accompagnement des bénéficiaires du RSA s'attache au suivi individuel, de l'élaboration du projet professionnel à l'accompagnement vers et dans l'emploi, couplé d'une offre modulaire d'ateliers collectifs sur la communication et le conseil en image, le marché du travail ou encore sur les compétences numériques ;
- l'accompagnement des CUI-CAE est conduit dans le cadre d'entretiens individuels mensuels, en étroite collaboration avec les coordinatrices de parcours en insertion professionnelle. Il va du bilan personnel et professionnel au suivi de l'intégration en emploi, à l'entrée et à la sortie.

Pour la campagne de recrutement des ATC des mois de mai et juin 2017, un module « Préparation aux recrutements des ATC » a été créé spécifiquement, à la demande des Cellules insertion des territoires des Mureaux et de Mantes-la-Jolie.

Cinquante-six personnes sur Mantes-la-Jolie, 33 personnes sur Les Mureaux et 8 personnes sur Saint-Germain-en-Laye ont suivi ce module comprenant :

- 3 ateliers collectifs à Mantes et 4 aux Mureaux et Saint-Germain sur la préparation à l'emploi et l'intégration dans le milieu professionnel ;
- en inter sessions : des vidéos de préparation aux entretiens, un document « Questions délicates » à réaliser, un document « qualités » et « défauts » à préparer, un quizz sur l'entretien ;
- un atelier CV réalisé en entretien en individuel ;
- la remise d'un livret d'accompagnement du programme à chaque participant.

Douze comités de suivis trimestriels ont été organisés, quatre par territoire.

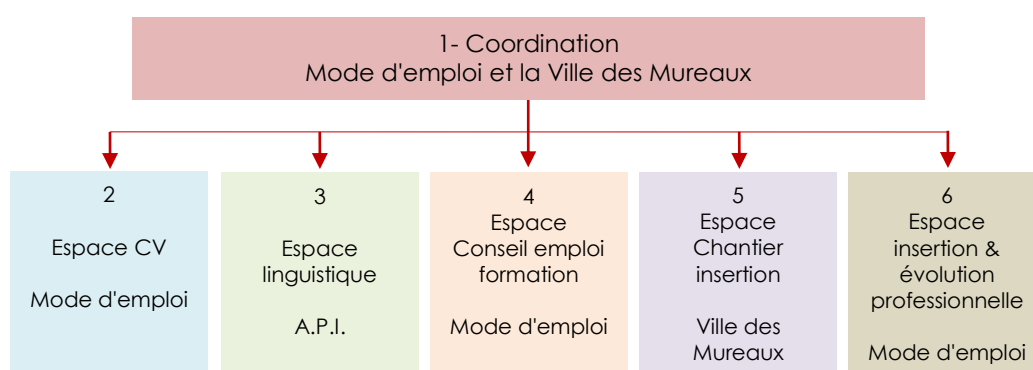
La Plateforme autonomie et emploi des Mureaux

501 personnes mobilisées dans au moins une action d'insertion

44 réunions ou évènements impliquant la coordination

La Plateforme autonomie et emploi des Mureaux est un projet intégré porté par trois acteurs : Mode d'emploi, l'API et la Ville des Mureaux. Cette dernière ainsi que Mode d'emploi en assurent la coordination. Le dispositif s'adresse aux habitants des Quartier Prioritaires Politique de la Ville (QPV), et comporte six actions. Il permet de construire des parcours d'insertion coordonnés entre ces actions et de structurer le partenariat entre les acteurs de la plateforme et les partenaires extérieurs. Ainsi, sont évitées les ruptures ou les attentes inutiles qui démobilitent les jeunes et le public le plus en difficulté.

Les six actions sont :



En 2017, 21 sessions inter partenariales ont été organisées :

- 6 comités de suivi chantiers jeunes avec le Service initiative jeunesse de la Ville des Mureaux, la Mission Locale, l'AFPI, l'APSY, le Service emploi de la CU GPSEO ;
- 4 comités de suivis des Espace insertion et évolution professionnel, avec Activity', Pôle emploi, les services sociaux du Département et la CAF ;
- 6 réunions et points de coordination avec l'API ;
- 2 réunions de suivi avec la Ville des Mureaux ;
- le Forum job emploi ;
- le Forum itinéraire pour l'emploi ;
- le comité de pilotage du Contrat de ville des Mureaux.

