



# Conseiller E mploi F ormation I nsertion

Fiche réalisée avec la collaboration de professionnels

Septembre 2011 / Des éléments ont été mis à jour en 2015

Conseiller emploi formation, conseiller en insertion professionnelle, conseiller à l'emploi... Nombreux sont les intitulés de postes pour définir les différents métiers du conseil en emploi, formation et insertion.

On distingue cependant 2 grandes familles parmi ces différents intitulés :

- Les postes orientés vers un public en difficulté d'insertion (en PLIE, en atelier d'insertion, en association intermédiaire...)
- Les métiers liés à l'emploi et à la formation, à l'intérieur desquels on retrouve 2 grandes catégories :
  - Les postes liés à la formation (en OPCA, en organisme de formation...)
  - Les postes plus généralistes, allant de l'orientation à la recherche d'emploi et s'adressant, selon les structures, à un public différent (demandeur d'emploi, salarié, travailleur handicapé, scolaires...)

Même si le public et les fonctions diffèrent, certaines missions, compétences et qualités requises sont communes à l'ensemble des métiers du conseil.

## Missions communes

Le conseiller aide les personnes :

- A répondre à des questions d'orientation.
- A accéder à des informations concernant l'emploi, les formations, les aides...
- A rechercher des solutions liées à des difficultés d'insertion professionnelle qui peuvent être dues à des problèmes d'emploi et de formation, mais aussi à des problèmes plus globaux (problème de logement, de santé, de mobilité...).
- A mettre en place un projet professionnel.
- A s'insérer dans le marché du travail.

Pour cela, le conseiller :

- Reçoit les personnes en général en entretien individuel pour évaluer leurs aptitudes, leurs compétences et les faire réfléchir sur eux-mêmes pour faire des choix professionnels. Il peut aussi animer des actions collectives (atelier de recherche d'emploi, information sur un métier ou un secteur...).
- Mobilise son réseau de partenaires.
- Mobilise ses connaissances du bassin d'emploi, du marché du travail, de l'offre de formation, des dispositifs et aides, du droit du travail...
- Peut démarcher des entreprises pour les mettre en relation avec les personnes suivies (la dimension commerciale du métier est plus ou moins développée selon le lieu d'exercice).
- Peut participer au montage de projets locaux liés à l'insertion, l'emploi, la formation, en partenariat avec différents partenaires.

## Qualités requises

- Capacités d'écoute (diplomatie, absence de jugement), capacités à établir et maintenir le dialogue (mettre en confiance les personnes).
- Empathie, mais aussi fermeté (rappel de règles, des devoirs des personnes...).
- Patience (se répéter, motiver la personne, attendre la décision d'un autre organisme...) et dynamisme.
- Résistance au stress (pression des financeurs et des usagers, gestion de situations d'urgence...).
- Connaissance des techniques d'entretien.
- Respect du secret professionnel.
- Curiosité (veille d'informations).
- Connaissance du monde du travail, du marché de l'emploi, des besoins locaux, des dispositifs, des partenaires, du droit du travail, des outils de recherche d'emploi...
- Capacité à travailler en équipe et en réseau, mais aussi à travailler seul (prise d'initiative, autonomie, réactivité...).
- Sens de l'organisation et rigueur (gestion de nombreux dossiers, méthodologie à respecter...).
- Qualités rédactionnelles (rédaction de dossiers, de demandes d'aide, d'appel à projet...) et utilisation de l'informatique.
- La sensibilisation à la méthodologie de projet est un plus.

## CIO/SIO

Intitulé du poste : Conseiller d'orientation-psychologue


Public : jeunes scolarisés (collégiens, lycéens, étudiants...) et leurs familles


Missions :

- Information sur les études, les formations professionnelles, les qualifications et les professions
- Conseil individuel
- Conseil technique auprès des équipes éducatives dans les établissements (voire formation des équipes d'enseignants)

Recrutement : **Attention ! Recrutement sur concours (ouvert aux titulaires d'une licence en psychologie).**

Coordonnées : liste des CIO sur <http://www.education.gouv.fr/> (rubriques « Collège », puis « Orientation » et « Lieux d'information et d'orientation »).

 N'oubliez pas les SIO, les PAIO et les SCUIO.

 Vidéo sur <http://oniseptv.onisep.fr> (rubriques « métiers » puis « santé-social - bien être »)

## CIBC

Intitulé du poste : Conseiller bilan

Public : demandeurs d'emploi, salariés

Missions :

- Accompagnement du public dans l'élaboration d'un projet professionnel dans le cadre d'un bilan.
- Conseil en VAE (validation des acquis de l'expérience)
- Assistance au recrutement pour les entreprises

Recrutement : Bac+5 en psycho

Coordonnées : liste des CIBC sur [www.cibc.net](http://www.cibc.net)

## Organismes de formation

Intitulé du poste : Conseiller en formation continue

Lieux d'exercice : GRETA, AFPA, CFPPA, CFA...

Public : tout public

Missions :

- Repérage des besoins de formation
- Mise en place d'actions de formation

Coordonnées : pour les GRETA (<http://eduscol.education.fr>, rubriques « Lycée et formation professionnelle », « Formation continue pour adultes : Greta Formation »), pour l'AFPA (<http://www.afpa.fr>, puis tapez votre code postal en bas à droite).

 Voir le témoignage d'Alain, conseiller dans un GRETA.

## Etablissements scolaires / CFA

Intitulé du poste : Chargé de relations entreprises

## OPCA et OPACIF

Les **Opca** (Organismes paritaires collecteurs agréés) gèrent les fonds, collectés auprès des entreprises, destinés à la formation des salariés, dans le cadre de démarches liées à l'entreprise (plan de formation, formation en alternance, DIF...). Public : employeurs

Les **Opacif** sont des organismes paritaires agréés pour collecter et gérer le financement des congés individuels de formation (CIF), de bilan de compétences et de validation des acquis de l'expérience (VAE). Public : salariés (et dans une moindre mesure des employeurs)

Missions :

- Rôle de conseil et d'information sur les formations et sur les modalités de financement
- Gestion et montage de dossiers

Coordonnées : pour les OPCA ([www.formations-pour-tous.com/liste-opca.php](http://www.formations-pour-tous.com/liste-opca.php)), pour les OPACIF ([www.opacif.fr/liste-des-opacif-fongecif](http://www.opacif.fr/liste-des-opacif-fongecif))

## CAP EMPLOI

Intitulé du poste : Conseiller

Public : travailleurs handicapés et employeurs

Missions :

- Aides et conseils auprès des employeurs pour le recrutement et l'intégration de personnes handicapées
- Définition d'un projet professionnel
- Aide à la recherche de formations
- Aide à la recherche d'emplois

Coordonnées : liste sur <http://www.agefiph.fr/> (rubriques « L'AGEFIPH » puis « L'AGEFIPH dans votre région » et consultez l'annuaire).

## Mission Locale

Intitulé du poste : Conseiller en insertion professionnelle

Public : jeunes de 16 à 25 ans

Missions :

- Accueil, information, orientation et accompagnement des jeunes dans leur insertion sociale et professionnelle
- Aide pour résoudre les problèmes rencontrés par le jeune (logement, santé, emploi...)

Coordonnées : liste sur <http://www.mission-locale.fr> (rubrique « Annuaire »)

 Voir le témoignage de Gaspard, conseiller en Mission Locale

## Maisons de l'Emploi, MIP/MIFE

Intitulé du poste : Conseiller

Public : tout public (sauf scolaire)

Missions :

- Information sur les métiers, les formations...
- Information sur le droit à la formation (financement, procédure...)

Coordonnées : liste des MIFE sur <http://www.intermife.fr/>

 Voir le témoignage d'Estelle, conseillère dans une MIFE

## Le Réseau Information Jeunesse

Le réseau **Information Jeunesse** (PIJ, BIJ, CRIJ) qui a pour objectif de fournir un maximum d'informations sur les domaines qui touchent les jeunes.

Coordonnées : <http://www.ijbourgogne.com/>

## Les PRC en VAE

Les **PRC** (Point relais conseil) **en VAE** (validation des acquis de l'expérience) qui s'adressent aux personnes ayant au moins 3 ans d'expérience et qui souhaitent obtenir un diplôme lié à cette expérience.

Le Conseiller VAE aide la personne à valoriser son parcours professionnel, à repérer le ou les diplômes correspondants et lui explique toute la démarche (financement, procédure...).

Coordonnées : [www.c2r-bourgogne.org](http://www.c2r-bourgogne.org) (rubriques « Validation des acquis de l'expérience » puis « Point Relais Conseil »)

## L'Armée

Intitulé du poste : accompagnateur/trice en reconversion professionnelle

Missions : Reconversion du personnel militaire dans le civil.

## Les Prestataires de Pôle Emploi

Missions : animation d'ateliers et suivi individuel de demandeurs d'emploi.

Employeurs : organismes de formation, cabinets de recrutement retenus pour des prestations prescrites par Pôle Emploi de bilan ou de recherche d'emploi.

