

## **INTERMIFE AURA**

### **ACTION DE PROFESSIONNALISATION DES CONSEILLERS EMPLOI DES MIFE EN AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**

## **PROPOSITION ET DEVIS**

Fait à Bordeaux, le 22 juillet 2020  
Jean-Emmanuel Mercier, Directeur adjoint

## SOMMAIRE

### **PRESENTATION DE TRANSFER**

### **PROPOSITION PEDAGOGIQUE ET TECHNIQUE**

#### **1. CONTEXTE ET ENJEUX DE LA PROPOSITION**

#### **2. DEMARCHE ET MODALITES PROPOSEES**

2.1. LA DEMARCHE DE FORMATION

2.2. MODALITES

#### **3. PROGRAMME**

3.1. INGENIERIE AMONT

3.2. PREMIERE JOURNEE

3.3. DEUXIEME JOURNEE

3.4. TROISIEME JOURNEE

3.5. QUATRIEME JOURNEE

#### **4. MOYENS HUMAINS, CALENDRIER PREVISIONNEL ET LIEUX**

### **DEVIS**

## PRESENTATION DE TRANSFER

TRANSFER est une association à but non lucratif fondée en 1991 en Gironde par un collectif de chercheurs universitaires, de responsables économiques et de travailleurs sociaux. Notre équipe de quarante-huit collaborateurs permanents rassemble des compétences en formation et accompagnement des pratiques professionnelles, en conduite d'expérimentations et de recherches appliquées, évaluation et ingénierie de projet, en intermédiation active et accompagnement RH des entreprises.

Notre projet associatif est orienté vers la conception et la mise en œuvre de solutions opérationnelles et transférables, en réponse à une situation paradoxale et persistante : alors que chômage et précarité ne cessent de croître, insécurisant de ce fait de nombreuses catégories d'actifs, nombre d'entreprises continuent d'exprimer des difficultés de recrutement et d'adaptation des compétences.

Les solutions spécifiques que nous avons explorées visent principalement deux domaines : les processus de recrutement et plus largement les modes de gestion de la main d'œuvre dans les entreprises, dont l'évolution est possible et représente une part importante de la solution au problème ; les métiers et les modes d'organisation des acteurs de l'inclusion professionnelle et sociale au sens large, dont le rapprochement effectif avec le monde de l'entreprise est également une clef importante.

Parmi ces solutions, la plus connue est la méthode d'Intervention sur les Offres et les Demandes (IOD) destinée aux dispositifs et aux praticiens de l'inclusion, actuellement appliquée dans une dizaine de régions françaises et en Belgique. La formation à cette méthode et l'animation du réseau des acteurs qui s'y réfèrent - réseau constitué d'organismes publics et de l'économie sociale et solidaire auprès duquel nous jouons le rôle de centre de ressources mutualisé, constituent notre activité principale.

En complément du développement et du déploiement de la Méthode IOD pour structurer des services territoriaux d'accès direct à l'emploi et d'intégration en entreprise, nous concevons et mettons en œuvre des actions de professionnalisation d'acteurs et de réseaux à la médiation active à l'emploi, dont TRANSFER a largement contribué à construire les fondements méthodologiques et pratiques, notamment dans le cadre des travaux sur les « techniques d'appui au recrutement et médiation pour l'emploi » organisé en octobre 2013 par la DGEFP. Nous accompagnons également des entreprises dans la mise en place de démarches RH inclusives.

Les bénéficiaires de notre activité sont ainsi à la fois les catégories d'actifs les plus exposées aux risques d'exclusion et de précarité (bénéficiaires finaux), les entreprises (en privilégiant les PME TPE souvent laissées pour compte des dispositifs de soutien) et les acteurs de l'inclusion au sens large (organisations du social, de l'insertion et de la formation).