De même, 23 réunions internes de coordination des parcours ont eu lieu.

Plus de 25 partenaires ont été présents aux réunions ou impliqués dans les parcours, à l'exemple de la déléguée du Préfet, de la Ville des Mureaux, du Conseil départemental et d'Activity', de Pôle emploi, de la Mission locale, du Pôle Molière ou encore du Pôle linguistique.

En 2017, 501 personnes ont bénéficié de la plateforme, dont 31 ont réalisé un parcours sur plusieurs actions, et le nombre de bénéficiaires par action est le suivant :

- 338 sur l'espace CV ;
- 110 sur l'espace insertion et évolution professionnelle ;
- 44 sur l'espace conseil emploi formation ;
- 28 sur l'espace chantier d'insertion ;
- 12 sur l'espace linguistique.

L'Espace CV des Mureaux

338 personnes bénéficiaires de cette action

L'Espace CV et conseil des Mureaux est une permanence de rédaction de CV et lettres de motivation, ouverte quatre demi-journées par semaine. Elle s'adresse aux publics des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Chaque personne est reçue environ une heure et repart avec un CV en plusieurs exemplaires ou une lettre de motivation, si telle est sa demande. Un fichier numérique du CV réalisé est transmis, si la personne dispose d'une adresse électronique ou d'une clé USB.

En 2017, le travail autour du parcours professionnel et de l'objectif du CV a permis d'orienter vers différents partenaires du territoire en fonction des besoins socioprofessionnel repérés :

- Pôle emploi avec une demande explicitée ;
- Mission locale avec une demande explicitée ;
- CIMAP ou des organismes de formation ;
- des sessions de recrutement ;
- la Plateforme autonomie et emploi, pour des conseils en orientation ou évolution professionnelle ou un accompagnement...
- des travailleurs sociaux du département
- la Maison de la justice et droit du Val de Seine.

Au total, 379 CV et lettres de motivation ont été rédigés et 54 orientations vers des partenaires ont été réalisées en 2017.

L'Espace conseil emploi formation

44 personnes accompagnées

L'Espace conseil emploi formation est un accompagnement individualisé qui s'adresse aux bénéficiaires de la Plateforme autonomie et emploi, modulable en fonction des besoins et de chaque situation, couplant entretiens individuels et ateliers collectifs.

Les entretiens individuels permettent de travailler avec les bénéficiaires les étapes suivantes :

- le diagnostic socioprofessionnel approfondi ;
- la remise en confiance et la valorisation des atouts ;
- le conseil en orientation et évolution professionnelle ;
- l'élaboration d'un projet d'insertion professionnelle et la mise en œuvre des démarches ;
- l'orientation vers les structures et partenaires emploi/formation de droit commun adaptés ;
- la rédaction du CV et de la lettre de motivation ;
- le positionnement sur les clauses d'insertion et contrats aidés du territoire, en fonction de leur profil ;
- la préparation individuelle aux entretiens de recrutement ou d'entrée en formation ;
- le suivi à la sortie de l'action : emploi, formation, autre action d'insertion, autre dispositif.

Les ateliers collectifs « Compétences numériques » et « Recherche d'emploi » sont accessibles aux bénéficiaires de cette action.

Les salariés des chantiers de pré-insertion de la Ville des Mureaux réalisent systématiquement un diagnostic socioprofessionnel sur l'Espace conseil emploi formation durant la durée du chantier. Les suites de parcours sont coordonnées dans le cadre du comité de suivi avec l'ensemble des partenaires impliqués : Mission locale, Pôle emploi, Conseil départemental, services de la Ville, AFPI....

Au total, 44 personnes ont bénéficié de cette offre, dont 33 issus des quartiers prioritaires.

En décembre, une présentation de l'action a été faite à la plateforme des Adultes-Relais pour une mise en œuvre de l'accompagnement des salariés en janvier 2018.

L'écoute psychologique de l'Espace d'insertion des Mureaux

20 personnes bénéficiaires

L'écoute psychologique s'adresse aux bénéficiaires suivis par Mode d'emploi aux Mureaux et confrontés à des problèmes de santé, des souffrances psychiques, des troubles mentaux ou des addictions, qui empêchent la réussite de leur projet.