## Emploi

### Pôle Emploi

Intitulé du poste : Conseiller Emploi

Public : demandeurs d'emploi

Missions :

- Définir avec un demandeur d'emploi le profil professionnel et le(s) métier(s) recherché(s) au regard du marché du travail et assurer un suivi personnalisé jusqu'à son accès ou retour à l'emploi
- Conseiller les entreprises en tant que spécialiste en recrutement depuis l'analyse du besoin jusqu'à la sélection des candidats aux profils adaptés; les informer sur les mesures d'aides à l'embauche
- Mobiliser les aides et prestations adaptées aux besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises
- Répondre aux questions du demandeur d'emploi sur l'indemnisation, l'orientation et le placement
- Informer sur les droits et obligations des demandeurs d'emploi

Recrutement : Bac+2 en règle générale

Coordonnées : liste sur [www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr) (rubrique « votre Pôle Emploi » en bas de l'écran)



Vidéos sur <http://webtv.pole-emploi.fr> (en tapant « conseiller »).

### Les agences intérim

### L'APEC

### Service Emploi des Collectivités

### Cabinets de reclassement/consultants

## Insertion

### PLIE

(Plan local pour l'insertion et l'emploi)

Intitulé du poste : Conseiller

Public : personnes en difficulté

Missions :

- Elaboration du parcours (diagnostic professionnel) et mobilisation des moyens
- Structuration et socialisation (ateliers, espaces de socialisation, accès au logement...)
- Mobilisation et formation (alphabétisation, découverte des métiers, pré-qualification, qualification, chantiers écoles...)
- Accès à l'activité économique (IAE, chantiers d'insertion...), aide à la mobilité, tutorat/parrainage, médiation dans l'emploi... Ainsi que l'ingénierie de projets et l'ingénierie financière.

Coordonnées : annuaire sur [www.ville-emploi.asso.fr](http://www.ville-emploi.asso.fr) (rubriques « Alliance Villes Emplois » puis « annuaires »).

### Les Chargés d'insertion pour les bénéficiaires du RSA

### Diverses associations

- Les Restos du Cœur (<http://www.restosducoeur.org>)
- Emmaüs (<http://www.emmaus-france.org>/ rubrique « où donner, où acheter »)
- Relais (<http://www.lerelais.org>, rubrique « où donner ? »)

### Les Conseillers d'insertion et de probation

Recrutement : ils sont employés par le Ministère de la Justice et sont recrutés sur concours (accès avec un Bac+2).

Coordonnées : [www.justice.gouv.fr](http://www.justice.gouv.fr)

### SIAE

(structures d'insertion par l'activité économique)

L'Insertion par l'Activité Economique (IAE) a pour objet de permettre à des personnes sans emploi, rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières, de bénéficier de contrats de travail en vue de faciliter leur insertion. Elle propose un accueil et un accompagnement spécifique.

Public : personnes marginalisées et en très grande difficulté ou personnes plus proches d'une insertion dans le monde du travail.

Il existe plusieurs types de SIAE dans lesquelles travaillent des conseillers en insertion (les structures indiquées ci-dessous sont classées par type de public accueilli, du plus en difficulté au plus autonome) :

#### Les ateliers en centres d'hébergement

Lieu : ateliers de CHRS (centre d'hébergement et de réinsertion sociale) et CAVA (centre d'adaptation à la vie active)

Coordonnées : <http://www.fnars.org/> (rubrique « Offres d'emploi »)

#### Les Ateliers et Chantiers d'Insertion

Coordonnées : <http://www.chantierecole.org/> (rubrique « En région »), <http://www.coorace.org> (rubrique « Offres d'emploi »), <http://www.fnars.org/> (rubrique « Offres d'emploi »)

#### Les Associations Intermédiaires

Coordonnées : <http://www.coorace.org> (rubrique « Le réseau » et rubrique « Offres d'emploi »), <http://www.fnars.org/> (rubrique « Offres d'emploi »)

 Voir le témoignage de Sasha, conseillère

#### Les Entreprises d'Insertion

Coordonnées : <http://www.cnei.org> (rubrique « Le réseau des EI »), <http://www.coorace.org> (rubrique « Le réseau » et rubrique « Offres d'emploi »), <http://www.fnars.org/> (rubrique « Offres d'emploi »)

#### Les Entreprises de travail temporaire d'insertion

Coordonnées : <http://www.cnei.org> (rubrique « Le réseau des EI »), <http://www.coorace.org> (rubrique « Le réseau » et rubrique « Offres d'emploi »), <http://www.fnars.org/> (rubrique « Offres d'emploi »)

# Marché de l'Emploi

Ces emplois, quel que soit le secteur, sont caractérisés par :

- Une grande précarité : sur 144 offres d'emploi observées sur le site de Pôle Emploi, 22 seulement étaient proposées en CDI, les autres concernaient des CDD de durée variable. Cependant, ces emplois sont souvent des métiers de réseau. Lorsqu'une personne parvient à acquérir une 1ère expérience réussie, elle trouve souvent des emplois par la suite.
- Une certaine polyvalence et adaptabilité :
  - Le conseiller peut être amené à travailler pour plusieurs employeurs différents. Un certain nombre d'offres d'emploi sont à temps partiel. Il est parfois nécessaire de cumuler les employeurs pour obtenir un temps de travail plus important.
  - Il peut mener des actions collectives (sous forme d'ateliers ou auprès d'un groupe de stagiaires) ou mener des entretiens individuels. Des compétences de formateur sont souvent bienvenues. Une personne peut parfois être conseillère sur une partie de son temps et formatrice sur une autre.
  - Il peut travailler avec différents publics. Compte tenu de la précarité de l'emploi, il peut exercer comme prestataire pour un organisme avec un public de demandeurs d'emploi, puis occuper un poste de conseiller en mission locale auprès de jeunes ou devenir conseiller auprès d'un public de travailleurs handicapés...

## ● Pour chercher un emploi

- Candidatures spontanées et connaissances du réseau de partenaires
- Réponses aux offres d'emploi sur le site de Pôle Emploi ([www.pole-emploi.fr](http://www.pole-emploi.fr)) :
  - Par recherche simple sous l'intitulé « Conseiller Emploi Formation » ou « Chargé d'insertion professionnelle »
  - Par code Rome :
    - K2112** « Orientation scolaire et professionnelle » : chargé de bilan professionnel, conseiller d'orientation, psychologue du travail... Beaucoup d'offres accessibles à des profils Bac+5
    - K2101** « Conseil en formation » : conseiller en formation, conseiller en formation auprès des entreprises, conseiller en formation continue... Pour des offres auprès des OPCA et des organismes de formation
    - K1801** « Conseiller en emploi et insertion professionnelle »

## ● Profil généralement demandé

- Soit Bac+5 si la personne est amenée à faire des bilans avec tests (CIBC, Conseiller en CIO...).
- Soit au minimum un Bac+2, voire plutôt Bac+3 ou 4, avec des profils variables (commerce, ressources humaines, psychologie, sociologie, sciences de l'éducation, conseiller en économie sociale et familiale...).. Même si elles sont plutôt bien adaptées aux postes proposés, peu d'offres mentionnent précisément les formations de « Conseiller en insertion professionnelle » ou des diplômes spécifiquement liés à ce métier.

## ● Quelques offres d'emploi représentatives de ce secteur d'activité

## Offres d'emploi montrant la polyvalence des compétences avec le métier de formateur

**Conseiller en insertion professionnelle** : de formation Bac+2 avec une expérience minimum de 2 ans dans le domaine de l'insertion professionnelle, vous serez chargé de l'accompagnement individuel et collectif d'un public en difficulté d'insertion. Vous avez des compétences de formateur. (CDD de 6 mois à temps plein)

**Conseiller en insertion professionnelle** : vous aidez un public principalement d'adultes dans leur retour à l'emploi. Vous analysez leur situation, effectuez un diagnostic socioprofessionnel et faites leur suivi. Vous réalisez différentes prestations : bilans de compétences, actions de mobilisation, ateliers d'appui à la recherche d'emploi... Vous travaillez en relation avec les partenaires du secteur. Vous êtes formés aux ateliers Pôle Emploi et connaissez les dispositifs PLIE/RSA. (CDD de 6 mois à temps plein. Accès à Bac+3/4.)

## Bilan, Conseiller d'orientation

**Consultant emploi** : vous faites des prestations bilans pour tout public (salariés et demandeurs d'emploi), informez et conseillez en VAE. Vous maîtrisez les techniques d'entretien et le marché de l'emploi et des formations. (CDD 6 mois, 16h hebdo. Accès à Bac+3/4 en psychologie OU Bac+2 en ressources humaines ET 1 an d'expérience.)

**Conseiller d'orientation psychologue** : vous menez des entretiens conseils avec des familles, des jeunes au CIO et en établissement scolaire pour faire des bilans psychologiques. Vous animez des séances collectives et participez aux conseils de classe. Vous avez aussi un rôle de conseiller technique auprès du chef d'établissement. (CDD 7 mois, temps plein. Accès à Bac+3/4 en psychologie ET 1 à 2 ans d'expérience.)

**Chargé de bilan professionnel** : vous réalisez des bilans de compétences, conduisez la prestation dans sa totalité avec création de portefeuille de compétences, conseils et aide en recherches documentaires, élaboration du projet professionnel, plan d'action et documents de synthèse. (profession libérale. Accès à Bac+5 ET 5 ans d'expérience.)



