

COMMENT AMÉLIORER

LES DIAGNOSTICS

SOCIOPROFESSIONNELS



Synthèse de l'étude menée en Seine-Saint-Denis

Qu'entend-on exactement par « diagnostic socioprofessionnel » ?

Effectué lors de la **phase d'entrée dans un dispositif d'accompagnement**, le diagnostic socioprofessionnel est un **bilan relatif à la situation sociale et professionnelle** de la personne accompagnée, réalisé avec un professionnel **dans le but d'identifier au mieux les attentes et besoins** de la personne et de proposer l'accompagnement le plus pertinent possible.

Elaboré au cours d'un ou de plusieurs entretiens, il aboutit généralement à la formalisation d'un premier plan d'action et peut être ajusté tout au long du parcours. Il s'agit donc d'un objet « vivant ».

Le Conseil départemental de Seine-Saint-Denis a mandaté l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) afin de **réaliser une enquête de terrain portant sur les diagnostics socioprofessionnels**, en partenariat avec l'ensemble des acteurs de l'insertion du département.

L'objectif de cette enquête était de dresser un état des lieux des pratiques et des outils de diagnostics socioprofessionnels et de détecter des pistes d'amélioration.



DECEMBRE – JANVIER 2022

Entretiens individuels

Avec des personnes et des professionnels

27 personnes consultées

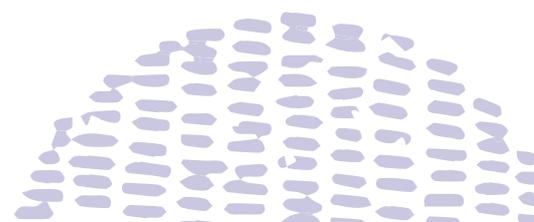


14 et 16 FEVRIER 2023

Ateliers à Clichy-sous-Bois et Pantin

Ateliers conviviaux associant professionnels et personnes accompagnées

2 ateliers collectifs



SYNTHESE DE L'ETAT DES LIEUX

Déroulement du diagnostic

La plupart du temps, la personne se rend en entretien de diagnostic socio professionnel car elle y est **obligée**. Elle n'a pas de choix de la date ou du lieu. Ceci induit un **rapport déséquilibré** entre la personne et son accompagnant.

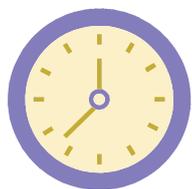


1

Quelle que soit la structure interrogée, les professionnels indiquent que les diagnostics sont **systematiquement réalisés en individuel et en présentiel** (hors confinement sanitaire). Si certaines structures optent pour le face à face, d'autres choisissent de se placer dans une posture d'égal à égal en positionnant par exemple la personne à côté d'elles plutôt qu'en face.

2

La plupart des professionnels indiquent une volonté de **valoriser la personne** et déclarent donc baser l'entretien **plutôt sur ses compétences que sur ses difficultés**. Toutefois, cette approche « positive » peut être nuancée dans les faits (besoin de surmonter préalablement les difficultés, d'écouter préalablement les préoccupations de la personne).



3

La **durée du diagnostic est très variable d'un acteur à un autre**. Il peut être **intégré à un premier rendez-vous** ou être **réalisé au cours de plusieurs entretiens**. Lorsque cela est possible, la durée et le nombre d'entretiens sont adaptés aux besoins des personnes.

4

La plupart des professionnels disposent d'une **grille d'entretien** sur laquelle figurent les points à aborder. Cependant, **les plus expérimentés, abordent les différents sujets de manière non linéaire, afin de s'adapter pleinement aux personnes accompagnées** et les mettre à l'aise.



5

Les premiers entretiens individuels sont parfois précédés d'une **information collective** pour expliquer comment va se dérouler l'accompagnement et **donner des éléments aux personnes pour développer leur autonomie dans la conduite de leur parcours**.

6

D'autres professionnels peuvent contribuer à affiner le diagnostic tout au long du parcours : des psychologues, des experts, des assistants sociaux... Certains entretiens peuvent être **réalisé à trois**, si la personne est d'accord.



SYNTHESE DE L'ETAT DES LIEUX

Objectifs du diagnostic

On distingue **deux tendances selon le rôle et les objectifs des structures accompagnatrices** :

- Le diagnostic **aborde autant les dimensions sociales et professionnelles.**
- Le diagnostic **met l'accent sur une dominante sociale ou professionnelle**, en complément de l'intervention d'un autre professionnel.