## PROPOSITION PEDAGOGIQUE ET TECHNIQUE

### I. CONTEXTE ET ENJEUX DE LA PROPOSITION

Le réseau régional des Maisons de l'Information sur la Formation et l'Emploi souhaite impulser de nouvelles pratiques d'accompagnement et de médiation active à l'emploi dans les actions conduites principalement auprès d'un public de séniors en reclassement. Dans une stratégie d'innovation, le réseau veut favoriser au sein des MIFE des démarches de médiation qui visent à agir sur les conditions de formulation des besoins des entreprises pour neutraliser les critères de recrutement sélectifs et promouvoir des démarches d'intégration qui favorisent le développement des compétences en situation de travail plutôt que de chercher à adapter les demandeurs d'emploi aux prérequis des entreprises.

Dans cette optique, l'INTERMIFE, en concertation avec la Région Auvergne-Rhône Alpes qui contribue au financement des MIFE et qui a voté des crédits dédiés à la prise en charge d'actions de professionnalisation des réseaux, s'est rapprochée de l'Association TRANSFER pour solliciter un devis pour la formation de 12 conseillers emploi à ces nouvelles logiques de médiation et d'accompagnement à l'emploi inspirées de la Méthode IOD.

### 2. DEMARCHE ET MODALITES PROPOSEES

#### 2.1. LA DEMARCHE DE FORMATION :

La méthodologie et le contenu de cette action de formation sont conçues de manière à permettre **aux conseillers de construire des repères d'intervention fondés sur une approche renouvelée** du fonctionnement du marché du travail, **de la coopération avec les entreprises et de la médiation à l'emploi.**

**Elle vise à impulser et à diffuser des postures, des stratégies et des leviers d'action permettant d'accroître dès le début de l'accompagnement les opportunités de connexions entre les demandeurs d'emploi accompagnés et les entreprises locales et leur concrétisation en recrutements** dans le cadre de contrats durables ordinaires.

Dans cette optique, la formation comportera des éléments **d'ordre technique** (savoir-faire, postures, ...), **d'ordre méthodologique** (logique de conduite d'un processus d'intervention, séquençage des étapes...) et **d'ordre théorique** (éclairages et mises en perspective des pratiques en référence à des modèles théoriques appropriés en Sciences Humaines).

Elle prendra la forme **d'une formation action** en privilégiant **l'étude des situations vécues par les conseillers, l'élaboration de stratégies d'intervention en réponse à ces situations et leur test « en milieu réel ».**

#### 2.2. MODALITES

**L'action de formation est conçue pour un groupe de 8 à 12 conseillers** intervenants dans différentes MIFE. D'une durée de 4 journées, **elle est séquencée en 2 x 2 journées consécutives** de formation présentielle avec **une période d'un à deux mois de mise en pratique en autonomie des stratégies et leviers d'action élaborés au terme des deux premières journées. Un temps d'ingénierie participative est prévu en amont de la formation pour préciser son contenu** au plus près des besoins et faciliter l'implication des conseillers.

### 3. PROGRAMME

#### 3.1. INGENIERIE PARTICIPATIVE AMONT – WEBINAIRE 2H30

Afin que le contenu de la formation s'imbrique étroitement aux conditions d'exercice des conseillers emploi nous proposons de les associer en amont à la démarche et à sa mise en perspective.

##### Objectif pédagogique :

**Dresser un premier panorama de leurs pratiques et de leurs contextes d'intervention,** notamment :

- Des circonstances dans lesquelles les conseillers interviennent auprès des entreprises et/ou la nature des collaborations déjà initiées ;
- De leur positionnement vis-à-vis des entreprises (prestataires, demandeurs ou offreurs de service) ainsi que leurs modes d'intervention auprès d'elles (nature des contacts et fréquence des rencontres, objets de sollicitations et de négociation...).
- De leur représentation du monde de l'entreprise et de ses préoccupations en matière de recrutement et de développement des compétences.
- Des expériences formalisées ou empiriques qui leur semblent contribuer à une meilleure utilisation de l'entreprise pour négocier des placements de travailleurs handicapés et à un premier socle de pratiques d'intervention.