## Insertion

**Conseiller en insertion professionnelle** : vous assurez l'accompagnement et le suivi de bénéficiaires du **RSA** dans leurs recherches d'emploi et leurs projets d'insertion. Vous animez des ateliers de recherche d'emploi et montez des projets spécifiques liés à l'activité de la structure. Vous êtes aussi chargé des relations avec les entreprises (prospection, mises en relation). (CDI à temps plein. Accès à Bac+3/4 ET 2 ans d'exp.)

**Conseiller en insertion professionnelle** : vous intervenez auprès d'adultes **réfugiés**. Vous êtes chargé de la conduite de leur parcours diagnostique, de l'élaboration de leur parcours d'autonomisation (sociale, professionnelle et par l'habitat), de les aider dans leurs démarches administratives. Vous faites des permanences d'accueil et animez des ateliers. (CDD 3 mois temps plein. Accès à Bac+3/4 ET 1 à 3 ans d'expérience.)

**Conseiller en insertion professionnelle** : poste de référent **PLIE**. Vos missions : accompagnement individuel et renforcé des participants, mobilisation, aide à l'élaboration de projet professionnel, préparation à l'emploi... (remplacement. Accès à Bac+2 Action sociale OU Bac+3/4 en ressources humaines.)

**Chargé de relations entreprises** : dans un **centre pénitentiaire**, vous organisez, coordonnez et animez le dispositif de préparation à la vie professionnelle et d'accès à l'emploi des détenus les plus en difficulté. Vous développez aussi un réseau d'entreprises. (CDI temps plein. Accès à Bac+3/4 en ressources humaines ET 4 ans d'exp.)

**Chargé de projet d'insertion professionnelle** : dans un **atelier d'insertion** en aménagements paysagers, vous recrutez des bénéficiaires du RSA. Vous les accompagnez socialement et professionnellement, vous travaillez avec les partenaires en matière de logement, santé, formation et justice. Vous connaissez impérativement l'IAE et le RSA. (CDD 4 mois à temps plein. Accès à Bac+2 de travailleur social ou conseiller insertion ET 1 an d'exp.)

**Conseiller en insertion professionnelle** : vous êtes chargé du suivi socioprofessionnel des personnes salariées des **chantiers d'insertion** (entretiens individuels, évaluation des problématiques, préparation de la sortie, travail en partenariat). Avoir le sens de l'écoute, du dialogue, une bonne compréhension des comportements individuels et collectifs. (CDI, 20h hebdo. Accès à Bac+2 conseiller insertion ET 1 an d'expérience.)

**Chargé de projet d'insertion professionnelle** : vous travaillez dans un centre qui accompagne les adultes handicapés psychiques dans leur projet de réadaptation sociale et/ou professionnelle. Vous accompagnez les usagers dans l'élaboration de leur projet d'insertion professionnelle en milieu ordinaire ou protégé. (CDI, 28h hebdo. Accès à Bac+2 sciences humaines ET 2 à 5 ans d'expérience.)

## Emploi Formation

**Conseiller en insertion professionnelle** : vous travaillez en **mission locale** pour faire le suivi individuel ou collectif de jeunes (16-25 ans) dans leurs démarches quotidiennes (mobilité, santé, isolement...) ou la construction de projets. Vous développez un réseau d'entreprises et identifiez leurs besoins de recrutement pour faire la promotion de l'alternance et des contrats aidés. Voiture indispensable et connaître les dispositifs liés à l'emploi et à la formation. (CDD de 8 mois, 30h hebdo. Accès à Bac+2 ET 2 ans d'exp.)

**Conseiller à l'emploi** : vous conseillez et accompagnez collectivement et individuellement des demandeurs d'emploi dans le cadre de l'élaboration de leurs projets professionnels et selon l'offre de services Pôle Emploi. Vous animez des ateliers sur différents thèmes liés à la recherche d'emploi et assurez le suivi administratif des dossiers. L'habilitation aux ateliers Pôle Emploi est bienvenue. Vous connaissez des techniques d'animation de groupes et maîtrisez Powerpoint et internet. (CDD 6 mois, 30h hebdo. Accès à Bac+3/4 ET 2 ans d'expérience sur les prestations Pôle Emploi)

**Conseiller à l'emploi** : en **cabinet de reclassement**, vous prenez en charge un public jeunes et adultes pour définir son projet et proposer des actions en lien avec les prestations Pôle Emploi (bilan de compétences, Cible...). Vous devez prospecter les entreprises. Vous avez une bonne connaissance du marché de l'emploi, des techniques de motivation et de recherche d'emploi. (CDD 9 mois à temps plein. Accès à Bac+3/4 en ressources humaines ou sciences humaines ET 1 à 2 ans d'expérience.)

**Consultant emploi** : **cabinet conseils en ressources humaines**, nous intervenons sur des missions de reclassement auprès d'entreprises. Nous recherchons un consultant pour intervenir sur une mission : bilans, techniques de recherche d'emploi, prospection... Connaissance de la région impérative. (CDD de 8 mois à temps plein. Accès à Bac+3/4 en ressources humaines ET 5 ans d'expérience.)

**Intervenant en bilan professionnel** : vous accompagnez des **travailleurs handicapés** dans l'élaboration de leur projet professionnel que vous validez. Vous connaissez le tissu socio-économique local et régional. Vous êtes capable de mobiliser les entreprises. (CDD 10 mois à temps plein. Accès à Bac+2 ET 2 à 3 ans d'expérience.)

**Accompagnateur reconversion professionnelle** : vous accompagnez le personnel de la Fonction Publique et du Ministère de la Défense dans la définition du projet professionnel et la recherche d'emploi dans le secteur civil. Vous identifiez les compétences transférables, les freins, les besoins en formation, la mobilité, la motivation... Vous pouvez mener des actions collectives. (CDD de 3 mois, 22h hebdo. Accès à Bac+3/4 en psychologie ou ressources humaines ET 3 à 5 ans d'expérience.)

## OPCA, Organismes de formation

**Conseiller en insertion professionnelle** : dans un **organisme de formation**, vous assurez l'accompagnement socioprofessionnel des stagiaires, conduisez les entretiens individuels, analysez, construisez, validez des projets professionnels et faites le suivi des stagiaires en entreprise. (CDD 6 mois, 17h30 hebdo. Accès à Bac+3/4 conseiller insertion ET 1 an d'exp.)

**Conseiller en formation** : vous informez, conseillez et analysez les besoins des entreprises en matière de formation continue. Vous commercialisez les dispositifs, et élaborez les montages des actions inter et intra entreprises du devis jusqu'à la signature. (CDI temps plein. Accès à Bac+5 en commerce ou ingénierie de la formation ET 2 à 5 ans d'expérience.)

**Conseiller en formation** : vous êtes chargé d'identifier, de développer et de mettre en œuvre les actions de formation. Vous réalisez des devis, mettez en place et suivez les actions et recrutez les formateurs. Vous prospectez le marché de la formation. Vous analysez les statistiques et l'évolution attendue des métiers. Connaissances du monde de l'entreprise exigées. (CDD de 5 mois à temps plein. Accès à Bac+2 commerce ET 2 ans d'expérience.)

**Chargé de relations entreprises** : vous avez pour mission de promouvoir le **CFA** auprès des entreprises de la région et des candidats apprentis. Vous aidez et finalisez la signature des contrats d'apprentissage avec les ressources humaines. Vous suivez les relations avec les opérateurs pédagogiques et participez à la gestion des apprentis. (CDD d'1 mois à temps plein. Accès à Bac+3/4.)

**Conseiller en formation auprès des entreprises** : au sein d'un **OPCA**, vous assurez la promotion des dispositifs de formation professionnelle en alternance auprès d'entreprises industrielles. Vous réalisez l'ingénierie financière, les démarches administratives, l'adéquation offre/besoin de formation. (CDD de 4 mois à temps plein. Accès à Bac+5 ressources humaines OU Bac+3/4 commerce ET 1 à 2 ans d'expérience.)



## Formations

Même s'il existe quelques formations spécifiques au métier de conseiller, beaucoup de personnes exercent avec des diplômes de formateur, en psychologie, en économie sociale et familiale, en sociologie, en sciences de l'éducation, en ressources humaines, en commerce, du secteur social... Et le Bac+2 (voire Bac+3/4) semble être le minimum.

### Conseiller en insertion professionnelle

Titre homologué de niveau III (**Bac+2**). Diplôme accessible par la VAE (Validation des acquis de l'expérience).

#### ● Public

Demandeurs d'emploi ou salariés

#### ● Le niveau requis/âge

- Niveau Bac ou équivalent.
- 25 ans minimum conseillé
- Expérience professionnelle recommandée. **Attention : une expérience d'1 an minimum dans le champ de l'insertion et de l'accompagnement de publics en difficulté était exigée précédemment. Ce n'est plus le cas désormais.**

#### ● La sélection

- Dossier de candidature avec CV et lettre de motivation + Evaluations + Entretien.

#### ● Les lieux de formation

- Chevigny St Sauveur (avec un financement individuel), Paris, Pau, Limoges, Marseille, Nice, Le Havre, Caen, Lyon, Vesoul (sous réserve)...

#### ● Contenu

La formation se compose de 4 modules qualifiants et 4 Périodes en Entreprise.