A titre d'exemples, on ne va pas retrouver les mêmes objectifs chez Pôle emploi (qui vise l'insertion professionnelle), chez Emmaüs Alternative (qui vise l'insertion au sens large, et l'autonomie des plus démunis), et chez une structure qui réalise un diagnostic dans le but de déterminer vers quel accompagnement orienter la personne.

Le diagnostic socioprofessionnel n'est pas figé mais il évolue au fur et à mesure de l'accompagnement. Ainsi, dans plusieurs structures, telles que Pôle emploi, le diagnostic est actualisé au fur et à mesure du parcours du demandeur d'emploi. De leur côté, les « booster Impact Jeunes » d'Apprentis d'Auteuil recueillent les besoins des jeunes tout le long de l'accompagnement, sans faire de réelle distinction entre le diagnostic initial et le reste de l'accompagnement.



CE QUE CHERCHENT À FAIRE LES PROFESSIONNELS LORS D'UN DIAGNOSTIC :

- ✓ Créer une alliance avec la personne ;
- ✓ Etudier la situation de la personne vis-à-vis de l'emploi ;
- ✓ Retracer le parcours de la personne et ne pas se cantonner à l'urgence ;
- ✓ Construire un parcours d'accompagnement avec la personne pour l'impliquer ;
- ✓ Prioriser les besoins / sujets à traiter lors de l'accompagnement ;
- ✓ Comprendre les envies et besoins de la personne ;
- ✓ Mettre en balance les envies de la personne avec ce qui est réaliste et réalisable.

Une transmission d'information délicate

Les informations collectées lors du diagnostic sont conservées dans les systèmes informatiques mais ne sont pas partagées par les systèmes d'information des acteurs pouvant accompagner une même personne.

- Confidentialité des données et déontologie des professionnels
- Absence de connexion des systèmes informatiques (sauf accès aux SI Pôle Emploi pour certains)

Les informations transitent donc de manière informelle (téléphone, mail, groupe WhatsApp, réunion...). A défaut de disposer d'un outil de diagnostic partagé entre les acteurs, il serait souhaitable de permettre à la personne de stocker ses informations dans un espace personnel et de **lui donner la possibilité de partager ses informations quand elle le souhaite.**

ÉLÉMENTS CLÉS POUR DES DIAGNOSTICS DE QUALITÉ

Les participants à l'étude ont esquissé ce qui serait pour eux l'entretien idéal.

J'ai senti une considération pour les personnes de mon âge (plus de 45 ans). L'échange était convivial. Elle a su m'écouter.

Une personne accompagnée

LA MISE EN CONFIANCE ET LA CONVIVIALITÉ

La relation de confiance qui se crée dès le début de l'accompagnement est primordiale. Elle va de pair avec de la convivialité, de l'empathie, de l'écoute, de l'adaptabilité et une absence de jugement. Les personnes accompagnées apprécient tout particulièrement le caractère convivial de l'entretien et la sympathie de leur conseiller.

LA VALORISATION ET L'ADAPTATION À LA PERSONNE

Les personnes accompagnées mettent en avant une satisfaction dès lors qu'elles sentent que leur besoin est compris et que le professionnel s'adapte à celui-ci. Elles attachent une grande importance au fait d'être valorisées, dans une période où l'estime de soi est mise à rude épreuve.

Bon moment avec elle ; je me dévalorisais souvent et elle essayait de me trouver des qualités. J'ai bien aimé cela.

Une personne accompagnée

Le diagnostic va se faire progressivement, au cours de l'accompagnement. C'est un parcours étape par étape. Il faut y aller doucement.

Un professionnel de l'accompagnement

LE TEMPS ACCORDÉ AU DIAGNOSTIC

Si certains professionnels déclarent manquer de temps pour mener l'entretien de diagnostic, d'autres mettent en avant leur capacité et l'intérêt de mener un entretien en prenant le temps nécessaire pour découvrir les envies, les besoins et les difficultés de la personne.

LA MISE EN ŒUVRE DE TEMPS COLLECTIFS

La mise en œuvre de temps collectifs peut s'avérer précieuse car ils vont être l'occasion de développer la pairaidance et de créer une dynamique positive d'entraînement entre les personnes accompagnées. Ils peuvent porter sur une thématique précise (exemple : le BTP comme c'était le cas avec "Bâtissons nos emplois").