##### Contenu – méthode :

Pour ce faire, nous prévoyons de réaliser un **entretien collectif sous forme de webinaire avec un petit groupe de 6 conseillers et leur encadrement, afin de :**

- Dresser un premier panorama des pratiques professionnelles mises en œuvre ;
- Identifier les contraintes contextuelles de l'activité ;
- Renforcer l'implication des conseillers dans la formation.

#### 3.2. PREMIERE JOURNEE :

##### Objectif pédagogique :

- ✓ **Enrichir sa compréhension des phénomènes d'exclusion d'éléments d'une analyse systémique du marché du travail et de l'action des intermédiaires ;**
- ✓ **Identifier des stratégies de médiation facilitant l'intégration dans l'emploi des personnes habituellement « perdantes » dans les démarches de rapprochement offres-demandes.**

##### Contenu – méthode :

**Séquence 1 : éléments d'analyse systémique du marché du travail et de l'action des intermédiaires**

Les éléments qui seront mis en discussion visent à permettre des éclairages nouveaux ou méconnus sur les phénomènes d'exclusion et dessiner des modes d'actions mieux à même de résoudre certaines des situations complexes auxquelles doivent faire face les conseillers.

##### 1) Le fonctionnement du marché du travail

- Un marché du travail faiblement régulé et majoritairement informel
- La gestion RH, une fonction peu organisée dans les TPE-PME
- La médiation, un rôle encore rarement investi par les intermédiaires

##### 2) Le regard porté sur les entreprises

- Une représentation normative des besoins des entreprises et des pratiques de recrutement,

- La prégnance des logiques de calibrage et de mise en conformité des demandeurs d'emploi,
- Adéquation ou entre-définition offres-demandes ?

### 3) Le regard porté sur les personnes en situation d'exclusion

- La notion d'employabilité et ses effets sur les stratégies d'accompagnement des chômeurs.
- L'exclusion : responsabilité individuelle ou processus collectif ?

Ces deux dimensions seront traitées à partir d'apports illustrant la prégnance des stéréotypes et de normes de jugement dans l'évaluation / diagnostic des situations sociales et leur influence sur le contenu des propositions d'accompagnement faites aux demandeurs d'emploi.

## Séquence 2 : réflexions autour des stratégies à renforcer

Cette séquence vise à identifier des stratégies et principes d'action permettant d'accroître les possibilités de connexions entre les personnes accompagnées et les entreprises locales et leur concrétisation en recrutements dans le cadre de contrats durables ordinaires ou en alternance.

### 1) Avec les entreprises

- Agir avec et dans les entreprises pour accompagner des évolutions de pratiques,
- Redéfinir le besoin de l'entreprise à partir d'une description du travail plutôt qu'une description du candidat
- Déplacer l'enjeu du recrutement sur l'anticipation de l'intégration dans l'entreprise plutôt que sur les critères de sélection.

### 2) Avec les demandeurs d'emploi

- Proposer rapidement des opportunités de contacts directs avec les entreprises, et adopter des postures de dialogue qui favorisent l'auto-positionnement,
- Structurer l'accompagnement autour d'objectifs professionnels évolutifs et renégociables,
- Prioriser les mises en situation de travail (les compétences s'acquièrent en situation)

## 3.3. DEUXIEME JOURNEE :

### Objectifs pédagogiques :

- ✓ **Savoir aborder les entreprises sous l'angle d'une offre de services d'appui au recrutement et à l'intégration de salariés et négocier une collaboration.**

### Contenu – méthode :

Dans le prolongement de la première journée seront abordées les conditions de mise en œuvre des stratégies identifiées et quelques pratiques d'intervention associées.

Tout au long des échanges, les intervenants de TRANSFER prendront le plus grand soin à tenir compte des spécificités des missions et des contextes des conseillers de manière à ce qu'ils puissent facilement « piocher » dans les principes et leviers d'action identifiés ceux à même d'enrichir utilement leur pratique tout en respectant leur propre cadre d'intervention.

Dans ce sens, la réflexion conduite avec les participants intégrera aussi la recherche de repères de complémentarité de rôle dans la mise en œuvre des stratégies et modalités d'action travaillées.