Elle se déroule à Mode d'emploi, dans le cadre d'entretiens individuels d'une heure tous les quinze jours avec une psychologue ; elle a pour objectifs :

- l'accès aux soins des personnes en difficulté sociale et professionnelle ;
- la prévention de la souffrance psychique et des troubles mentaux ;
- le repérage et l'orientation vers le soin adapté des conduites addictives.

En 2017, 20 personnes en ont bénéficié. Ainsi, 55% d'entre elles ont pu atteindre leurs objectifs d'insertion professionnelle et 28% accéder à des soins adaptés.

L'accompagnement socioprofessionnel des salariés en insertion du chantier Réciprocité Seine Aval

32 salariés accompagnés jusqu'à fin août 2017

L'association Réciprocité Seine Aval développe des services de proximité au bénéfice des habitants du territoire Seine Aval qui s'inscrivent dans le cadre du Projet de rénovation urbaine, du développement durable et concerne les problématiques de proximité, de médiation urbaine et sociale, de l'écocitoyenneté, de l'énergie.

Ces services sont réalisés par des salariés en CUI-CAE encadrés et bénéficiant d'un accompagnement socioprofessionnel effectué par Mode d'emploi, jusqu'à fin août 2017. Il s'agit de permettre aux personnes de résoudre les difficultés sociales compromettant l'accès à l'emploi classique (santé, logement, famille...) et de construire un parcours d'insertion professionnelle durable (projet, formation, techniques de recherche d'emploi...). L'objectif est l'accès à l'emploi durable ou la formation professionnalisante ou qualifiante à l'issue du CUI-CAE. Entre janvier et août 2017, 32 salariés ont été accompagnés avec un taux de sorties positives de 67%.

Courant 2017, l'association Réciprocité Seine Aval a prévu son rapprochement avec APTIMA, qui a repris la réalisation en interne du suivi socioprofessionnel des salariés en insertion. La convention partenariale avec Mode d'emploi a été résiliée, à effet du 31 août 2017.

L'Espace CV et conseil du Mantois

441 personnes bénéficiaires de cette action

Sur le même principe qu'aux Mureaux, l'Espace CV et conseil du Mantois est destiné aux adultes de Mantes-la-Jolie et des environs. Dans des locaux prêtés gratuitement par la CU GPSEO, deux permanences hebdomadaires sur deux jours ont été ouvertes à Mantes-la-Jolie, de janvier à juillet 2017.

Le 7 Août 2017, un incendie a déduit ces locaux, sans possibilité de les réhabiliter. Mode d'emploi s'est alors tourné vers la Ville de Mantes-la-Jolie qui a mis gracieusement à la disposition de l'association un bureau au CVS Aimé Césaire. Le 2 novembre 2017, les permanences ont pu reprendre au même rythme.

Le public a été reçu en fonction du flux et a pu repartir avec un CV en format papier et numérique, ou une lettre de motivation. Outre l'envoi aux personnes disposant d'une adresse électronique, ces documents ont été mis sur les espaces personnels du site de Pôle emploi, lorsque ceux-ci étaient créés et que les personnes avaient leurs codes d'accès.

La demande ayant été importante, les usagers ont souvent dû attendre leur tour pour pouvoir être reçus par un conseiller. Cette attente a été gérée, de façon qu'elle reste dans des délais raisonnables. De ce fait, la rédaction des CV et de lettres a été priorisée par rapport aux demandes d'aide à la recherche d'emploi, auxquelles il n'a pas été possible de répondre, faute de temps.

La durée moyenne d'un entretien a été d'une heure par personne. Ce temps est nécessaire pour recueillir l'ensemble des informations permettant la construction du CV, pour les structurer sur le fond et la forme, les saisir, et restituer le document final au bénéficiaire. Pour les personnes rencontrant des difficultés de compréhension ou d'élocution en Français, le temps de recueil des informations a été proportionnel à l'ampleur des difficultés linguistiques.

Certaines personnes ont été orientées en parallèle vers différents partenaires du territoire : Pôle emploi, les services sociaux du département, l'Agora, des associations, des organismes de formation. Ce recours à d'autres organismes ou services s'est décidé en fonction des éléments de la situation des publics qui ont été portés à notre connaissance au cours de l'entretien.

Au total, 387 CV et 127 lettres de motivation ont été rédigés et 42 orientations vers des partenaires ont été effectuées en 2017.