Il faut être ouvert, ne pas chercher à plaquer un schéma d'accompagnement tout fait, mais s'adapter pleinement à la personne accompagnée.

Un professionnel de l'accompagnement

LA RÉALISATION D'UN DIAGNOSTIC GLOBAL ET PERSONNALISÉ

Pour les personnes dont la situation est complexe, il convient d'étudier toutes les facettes de l'insertion socioprofessionnelle en adaptant le diagnostic à la situation de la personne. Il ne s'agit pas de faire rentrer les personnes « dans des cases ».

« FAIRE AVEC » PLUTÔT QUE « FAIRE À LA PLACE »

Un parcours réussi peut passer par un développement de l'autonomie des personnes. Il s'agit donc d'encourager celles qui le peuvent à être autonomes dans leurs démarches. Certaines personnes accompagnées peuvent éprouver un sentiment infantilisant lorsque le conseiller fait les choix à leur place. Pour une adhésion renforcée, il est important de présenter dès le début, avec clarté, ce que propose la structure.

L'entrée dans l'accompagnement doit être une boussole. Être orienté par quelqu'un pour savoir où se diriger. Le plus important, c'est l'écoute.

Une personne accompagnée

Le début de l'accompagnement conditionne ce qui va se passer ensuite... La personne et le professionnel qui l'accompagne vont semer quelque chose ensemble.

Un professionnel de l'accompagnement

LES RELATIONS FORTES ENTRE LES PARTENAIRES DE L'INSERTION ET AVEC LES EMPLOYEURS

Les acteurs interrogés sont unanimes quant aux bienfaits des travaux entre partenaires. Ils permettent à la fois de bénéficier d'une culture commune, de créer du lien pour améliorer les articulations, d'échanger des bonnes pratiques et de se rapprocher des acteurs du monde économique. Le resserrement des liens entre les partenaires peut passer par des formations communes, des immersions ou la réalisation de travaux en commun.

CINQ PROPOSITIONS POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DES DIAGNOSTICS

PROPOSITION 1

- **Elaborer collectivement un protocole d'accueil pour généraliser la convivialité, une « posture d'égal à égal » et le « faire ensemble ».**

Ce protocole peut être construit à travers une démarche de Design de Service mêlant des partenaires de différentes structures avant d'être testé, évalué et diffusé à l'ensemble du territoire.

PROPOSITION 2

- **Former les professionnels de différentes structures pour forger une culture commune du diagnostic, échanger des pratiques et prendre du recul.**

Ce programme de formation regroupant des professionnels d'horizons différents peut être construit et animé avec des professionnels de Seine-Saint-Denis et potentiellement par des personnes en insertion, avec l'appui de professionnels de l'ingénierie de formation.

PROPOSITION 3

- **Proposer une formation-action sur l'organisation de temps collectifs pour développer la pairaidance et le pouvoir d'agir des personnes.**

Cette formation-action peut être proposée à une douzaine de professionnels afin de leur permettre de développer ou améliorer leurs propres ateliers collectifs (modalités d'intervention ludiques et motivantes...). Une fois testée, cette expérimentation pourrait être diffusée à un large nombre de professionnels si elle démontre des résultats probants.

PROPOSITION 4

- **Expérimenter l'utilisation d'un espace personnel administré directement par la personne pour transmettre les informations la concernant.**

Cette solution consiste à équiper et former les personnes à utiliser leur propre outil de partage d'information. Il s'agit de leur permettre de stocker les informations qui leur sont transmises à l'issue du diagnostic ou d'ajouter elle-même leur propres informations (CV, Open Badge). Elle peut se baser sur des outils existants.

PROPOSITION 5

- **Institutionnaliser des temps d'échanges entre professionnels**

Pour être les plus productifs possible, ils doivent être organisés au niveau local (bassin d'emploi), être consacrés à des thématiques précises, permettre aux participants d'enrichir leurs pratiques, leur carnet de contacts et donner une meilleure visibilité à leurs actions. Ces temps peuvent être organisés à tour de rôle par les différents partenaires.

Nous remercions vivement l'ensemble des personnes avec qui nous avons échangé lors des entretiens ainsi que les personnes qui ont participé activement aux ateliers.



CONTACT

Simon Roussey

simon.roussey@solidarites-actives.com

Solène Piot

solene.piot@solidarites-actives.com



seine·saint·denis
LE DÉPARTEMENT