- Période d'intégration : accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation (1 semaine).
- Module 1. Accueillir pour analyser la demande des personnes en démarche d'insertion et établir un diagnostic partagé : information et orientation des personnes et des groupes sur des ressources en matière d'insertion ; analyse de la demande et identification des besoins de la personne ; veille informationnelle, technique et prospective pour adapter son activité au public et au contexte ; identification et mobilisation d'un réseau ou de partenaires pour optimiser les réponses ; traitement administratif et écrits professionnels liés à l'activité (7 semaines).
- Période en entreprise (3 semaines).
- Module 2. Accompagner les personnes dans leur parcours d'insertion sociale et professionnelle : construction et contractualisation avec les personnes de leur parcours d'insertion ; conduite d'entretiens d'accompagnement centrés sur la personne ; préparation et animation d'ateliers thématiques favorisant l'insertion ; analyse de sa pratique professionnelle (5 semaines).
- Période en entreprise (3 semaines).
- Module 3. Mettre en œuvre une offre de services auprès des employeurs pour favoriser l'insertion professionnelle : prospection auprès des employeurs et développement de modes de collaboration sur un territoire ; appui technique aux employeurs en matière de recrutement ; intégration du salarié dans son environnement professionnel (5 semaines).
- Période en entreprise (2 semaines).
- Module 4. Contribuer au montage de projets ou à la réalisation d'actions dans le champ de l'insertion : participation à la conception et à la mise en œuvre de projets répondant à une problématique de territoire, de structure ou de public ; participation à la réalisation du projet et animation de réunions avec les partenaires du projet (4 semaines).
- Période en entreprise (4 semaines).
- Session de validation (1 semaine).

#### ● Comment s'inscrire ?

- La formation est dispensée par l'AFPA.
- Pour les demandeurs d'emploi : inscription auprès de Pôle Emploi.
- Pour les salariés : AFPA bourgogne.afpa.fr. Demander le chargé de recrutement du CERIMS de votre département : 21 (03 80 71 89 77), 58 (03 86 90 92 86/82), 71 (03 85 67 72 07), 89 (06 79 35 84 38)

### Conseiller Emploi Formation Insertion

Certification professionnelle homologuée de niveau III (**Bac+2**). Diplôme accessible par la VAE (Validation des acquis de l'expérience).

#### ● Public

**Salariés** en cours d'emploi ou en contrat de professionnalisation

#### ● Le niveau requis/âge

- Niveau Bac
- Expérience significative d'au moins 1 an (pour les personnes ne pouvant justifier d'une expérience antérieure, une formation de base de 5 jours est obligatoire)
- Exercer des activités de conseil et d'accompagnement de publics en difficulté d'insertion sociale et/ou professionnelle, dans des structures telles que les Missions locales, les PAIO, les SIAE, les organismes de formation, les collectivités territoriales, Pôle Emploi...

#### ● La sélection

- Dossier de candidature + entretien

#### ● Les lieux de formation

Académies de Strasbourg, Montpellier, **Besançon**, Toulouse et Ile de France.

#### ● Contenu

Formation sur **2 ans** à raison de 4 à 6 jours de regroupement par mois (soit au total 87 jours).

La formation est composée de 3 modules (unités certificatives). Chaque module fait l'objet de l'écriture d'un mémoire professionnel.

- Module 1 : Intervention auprès des personnes : aide à l'élaboration de projets et accompagnement de parcours d'insertion => conseil et accompagnement de personnes à la construction de parcours d'insertion sociale et professionnelle.
- Module 2 : intervention pour l'insertion professionnelle : accompagnement vers et dans l'emploi => médiation entre les personnes accompagnées et l'environnement socio-économique.
- Module 3 : contribution en partenariat à des projets de développement local et territorial en faveur de l'insertion => montage de projets à vocation sociale et économique.

#### ● Comment s'inscrire ?

- Possibilité de s'inscrire à la totalité de la formation ou seulement à des parties.
- Coordonnées sur Besançon :  
GIP FCIP FRANCHE-COMTE / CAFOC  
45 AVENUE CARNOT  
25000 BESANCON  
03 81 65 74 66  
ce.dafpic@ac-besancon.fr

## Mais aussi :

Niv	Intitulé	Public et pré-requis	Organisation de la formation et coût	Durée	Lieu	Coordonnées
III	<b>Coordinateur de l'intervention sociale et professionnelle</b> (appelé auparavant « Chargé d'insertion et du développement local »)	Demandeur d'emploi, salarié Niveau Bac + expérience d'au moins 3 ans quel que soit le secteur	En formation continue (6 300€) Accessible en VAE	En continu : 6 mois (880h dont 192 en stage) uniquement à Grenoble En discontinu : 16 mois (675h) uniquement à Caluire	Caluire (69) ou Grenoble	Centre de ressources Arobase, 10 av. Alsace Lorraine, 38000 GRENOBLE (04.76.46.10.85, www.arobase-formations.fr)
II	<b>Licence Professionnelle : intervention sociale, spécialité accompagnement et insertion</b>	Demandeur d'emploi, salarié Bac+2 ou expérience validée Et expérience professionnelle dans le social	En formation continue (voir organisme pour tarif) Accessible en VAE	1 an : 440h de cours et 2 stages (12 semaines au total) et 100h de projet tutoré. Cours 2 à 3 jours par semaine de sept à mai.	Poitiers	LIPRACS, Département de Psychologie, 97 avenue du Recteur Pineau, 86000 POITIERS (05.49.45.32.46., www.sha.univ-poitiers.fr)
II	<b>Licence Professionnelle : Intervention sociale, spécialité conseiller en Emploi Formation Insertion (CEFI)</b>	Salariés ou demandeurs d'emploi du secteur Bac+2	En formation continue Droits d'inscription à l'université (192€ environ) et 3 600€ environ de frais de formation Accessible en VAE	414h d'enseignement et 240h de stages (réparties sur au moins 10 semaines)	Bordeaux	Université Victor Segalen Bordeaux 2, Département Sciences de l'Education, Licence Professionnelle CEFI, 3 ter, Place de la Victoire, 33076 BORDEAUX Cedex (05.57.57.18.12., www.u-bordeaux2.fr)
II	<b>Licence Professionnelle : Intervention sociale, spécialité métiers de l'urgence sociale ou spécialité aide à l'insertion</b>	Demandeur d'emploi, salarié... Bac+2 ou équivalent	Formation continue ou contrat de professionnalisation Accessible en VAE	De sept à juin : 432h de cours, 519h de stage (1 semaine à l'université et 2 semaines sur le terrain). Possibilité de suivre la formation en 2 ans.	Reims	Université de Reims, Campus Croix-Rouge, Rue Rilly-la-Montagne, 51100 REIMS (03.26.91.87.55., www.univ-reims.fr)
II	<b>Bachelor Conseil en recrutement</b>	Bac+2 validé	En contrat de professionnalisation sur 12 mois Accessible en VAE	1 semaine de cours par mois	Lyon	Sciences-U, 53 cours Albert Thomas, 69003 LYON (04.26.29.01.01. ou 04.26.29.01.10, www.sciences-u-lyon.fr)
II	<b>Licence Professionnelle Gestion des ressources humaines, spécialité Métiers de l'emploi et de la formation</b>	Demandeur d'emploi, salarié Bac+2 (sciences sociales et humaines, DUT et BTS Tertiaires)	En contrat de professionnalisation ou en formation continue (voir organisme pour tarif) Accessible en VAE	1 an (490h de cours). En contrat de professionnalisation : de sept à mars, 3 jours de cours par semaine. D'avril à fin août : à temps plein chez l'employeur Formation continue : 490h de cours et 420h de stage	Grenoble	UFR ESE, Bureau EG11, 1 221 rue des Résidences, 38400 ST MARTIN D'HERES (04.76.82.54.86.)
II	<b>Licence Professionnelle Métiers de la formation, de l'insertion et de l'accompagnement</b>	Demandeur d'emploi ou salarié Niveau Bac+2 (acquis par un diplôme ou de l'expérience) + expérience significative dans les secteurs concernés (formation, insertion et/ou accompagnement)	En formation continue (4 500€ + 200€ de frais d'inscription) Accessible en VAE Possible également en alternance	2 semestres (de début oct à fin juin). Modules de 2 à 5 jours en centre en alternance, soit avec une activité professionnelle soit un stage	Nancy	Nancy Université, 32 rue de Saurupt, BP 60289, 54005 NANCY Cedex (03.83.68.28.40., http://formations.univ-nancy2.fr)
II	<b>Licence Professionnelle Intervention sociale, spécialité coordonnateur de projets collectifs en insertion</b>	Bac+2 (sciences humaines, action sociale, scientifique, technique...) OU expérience dans le secteur	En formation continue ou contrat de professionnalisation Accessible en VAE	426h	Paris	CNAM, 82 Bd Sébastopol, 75003 PARIS (01.58.80.87.09., www.cnam.fr)



## Sasha, conseillère emploi formation insertion dans une association intermédiaire.

Une association intermédiaire est un employeur qui met à disposition du personnel (public désocialisé, mais aussi public plus proche de l'emploi) auprès de tous types de clients (particuliers, collectivités, entreprises...) pour des missions variées (ménage, jardinage, manutention, bricolage...).