La création de l'Espace insertion Boucle de Seine

9 personnes bénéficiaires à partir de novembre 2017

Après un diagnostic partagé avec les acteurs locaux du champ de l'insertion, le Conseil départemental des Yvelines a souhaité engager une action de remobilisation des bénéficiaires du RSA, à Saint-Germain-en-Laye et Sartrouville.

Depuis le 15 octobre 2017, Mode d'emploi a la charge de cette action de remobilisation, qui se situe en amont de l'Espace d'évolution professionnelle. Le dispositif s'adresse à des bénéficiaires du RSA fragilisés ou éloignés de l'emploi, qui sont confrontés à des difficultés d'insertion ne leur permettant pas de s'inscrire dans les dispositifs d'accompagnement existants.

Les personnes sont orientées sur prescription de leur référent unique RSA, préalablement validée par la Cellule insertion du Territoire d'action départementale Boucle de Seine. L'accompagnement se déroule sur une durée maximum de douze mois, avec un renouvellement possible sur décision du comité de suivi.

Cette action propose un accompagnement intensif visant à lever des freins psychologiques et sociaux empêchant de franchir les étapes d'un parcours d'accès et de maintien dans l'emploi.

Elle comprend des ateliers et des entretiens individuels afin de favoriser la progression des bénéficiaires sur sept axes :

- se connaître et se faire confiance ;
- construire son parcours d'insertion socioprofessionnelle ;
- mettre en œuvre ses projets ;
- développer sa mobilité ;
- utiliser les outils numériques ;
- gérer ses relations ;
- communiquer de façon non violente.

Après une phase de diagnostic, un double accompagnement est mis en place sous la forme :

- d'ateliers collectifs, tels que « Confiance en soi et conseil en image », « Compétences numériques », « Sorties et mobilité », « Préparation à l'emploi », ainsi que d'un groupe de parole et d'initiatives ;
- d'entretiens individuels réguliers avec un référent de parcours afin d'accompagner le projet de la personne, du bilan personnel et professionnel à la mise en œuvre du plan d'action, des évaluations étant périodiquement effectuées.

Outre dans les locaux de Mode d'emploi de Saint-Germain-en-Laye, l'Espace insertion Boucle de Seine est implanté dans un nouveau site de l'association, créé à Sartrouville début 2018.

L'information et la communication

Plusieurs plaquettes d'information ont été élaborées sur l'association et ses principes d'intervention ainsi que sur les différentes actions décrites précédemment. Elles sont principalement destinées aux partenaires existants et potentiels de Mode d'emploi.

Tous les mois, le programme des ateliers collectifs de chaque site de l'association est diffusé aux bénéficiaires sous format papier et aux partenaires via une newsletter.

Sur le Net, www.modedemploi.info, régulièrement actualisé, fournit tous les renseignements sur l'objet de l'association, les actions mises en place, l'activité et l'actualité des différents sites de Mode d'emploi, les personnes à contacter.

En fonction des projets, des supports pédagogiques sont réalisés et remis à chaque bénéficiaire. Il s'agit, par exemple, du livret d'accompagnement du module « Préparation aux recrutements des ATC », proposé en 2017.

les perspectives 2018

Afin d'intensifier ses missions au service de l'insertion socioprofessionnelle des personnes en difficulté, Mode d'emploi souhaite, en 2018, renforcer les partenariats locaux. Il s'agit notamment de développer et consolider les relations avec les associations, les structures de l'insertion par l'activité économique, les entreprises, les collectivités territoriales et les services publics. Gagner en visibilité ne pourra que favoriser la réussite des parcours d'insertion des personnes accompagnées.

De même, nous comptons pérenniser l'Espace insertion Boucle de Seine et nous faire connaître de l'ensemble des acteurs du territoire de Sartrouville. L'installation des nouveaux locaux en centre-ville va également permettre d'accueillir les publics dans un cadre fonctionnel, agréable et proche des transports en commun.

Aux Mureaux et à Mantes-la-Jolie, l'association a également le projet de développer les actions existantes, en partenariat avec les collectivités territoriales.

Corrélativement, nous allons poursuivre la mutualisation et la formalisation des pratiques professionnelles, et ce dans le souci de la qualité du service rendu aux bénéficiaires et de la bonne coordination entre les différents sites de l'association. De la même manière, il conviendra de multiplier l'usage des outils multimédia, tant dans l'approche pédagogique que dans la communication de Mode d'emploi.