## Séquence 3 : savoir se positionner comme offreur de services pour mieux négocier avec les entreprises.

**Cette séquence a pour objectif d'amener les participants à :**

- Se positionner comme ressource vis-à-vis des entreprises pour les soutenir dans leurs recrutements et le développement des compétences de leurs salariés ;
- Construire une proposition qui articule différents outils et niveaux de réponses : offres d'emploi, immersions professionnelles, mises en relation « découverte » des métiers, ...

**Il s'agira, en combinant apports de références, temps de construction de repères et exercices pratiques, de :**

- Comprendre les enjeux de l'entreprise correspondant à ses objectifs économiques
- Identifier ses problématiques RH, notamment les difficultés de recrutement
- De structurer une offre de services « ressources » à même d'apporter des solutions concrètes aux besoins RH des entreprises et de bâtir un argumentaire concret qui en souligne la plus-value.

**Séquence 4 : savoir négocier une collaboration avec une entreprise.**

**Cette séquence a pour objectif d'outiller les participants afin qu'ils sachent :**

- Utiliser une première accroche permettant d'accéder à la négociation du service ;
- Questionner l'entreprise sous l'angle de ses enjeux, ses contraintes et ses projets ;
- Valoriser leur service en conséquence.

**Il s'agira de :**

- Construire et s'approprier une accroche simple pour engager l'échange par téléphone avec un responsable d'entreprise et obtenir un rendez-vous.
- Apprendre à poser un diagnostic de la situation et une analyse de la demande :
- Savoir formuler une proposition de service dans un entretien de face-à-face avec un employeur :

**Au terme des deux premières journées, les conseillers seront invités à synthétiser les apports qu'ils dégagent de la formation et les éléments qu'ils se proposent de réinvestir dans leurs pratiques pendant la période de mise en pratique d'une durée de 1 à 2 mois.**

**3.4. TROISIEME JOURNEE :**

**Objectifs pédagogiques :**

- ✓ **Conscientiser et consolider les changements de postures et de stratégies dans la négociation de la collaboration avec les entreprises (retour d'expériences suite aux deux premières journées)**
- ✓ **Savoir analyser un besoin en recrutement sous l'angle du contenu des activités de travail pour rendre les offres d'emplois plus accessibles aux candidats.**

**Séquence 5 : retour d'expériences**

Il s'agira à partir de l'étude de plusieurs situations de négociation ou renégociation de collaboration avec les entreprises de **répertorier l'ensemble des leviers d'actions jugés efficaces et maniables**, de les mutualiser et **d'ajuster leurs postures et stratégies de négociation et d'engagement.**

**Il s'agira se faisant d'ancrer les évolutions de positionnement** perçues dans les modes d'accroches et d'engagement des entreprises (stratégies de questionnement, identification d'enjeux communs, axes de coopération, nature de la proposition de service aux entreprises)

**Séquence 6 : savoir analyser les postes de travail pour neutraliser les critères de sélections inutiles.**

**Cette séquence a pour objectifs :**

- D'outiller les participants pour qu'ils sachent négocier une offre d'emploi classique,
- De leur donner des repères pour la transcrire en fiche de poste structurée.

**Seront plus particulièrement travaillés les éléments suivants :**

- Contenu du travail ;
- Organisation et relation de travail ;
- Conditions de travail ;
- Conditions d'accueil, d'intégration et de formation.

**Ce temps de construction de repères pratiques de négociation d'une offre d'emploi de qualité** vise à permettre aux participants de contourner les biais sélectifs et discriminants en focalisant l'attention de l'employeur sur le contenu de travail réel et la projection sur les conditions d'accueil et d'intégration des nouveaux salariés plutôt que sur un profil de candidat stéréotypé.