« L'objectif est d'utiliser la mission de travail comme support pour accompagner la personne et l'aider à sortir du dispositif pour accéder à un emploi dans le secteur marchand. Travailler pour notre association n'est pas une fin en soi, c'est plutôt un passage. Nous essayons de faire en sorte que les personnes trouvent une solution dans les 2 ans. Mais ce n'est pas toujours possible. Certaines personnes sont malheureusement beaucoup trop éloignées de l'emploi, admet Sasha. Mon rôle est alors de les accompagner et de les aider du mieux que je peux. »

Sasha a été embauchée avec un BTS ESF (économie sociale et familiale) par l'association pour développer l'accompagnement des salariés. En poste, elle a ensuite validé un diplôme de CEFI (Conseiller Emploi Formation Insertion). « La formation de CEFI m'a beaucoup apporté. J'ai acquis des connaissances, des compétences et des outils dont je me sers au quotidien. »

Sasha est polyvalente : accompagnement des salariés, contact avec les partenaires et les clients, montage de projets et d'action... « Il faut une bonne organisation. Je peux être en entretien avec un salarié, puis recevoir un appel d'un client et enchaîner avec la Direccte (ex Direction du Travail) qui me pose des questions sur mon activité. Aucune de mes journées ne se ressemble, et c'est ce qui est intéressant. Je ne connais pas la routine ! »

### Accompagnement socio-professionnel des salariés

L'association dispose actuellement d'un fichier de 90 salariés qui travaillent régulièrement. « Nous avons mis en place avec le réseau des associations intermédiaires un protocole d'accompagnement. C'est une méthodologie sur laquelle je m'appuie au quotidien. »

Les personnes qui se rendent à l'association sont soit orientées par des partenaires (Pôle Emploi principalement, mais aussi la Mission Locale, Handisertion, IFPA...), soit venues spontanément. « Lorsque je rencontre une personne pour la première fois, je lui explique le fonctionnement de l'association, puis je lui fixe un rendez-vous en lui donnant la liste des pièces à fournir pour l'inscription. Je ne fais jamais l'inscription tout de suite, même si la personne a déjà tous ses papiers. Pour moi, c'est une sorte de test, explique Sasha. Je verrai si la personne vient bien au rendez-vous, si elle est à l'heure, si elle a pris ses documents... Cela me permet d'évaluer sa motivation et déjà de faire quelques observations. »

Lorsque la personne revient pour s'inscrire, Sasha vérifie qu'elle rentre dans les critères de l'association : bénéficiaire de minima sociaux (RSA, ASS...), travailleur handicapé, jeune en grande difficulté, demandeur d'emploi de longue durée... « L'entretien dure 30 à 45 minutes. Je rentre certaines informations dans un logiciel. J'étudie les ressources de la personne, sa situation... Ce que j'apprends reste entre le salarié et moi, c'est confidentiel. On me confie des choses très intimes, je dois être discrète. Je ne retrace dans le logiciel que les grandes lignes des entretiens. »

Si la personne n'est pas éligible, Sasha la dirige vers d'autres partenaires comme Pôle Emploi ou la Mission Locale. « Par exemple, je refuse les inscriptions de jeunes étudiants qui cherchent un job d'été : ils ne correspondent pas à mon public et il existe d'autres dispositifs pour eux. »

Sasha présente à la personne inscrite la structure, les missions proposées... « Je rappelle bien que nous sommes employeur. Je profite de l'inscription pour aborder avec la personne son parcours antérieur, ses projets, sa situation... » L'inscription est une étape très importante qui permet à Sasha de déceler certaines problématiques : illettrisme, alcoolisme, problèmes de mobilité, problèmes de santé... « Je ne les aborde pas avec la personne à ce moment-là, c'est trop tôt. Je dois d'abord nouer une relation de confiance avec elle, ce qui peut prendre du temps. Les problèmes des personnes ne se règlent pas du jour au lendemain, c'est un métier de patience. »

Sasha contacte la personne lorsqu'elle a une 1<sup>ère</sup> mission à lui proposer. Avant d'aller chez le client, elle propose au salarié un entretien pour lui présenter sa mission, lui rappeler les consignes de sécurité, lui expliquer son contrat de travail et sa rémunération, regarder avec lui l'itinéraire... « Dans l'idéal, je devrais voir le salarié 2 fois avant son départ en mission. Mais c'est bien souvent impossible, car nous travaillons beaucoup dans l'urgence. Les clients appellent pour avoir quelqu'un dans les jours qui suivent. Il faut être réactif, sinon nous perdons la mission. Il faut savoir que nous nous autofinancions à 90%, nous devons faire des missions pour assurer la survie de l'association. » Sasha prépare aussi l'arrivée du salarié avec le client. « Je fais toujours le lien entre le client et le salarié. Mais j'essaie de pousser le salarié vers l'autonomie. C'est à lui de prendre contact avec le client. Ce n'est pas toujours évident, je dois souvent beaucoup me répéter et certains ont besoin plus que d'autres d'être encadrés. Il m'arrive de téléphoner à certains salariés plusieurs fois avant la mission pour leur rappeler les horaires », nous dit en souriant Sasha.

Lorsque la mission est terminée, Sasha fait le point avec le client. « J'utilise les remarques du client, qu'elles soient positives ou négatives, dans mes entretiens avec le salarié. Si un client me dit que le salarié est arrivé ivre un matin, je m'en sers pour aborder le sujet. C'est toujours très délicat, les salariés sont souvent dans le déni, ils ne veulent pas admettre qu'ils ont un problème. Je peux avoir des présomptions, mais si je n'ai rien de concret, comme la remarque d'un client, c'est plus difficile d'en parler. Et je fais très attention à ne pas brusquer la personne : il faut y aller en douceur, être très diplomate. Je ne dois ni la juger, ni lui faire la morale. Je ne suis pas non plus là pour régler le problème. Je suis plutôt là pour faire prendre conscience du problème et faire le lien vers les professionnels concernés. Mais tout ça n'est possible que lorsque j'ai noué avec le salarié une relation de confiance. »

Le salarié enchaîne ensuite missions (si possible diversifiées) et entretiens avec Sasha. « Nous faisons 1 bilan annuel pour voir les évolutions, faire le point sur les objectifs fixés... Je suis entre le travailleur social et l'employeur. Je suis à l'écoute du salarié, mais je peux aussi me montrer ferme lorsqu'il faut rappeler qu'un salarié a des obligations, qu'il faut respecter certaines règles. Les salariés représentent l'association auprès des clients. Récemment, un salarié est allé travailler avec un t-shirt humoristique qui ne donnait pas une bonne image de lui et de l'association. Je lui ai juste fait la remarque que la prochaine fois, un t-shirt plus sobre serait préférable. C'est toujours difficile de trouver l'équilibre entre la position de l'employeur et celle du travailleur social », admet Sasha.

Au fil des entretiens et des missions, le salarié développe des compétences, travaille sur certains points... « Je mets des choses en place avec lui : amélioration du CV, préparation à des entretiens d'embauche, formations... Je fais des fiches d'objectifs, je lui montre des fiches de poste... J'utilise beaucoup d'outils qui me servent de support. Nous préparons ensemble sa sortie de la structure, en général pour aller vers de l'intérim. Il arrive que certains salariés soient embauchés par nos clients qui les prennent dans leurs effectifs. »



Lorsqu'un salarié s'apprête à quitter l'association, Sasha fait un bilan de l'accompagnement, mais continue à le suivre encore pendant 3 mois, afin de s'assurer que tout se passe bien. « Tous ne sont pas prêts à s'engager dans le monde traditionnel du travail. J'ai un monsieur qui refuse obstinément toutes les propositions de CDI. Cela ne correspond pas à ses envies. J'ai accepté cette idée, même si au début c'était difficile de comprendre ce refus d'une insertion durable dans le monde du travail. Après tout, c'est le but de mon travail. J'ai appris à prendre du recul et admis que mes codes et valeurs où la stabilité est privilégiée n'étaient pas les mêmes que celles du salarié. Je ne devais pas lui imposer ma vision du monde. Je mets de côté mes aprioris, j'essaie d'avoir un regard neuf et neutre sur la personne. Tout le monde ne fonctionne pas de la même manière, c'est pour cette raison qu'il ne faut jamais juger. »

Sasha essaie de voir les salariés assez régulièrement en entretien. « 1 fois par mois c'est très bien, mais ce n'est pas toujours évident. Mais je garde toujours le contact avec eux : on se téléphone, ils passent me donner des nouvelles... L'association sert de repère, ils savent qu'on essaiera de les aider. J'ai déjà fait des inscriptions à la CAF, aidé à remplir des feuilles d'impôts... Un des salariés m'amène son courrier, car il ne sait ni lire ni écrire. Mais attention, même si je suis à l'écoute et que je fais preuve d'empathie, je ne remplacerais jamais une assistante sociale ! » Sasha doit parfois gérer des personnes agressives. « Ça ne m'arrive pas souvent, mais c'est un moment délicat. Je dois arriver à calmer la personne, à désamorcer les conflits. Certains salariés ont des comportements inattendus à cause de l'alcool, de problèmes psychologiques... Le COORACE propose des formations pour nous préparer. »