**3.5. QUATRIEME JOURNEE :**

**Objectifs pédagogiques :**

- ✓ **Se doter de repères permettant dans faire des propositions d'emploi et de mises en relation demandeurs d'emploi – entreprise dès le début de l'accompagnement ;**
- ✓ **Structurer des rencontres directes candidat - employeur qui favorisent les ajustements mutuels.**

**Séquence 7 : s'approprier les bases d'une proposition contextualisée d'offre d'emploi classique.**

La démarche d'étude de poste à partir d'une analyse de la situation de travail constitue le socle à partir duquel les intervenants de TRANSFER vont lors de cette séquence construire avec les conseillers les bases d'une méthode de proposition contextualisée d'emploi classique.

Pour étayer cette méthode de proposition, **l'intervenant apportera des repères pour élaborer avec les participants des techniques d'aide à la décision permettant aux personnes accompagnées de faire des choix d'emploi en connaissance de cause** et d'éviter ainsi des décalages entre leurs attentes et les réalités professionnelles, préjudiciables à leur engagement dans l'emploi.

Ainsi, dans le cadre de cette séquence, **seront identifiées quelques conditions pour concrétiser cette méthode de proposition**, notamment structurer l'information de façon à :

- Faciliter une prise de décision en connaissance de cause et réduire les effets de surprise ultérieurs (dimension cognitive) ;
- Permettre au candidat de se projeter sur la situation de travail et de « s'y voir » ou non sur la durée (dimension projective).

**Cette méthode de proposition devra mettre les demandeurs d'emploi en position de :**

- Choisir des offres d'emploi ou d'alternance et de se positionner de façon efficace en vue d'une embauche.
- D'élargir ses objectifs professionnels et les métiers ciblés.



**Séquence 8 : organiser des rencontres directes candidat-employeur qui favorisent la négociation d'ajustements mutuels.**

Cette séquence a pour objectif de permettre aux conseillers de mettre en place les conditions d'une mise en relation qui favorise la projection sur les conditions du bon démarrage du contrat : les stratégies de positionnement des candidats, de valorisation des candidatures et d'organisation de rencontres candidat /recruteur tiendront ici une place centrale.

**A partir d'études de cas, seront traités les aspects suivants :**

- Savoir valoriser une candidature auprès de l'employeur pour donner un a priori positif ;
- Préparer la rencontre entre le candidat et le recruteur en s'accordant sur des objectifs et un déroulement précis.
- Privilégier une prise de rendez-vous directe pour réduire les effets de représentation liés à la transmission préalable d'un CV ou d'une lettre de motivation.
- Encadrer la mise en relation de façon à faciliter la décision d'embauche.
- Savoir situer son rôle et ses limites, dans le cas d'une rencontre animée par le conseiller.

**Au terme de cette journée, un document d'évaluation de l'action de formation sera remis aux conseillers.**

**3.6. MOYENS HUMAINS, CALENDRIER PREVISIONNEL ET LIEUX DE LA FORMATION**

- La formation sera réalisée en 2021 par deux formateurs-consultants salariés de l'association TRANSFER.
- Elle pourra débuter dans le courant du premier trimestre 2021.
- Lieux de la formation : Lyon ou Grenoble

**DEVIS**

**Les tarifs :**

- Formation en présentiel, prix de la journée par participant : 350 € nets de taxes
- Formation à distance (webinaire de 2h30), prix par participant : 115 € nets de taxes

**Proposition forfaitaire pour un groupe de 8 à 12 conseillers :**

Prix des 4 journées de formation présentielle (28 heures de formation) :

- 3 500 € x 4 journées : ..... 15 000 €

Prix de la formation en webinaire (ingénierie de formation amont d'une durée de 2h30) : .... 1 150 €

**Montant total de la formation : ..... 16 150 € TTC**

Ces prix sont nets de taxes<sup>1</sup> et intègrent les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration des intervenants.

**Pour l'INTERMIFE**

Bon pour accord

Signature + cachet

**Pour l'Association TRANSFER**

Jean-Emmanuel MERCIER

Directeur adjoint

<sup>1</sup> L'association TRANSFER bénéficie d'une exonération de TVA au titre de ses actions de formation professionnelle continue. Déclarée organisme de formation N° 72330208533 auprès de la DIRECCTE Aquitaine.