### Relations avec les partenaires et les clients

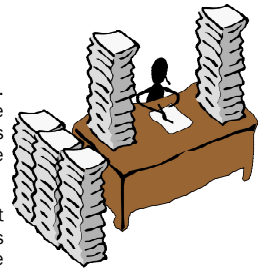
Sasha sert beaucoup de relais vers d'autres partenaires. « Je sais à qui m'adresser en fonction du type de question : une formation ? J'oriente le salarié vers la MIP ou la Mission Locale ; un problème de mobilité ? Le salarié contacte une association spécialisée sur le secteur ; un problème d'alcool ? Je fais le lien avec le centre d'alcoologie et les alcoologiques anonymes... Je dois bien connaître les dispositifs et les structures sur mon bassin. C'est la même chose pour les entreprises : je dois savoir qui va embaucher, qui va s'implanter... Je dois tout le temps connaître le marché de l'emploi. Je participe régulièrement à des réunions menées par Pôle Emploi et qui réunissent toutes les structures de l'insertion par l'économie (SIAE). »

Sasha obtient également beaucoup d'informations par son réseau : la législation, les nouveaux contrats, le microcrédit, le prêt à la mobilité... « Je cherche aussi beaucoup d'informations par moi-même, je n'attends pas. C'est un métier où il faut être autonome et dynamique. »

Concernant les clients, Sasha ne gère pas directement leurs demandes. Ils s'adressent à une de ses collègues. « Elle s'occupe de saisir la demande et de la traiter. J'interviens pour chercher avec elle, les salariés les mieux adaptés en fonction de la mission. Comme je les rencontre souvent, je les connais bien, et je fais plus facilement le lien. Je mets un point d'honneur à connaître leurs noms, leurs parcours, leurs problèmes... Il faut trouver le bon profil en face de l'offre. Il ne faut pas mettre en échec un salarié, ce qui renforcerait ses difficultés. » Lorsque l'association ne peut pas répondre à la demande via son fichier, Sasha contacte Pôle Emploi, la Mission Locale, les autres structures d'insertion... « Je donne forcément une réponse au client. »

Concernant le démarchage d'entreprises, une collègue de Sasha se charge des 1ers contacts. « Si une entreprise est intéressée, je prends rendez-vous avec elle, nous étudions ensemble ses besoins, nous établissons des fiches de poste... Je reviens par la suite avec quelques CV. J'apporte également mes connaissances en matière de droit du travail : par exemple embaucher un travailleur handicapé représentera un avantage financier. Pour faire ce métier, il faut avoir la fibre sociale, mais aussi un côté commercial. C'est déroutant, surtout au début, il faut s'adapter. Il ne faut pas être trop timide, il faut aller à la rencontre des élus, des entreprises, des partenaires... »





Pour satisfaire ses clients et améliorer les compétences de ses salariés, Sasha a mis en place une formation en entretien des espaces verts. « C'était la première fois, et les salariés ont été ravis. Cette expérience va se renouveler, puisque nous allons monter l'année prochaine une formation, peut-être en nettoyage industriel. Suite à notre démarchage sur le bassin, nous avons constaté des besoins dans ce secteur. Mais nos salariés sont peu formés, d'où l'idée de mettre en place une formation. Je vais me charger de trouver un organisme de formation, de constituer un groupe de salariés, de trouver des financements, de gérer l'organisation (salle, matériel, emploi du temps...) »

Afin d'aller toujours de l'avant, et de faire évoluer l'association, Sasha répond à des appels à projets, fait des suivis statistiques... « L'aspect administratif est lourd. Je dois rendre des comptes, faire des bilans, chercher de nouveaux partenaires ou financements... » De bonnes qualités rédactionnelles sont indispensables, ainsi qu'un esprit de synthèse et d'analyse, la capacité de faire un budget et la maîtrise de l'informatique.

## Alain, conseiller en formation continue dans un GRETA.

**Le rôle d'un CFC est de recenser des besoins de formation, de déterminer la manière la plus adaptée d'y répondre, et de mettre en œuvre ensuite concrètement la formation.**

**A**lain est conseiller en formation continue (CFC) depuis une quinzaine d'années. « Je travaille sous l'autorité du délégué académique à la formation professionnelle initiale et continue ( DAFPIC). En Bourgogne, le DAFPIC est en charge de la formation initiale et de la formation continue. A mon sens, c'est une très bonne chose, car les deux approches, formation initiale et continue, sont très complémentaires. Elles se nourrissent l'une de l'autre. Pour être efficace, il faut avoir une vision globale et donner la réponse la mieux adaptée. »

Pour Alain, le métier de CFC repose sur 4 fonctions.

### Le Conseil et l'analyse des besoins d'un territoire

Alain fait du conseil auprès de nombreuses personnes et institutions : chefs d'établissement de son bassin, DAFPIC, élus, Pôle Emploi, Missions Locales, les MIFE (ou MIP), la Sous-Préfecture, le Conseil Régional, le Conseil Général, les entreprises, les structures liées aux entreprises (MEDEF, branches professionnelles,...)

L'initiation d'un projet de formation peut avoir plusieurs origines : un besoin émis par des partenaires, une idée du CFC ou la réponse à un appel à projet. « Il faut vérifier sur le terrain, c'est-à-dire auprès des entreprises, le bien-fondé de ce projet de formation : les besoins sont-ils réels ? Quelles compétences sont demandées ? Quel est le volume des demandes ... »

Pour connaître les besoins, un CFC doit avoir un large réseau d'interlocuteurs. « C'est le seul moyen d'anticiper, de sentir les tendances... Je participe à des réunions, des rencontres et je suis présent dans les lieux où sont échangées des idées, des réflexions sur les besoins. C'est de cette manière que j'en prends connaissance et que je recueille les demandes. Il faut toujours être à l'affût, être en veille des besoins. Si en réunion, une branche professionnelle évoque un manque de compétences, je n'attends pas, je mets déjà mes équipes au travail. La réactivité est très importante. Un jour, une collectivité a fait part d'un besoin en formation dans le domaine de la sécurité. Cette formation devait se réaliser en alternance. Nous avons donc répondu par une offre de formation préparant au CAP en apprentissage. Mais après deux années de fonctionnement nous nous sommes aperçus très vite que ce cycle ne correspondait pas précisément aux besoins des entreprises. En effet, les entreprises ont besoin de personnes de plus de 18 ans. Nous avons donc fait évoluer notre offre en proposant ce même CAP, mais par la voie de la formation initiale en 1 an pour des jeunes majeurs. Parallèlement, en formation continue, nous avons proposé un module court, le SSIAP. Quelques années plus tard, un décret est paru pour réglementer la profession des agents de sécurité et imposer la possession d'une qualification professionnelle. Le SSIAP ne suffisait plus. Nous avons donc voulu mettre en place un CQP (un diplôme de la branche). Il a fallu obtenir un agrément, ce qui a été assez compliqué, mais nous avons réussi. Les formations initiale et continue ont été ici très complémentaires. »

Le projet peut émaner également du CFC lui-même, d'une réflexion personnelle. « Je me souviens avoir discuté avec un collègue qui me faisait part de sa difficulté à trouver un bon négociateur immobilier pour vendre sa maison. Il regrettait le manque de professionnalisme et la méconnaissance du droit de beaucoup de négociateurs dans l'immobilier, qui étaient surtout des commerciaux. J'ai recensé les différents diplômes en immobilier, et je me suis aperçu qu'il n'existait rien sur l'académie. J'ai contacté la fédération et les agences immobilières, et elles étaient très intéressées. Nous avons alors mis en place avec le GRETA une formation en alternance pour valider un Bac+2 en immobilier. »

Le CFC doit aussi répondre à de nombreux appels d'offre émis par différents financeurs ou entreprises. « C'est devenu plus rigide avec le temps, et donc plus compliqué. Il faut apporter une réponse, se soumettre à des impératifs et prendre le risque de voir son projet refusé. On est en concurrence avec d'autres organismes et il faut donc faire la meilleure proposition en termes de moyens, de contenu, de coût... Il est indispensable aujourd'hui de multiplier les financeurs et les secteurs de formation. Un organisme qui ne le fait pas, prend le risque de perdre des actions et de fragiliser sa structure. On doit toujours s'adapter aux évolutions des politiques publiques. Le Greta a essayé de trouver un équilibre, nous avons autant de financeurs publics que privés et nous intervenons dans les secteurs de l'industrie, du transport, du bâtiment, du tertiaire... Il faut toujours anticiper, travailler avec au moins 1 année d'avance. Il ne faut pas attendre, être passif ou seulement renouveler les actions existantes. Il faut aller au-devant pour faire évoluer l'offre. »

Alain est aussi en contact avec des particuliers. « C'était très fréquent il y a une dizaine d'années, mais maintenant c'est plus rare. Les demandeurs d'emploi notamment passent par des structures d'accueil (Pôle Emploi, Mission locale...), qui sont devenues un passage obligé pour l'inscription en formation. Mais je continue d'avoir quelques entretiens pour du conseil en formation. Un jour, j'ai rencontré une dame qui voulait suivre un petit module en comptabilité. Elle n'avait pas le Bac et pensait se lancer dans une carrière dans le secrétariat. Je lui ai expliqué que sans le Bac ou Bac+2 elle ne trouverait pas d'emploi. J'ai réussi à lui trouver un financement et à la positionner sur un BTS en alternance, et elle a très bien réussi. Il y a toujours une solution. »

### L'Ingénierie

Une fois le projet validé, le CFC doit s'entourer des personnes compétentes pour l'écrire (contenu, durée, déroulé, faisabilité...). « Je trouve préférable qu'un CFC ne soit pas spécialiste d'un domaine, il doit pouvoir s'ouvrir à tous les secteurs, passer de l'industrie à la petite enfance. » Alain repère dans son réseau (Education Nationale, Greta, chefs de travaux, inspecteurs...) les personnes en capacité de l'aider pour apporter une réponse pédagogique. « Je ne peux pas tout savoir, tout connaître des dernières réglementations de tel ou tel secteur. Je suis au cœur d'un réseau aux multiples ramifications et je le sollicite pour m'aider à apporter une réponse juste et adaptée. Je dois savoir où chercher l'information et vers qui me tourner. »

Il se charge aussi de l'aspect administratif et financier de l'action de formation. « Je m'occupe du montage financier. Je dois prévoir tous les coûts, je tiens compte des frais, du salaire des formateurs... Et je dois avoir une recette en face pour équilibrer, voire dégager un excédent. »

### L'Animation des dispositifs

Une fois le projet validé, présenté et accepté, le CFC s'occupe de sa mise en œuvre. « Je suis présent à toutes les étapes. Je constitue une équipe pédagogique et administrative et je l'anime : je répartis le travail, je fais les emplois du temps... Je me charge de trouver les formateurs, soit en interne soit en externe, et donc je fais le recrutement, toujours sous le contrôle de l'ordonnateur. Je bénéficie d'une grande liberté dans mon travail pour monter des actions, m'entourer des personnes compétentes... Ma fonction est vraiment très riche et diversifiée, je peux intervenir dans de nombreux domaines. »

### L'aspect Commercial

Le Greta doit se faire connaître des entreprises et des partenaires pour pouvoir être sollicité pour la mise en place de formations. « Je ne fais pas de démarchage, je n'aime pas ça. Je ne vais pas voir une entreprise en lui disant « Je fais telle formation, voulez-vous envoyer vos salariés ? », mais plutôt « Nous avons certaines compétences, voulez-vous qu'on travaille ensemble pour trouver une réponse adaptée à vos besoins. » Je ne crois pas aux formules toutes prêtes, ce sont nos capacités d'adaptation et d'évolution qui sont importantes. »

### Comment travailler dans un GRETA ?

- Les conseillers en formation continue (CFC) ne dépendent pas d'un proviseur de lycée ou d'un directeur de GRETA. Ils sont nommés par le Recteur académique et sont sous l'autorité du délégué académique (en Bourgogne, le DAFPIC qui est compétent sur la formation initiale et continue. Dans d'autres régions, la formation continue et la formation initiale sont distinctes).
- Leurs postes sont financés par l'Education Nationale, et non pas par le GRETA.
- Ils sont fonctionnaires, contractuels ou vacataires. En 2010, en Bourgogne, sur 10 candidats retenus, un seul était fonctionnaire.
- Le recrutement se fait avec un Bac+3 mini. Il faut une bonne connaissance du secteur professionnel, du milieu de la formation et du territoire.
- Il faut envoyer un CV et une lettre de motivation. Les candidats retenus doivent faire une synthèse de texte en rapport avec le métier, puis passent devant un jury pour un entretien. Ce jury donne un avis (favorable ou défavorable). L'avis est transmis au DAFPIC qui en avise le Recteur. Le Recteur établit une liste d'aptitude valable sur l'académie pendant 1 an. La liste est transmise au DAFPIC qui s'occupe de l'affectation des postes (toutes les personnes inscrites sur la liste d'aptitude n'ont pas forcément un poste immédiatement, ils peuvent être contactés dans l'année pour remplacer un CFC).
- Une fois en poste, les nouveaux CFC sont en formation en alternance pendant 1 an (ils sont en formation 25% de leur temps). Ils ont des cours théoriques et des mises en situation pratique. A la fin de l'année, les CFC font un mémoire et le présentent devant un jury. Le jury émet un avis. S'il est négatif, le CDD n'est pas renouvelé (ou si la personne était fonctionnaire, elle réintègre son administration).
- En Bourgogne, en 2010, on compte 47 CFC basés dans des GRETA et au rectorat. Leur affectation est académique (sur toute la région Bourgogne). Ils peuvent bénéficier de mutations (même les non titulaires qui ne peuvent être mutés que sur des postes de CFC).

## Estelle, conseillère dans une MIFE

**L**a MIFE accueille tout public (hors scolaire) pour les informer sur les métiers, les formations... Elle apporte des conseils et des documents d'information qui permettent au public de se reconverter, se perfectionner, connaître leurs droits en matière de formation... « Notre force est de pouvoir accueillir tout le monde : les salariés, les demandeurs d'emploi, les fonctionnaires, les commerçants, les jeunes non scolarisés, les adultes, les personnes en congé parental, les titulaires d'un Bac+5 comme les personnes qui ont arrêté l'école en 3<sup>ème</sup>... »

Le public de la MIFE vient spontanément ou est orienté par des partenaires. « Beaucoup de personnes viennent chez nous grâce au bouche-à-oreille : je reçois le mari qui en parle à sa femme, qui en discute avec sa cousine... Et nous avons aussi beaucoup de personnes qui reviennent au bout de quelques temps, car leur situation a changé, elles ont un nouveau projet... Parmi les partenaires, Pôle Emploi nous envoie beaucoup de monde, tout comme la Mission Locale, Cap Emploi, les organismes de formation, les cabinets de reclassement, la Médecine du travail... Nous faisons tous un travail complémentaire. Je renvoie moi-même sur d'autres structures lorsque c'est nécessaire. Par exemple, pour une création d'entreprise, j'oriente vers la CCI, la Chambre de Métiers ou la Boutique de gestion. A un jeune, je vais parler de la Mission Locale ou du CIO s'il est scolaire, à un travailleur handicapé de Cap Emploi... Je fais partie d'un réseau que j'utilise en fonction des besoins. Un conseiller, même s'il est autonome, ne peut pas travailler complètement seul, il a besoin de partenaires sur lesquels s'appuyer, » insiste Estelle.

Lorsqu'une personne entre à la MIFE ou téléphone, une des collègues d'Estelle se charge de l'accueillir et d'analyser son besoin. « Si la personne a une demande très précise en matière de formation, ma collègue la renseigne soit immédiatement, soit en différé si cela nécessite une recherche. Par exemple, si une personne vient pour connaître les organismes de formation en électricité, ma collègue lui remet une fiche sur laquelle tout est indiqué, fiche que nous avons d'ailleurs créée avec des professionnels du secteur. Par contre, si la personne vient pour connaître les formations pour la pose de panneaux solaires ou photovoltaïques, elle fait une recherche. Elle va chercher les informations dans différentes bases de données informatiques et sur internet, vérifier les informations en appelant les organismes de formation afin de donner une réponse précise à la personne. Elle traite aussi des demandes de partenaires. Dernièrement, une conseillère de Pôle Emploi voulait connaître les centres de formation pour devenir agenceur de cuisine pour une entreprise qui voulait embaucher une personne en alternance. Pour toutes les demandes concernant les concours administratifs, c'est une autre de mes collègues qui gère la demande. Nous avons réparti le travail.

Si la demande paraît imprécise, ma collègue fixe un rendez-vous à la personne pour me rencontrer en entretien. De nombreuses personnes arrivent en ayant un projet vague ou qu'il est nécessaire de retravailler en raison du manque de débouchés ou de la méconnaissance du métier qu'elles visent. Elles peuvent aussi avoir des questions sur le financement de la formation. Une dame est venue toute à l'heure, elle est salariée en CDI depuis 2 ans et veut se reconverter, elle pense au métier de coiffeur. Ma collègue lui a donné quelques renseignements et lui a fixé un rendez-vous. Dès qu'on sent que la personne en a besoin, on fixe un rendez-vous. »

Les entretiens durent 1 heure et permettent d'aborder les questions d'orientation professionnelle, l'emploi, les métiers, les formations, le droit à la formation, le financement, les concours administratifs... « C'est très large. Je peux passer d'un rendez-vous avec une femme en congé parental qui veut faire une formation par correspondance, à un homme de 40 ans qui veut arrêter de travailler en usine parce qu'il ne peut plus physiquement tenir son poste. Je rencontre tous les cas de figure et c'est ce qui est très intéressant dans mon métier. »

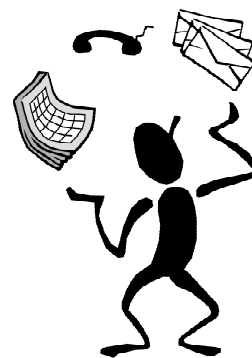
Lorsqu'une personne se présente en rendez-vous, Estelle regarde son CV. « C'est très instructif, j'ai un résumé du parcours professionnel de la personne. Je vois aussi si le CV est mal construit et je peux donner des conseils pour l'améliorer. La personne m'expose la raison de sa venue et nous en discutons. Notre public est composé à 70% d'adultes, beaucoup sont engagés dans la vie active avec enfants, maisons à payer... Cela nécessite d'avoir une approche très réaliste des métiers et d'intégrer les contraintes de chacun. Certains ont besoin financièrement d'un temps plein, d'autres doivent assumer les enfants entièrement, parce que le conjoint est en déplacement, d'autres ont des soucis de santé... Les débouchés professionnels des métiers et les financements de formation sont une préoccupation constante. Je ne vais pas conseiller à une personne de partir en formation à l'autre bout de la région ou de la France plusieurs mois si je sais qu'elle doit être rentrée tous les soirs car elle est seule pour élever ses enfants. Il faut toujours faire preuve de réalisme et ne pas proposer un projet incompatible. »

Estelle doit avoir une très bonne connaissance du droit à la formation, des contrats, des financements... « Je reçois tout type de statut : demandeur d'emploi, salarié en CDD, salarié en CDI, intérimaire, fonctionnaire de la fonction hospitalière, fonctionnaire de la fonction publique territoriale, artisan, commerçant, agriculteur... A chaque statut correspondent des règles différentes, et ces règles évoluent sans cesse. Il faut toujours être en veille, chercher des informations, les remettre à jour, être à l'affût de tout... Les gens attendent de moi de la précision, je suis là pour leur donner un cadre et toutes les informations liées à leurs démarches. Je dois être fiable. »

## Estelle nous donne quelques exemples

« Un homme a une reconnaissance de travailleur handicapé à cause d'un problème d'épaule. Il est obligé de se reconverter et ne peut plus faire certains gestes. Je dois réussir à trouver un métier ou un poste de travail qui lui plaira et qui sera compatible avec son état de santé. Autre exemple, une femme veut faire un CAP Petite Enfance pour travailler en école maternelle, je l'informe du manque de débouchés dans le secteur. Mais je ne la laisse pas sans solution, je lui présente d'autres métiers, ouvre sur d'autres domaines auxquels elle n'aurait pas pensé. Peut-être deviendra-t-elle chauffeur de bus, aide à domicile, aide-soignante... Un entretien n'est jamais figé, la 1<sup>ère</sup> solution envisagée avec la personne n'est pas forcément celle qu'elle retiendra à la fin. »

Les demandes du public peuvent être très variées, même si certains thèmes reviennent plus fréquemment. « J'ai beaucoup de questions sur le secteur sanitaire et social. Mais c'est très large, tout dépend du niveau de la personne, de ses envies, du public auprès duquel elle veut intervenir... Les métiers sanitaires et sociaux sont vraiment nombreux : aide à domicile, assistante maternelle, assistante sociale, conseillère en économie sociale et familiale, moniteur éducateur, aide médico-psychologique... Et certaines formations sont gratuites pour les demandeurs d'emploi, d'autres non, certaines sont accessibles aux salariés, pour d'autres il faut faire un montage financier un peu plus compliqué... D'autres fois, les demandes portent sur des métiers ou des formations très précises : des techniques de soudure, la production et l'utilisation de plantes aromatiques, la thanatopraxie... Ce n'est jamais simple et aucune situation ne se ressemble. Cela demande aussi une grande capacité de concentration et d'adaptabilité, reconnaît Estelle. Il faut aussi être très réactif, sentir lorsque l'idée que je propose accroche ou non la personne, être constamment force de propositions. Personne ne se ressemble et, même si j'ai l'expérience et certaines techniques pour mener un entretien, je ne sais jamais comment cela va se passer. Certaines personnes persistent dans leur idée, même si je leur démontre qu'elle est peu réaliste, d'autres n'accrochent sur rien, certains au contraire se découvrent une vocation... Je fais avec les caractères, les envies des personnes, je donne seulement des conseils, elles restent maître de leurs décisions. »



## Gaspard, conseiller dans une Mission Locale rurale

**L**es Missions Locales accueillent les jeunes de 16 à 26 ans, et les accompagnent dans les démarches vers l'autonomie (appui à l'orientation professionnelle, à l'accès à la formation, à l'emploi et aides sur les questions liées à la prise d'autonomie - logement, santé, citoyenneté, vie sociale ...). « Notre rôle est de les aider à surmonter les difficultés qui font obstacle à leur insertion socio-professionnelle. Nous leur proposons un accompagnement personnalisé en fonction des besoins et des demandes de chacun. Parfois cet accompagnement est formalisé à travers le CIVIS (contrat d'insertion dans la vie sociale).

Nous avons une approche globale et individualisée du jeune. L'insertion professionnelle est un enjeu très important, mais notre action ne se réduit pas à ce seul objectif. Bien souvent, il faut régler d'autres problèmes avant d'envisager une recherche d'emploi : problèmes de santé, de logement, de mobilité... Tous les jeunes que nous recevons ne sont pas prêts immédiatement pour le monde du travail » regrette Gaspard.

La Mission Locale reçoit un public de jeunes aux histoires, aux problématiques et aux niveaux de formation différents. « Nous avons un public varié auquel il faut adapter notre intervention. Je peux accueillir un jeune qui a quitté l'école à 16 ans et qui a de gros problèmes familiaux, et juste après un jeune qui a un BTS et qui cherche un emploi. Tous les jeunes peuvent venir à la Mission Locale. Pour certains, l'aide porte sur une information, un soutien ponctuel, pour d'autres l'accompagnement est plus global et se met en place sur le long terme, insiste Gaspard.

L'insertion professionnelle étant devenue une priorité, nous sommes de plus en plus soumis à des objectifs de placement en terme d'emploi et d'entrée en formation. C'est parfois difficile à vivre, car on a parfois l'impression de s'éloigner de notre cœur de métier. Parfois les objectifs nous paraissent éloignés de la réalité de notre travail au quotidien. »

Les Missions Locales travaillent différemment en fonction de leur localisation (zone urbaine ou rurale). « Le public n'est pas le même en ville, les problématiques sont donc différentes. Un ancien collègue travaille aujourd'hui en région parisienne. Là où nous, nous faisons des entretiens d'1 heure, lui n'a que 20 minutes à consacrer au jeune. De plus, les profils des conseillers sont également différents, mais ils sont généralement recrutés à niveau Bac+2 dans le secteur social, même s'il est vrai que ces dernières années, ils ont été recrutés avec des profils plutôt commerciaux. »

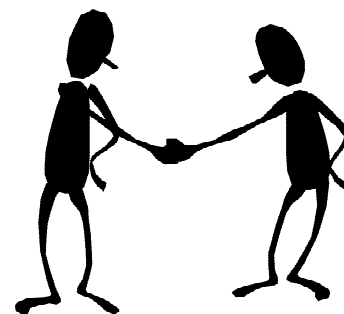
Chaque conseiller possède sa propre façon de travailler. « Même si nous avons un état d'esprit similaire, nous avons une approche différente influencée par notre formation, notre caractère et notre vécu. Avant de travailler à la Mission Locale, j'étais éducateur spécialisé. J'aborde donc mon métier avec une sensibilité très sociale, je m'intéresse beaucoup aux problématiques liées au handicap. Mes collègues ont d'autres parcours : l'une vient de l'animation, une autre a un diplôme en psychologie, une autre le BTS ESF... Aucune méthode n'est meilleure que les autres, nos profils sont complémentaires. »

Chaque début de semaine, la Mission Locale a des temps de réunion en équipe. « C'est un temps d'échange d'informations essentiel. Parallèlement, une semaine sur 2, nous travaillons avec une psychologue sur des thèmes particuliers liés aux problématiques que nous rencontrons. C'est très important, car cela nous aide à prendre du recul. Elle accueille aussi certains jeunes en entretien individuel. En ce moment, nous parlons de la bonne distance à avoir avec les jeunes. Ce sont des moments essentiels pour remettre en question notre pratique et avoir un soutien face à des situations difficiles. »

Car Gaspard a déjà fait des accompagnements qui se sont révélés éprouvants. Travailler en Mission Locale, c'est aussi devoir faire face à des situations difficiles : mal-être, isolement, souffrance psychologique, handicap, endettement, drogue... Même si les conseillers y sont préparés.

« Un jeune est venu me voir, orienté par un ancien collègue éducateur spécialisé. Il avait été mis à la porte de chez lui suite à un conflit familial. Depuis, il squattait chez différents amis. Il avait des problèmes psychologiques, aggravés par la drogue. Il était perdu et ne savait pas comment faire pour s'en sortir sans argent, sans affaires, sans papier d'identité ni numéro de sécurité sociale... La 1<sup>ère</sup> étape a été de récupérer ses affaires et de contacter les différentes administrations (sécurité sociale, CAF, MDPH...) pour qu'il soit en règle et que ses frais médicaux soient pris en charge. Les démarches ont permis d'obtenir après quelques mois une reconnaissance de travailleur handicapé et une allocation. Nous avons essayé de mettre en place un suivi toxicologique, on a fait ensemble des démarches pour trouver un logement. Son accompagnement a été long, mais cela lui a permis d'avancer. Il a commencé un contrat d'apprentissage, qu'il a interrompu quelques mois après.

Cet accompagnement a été dur à vivre, et les échanges avec la psychologue et l'équipe m'ont permis de prendre du recul. C'est là qu'on se rend compte de l'importance d'échanger, car nous ne sommes pas « tout puissant » et parfois certaines situations peuvent nous dépasser. »



Lorsqu'un jeune se présente à la Mission Locale, une personne à l'accueil lui fixe un rendez-vous avec un conseiller pour un entretien individuel. Le jeune gardera le même référent pendant son accompagnement. « Il arrive qu'un jeune change de conseiller lorsque la situation s'enlise, nuance Gaspard. Le changement d'interlocuteur peut permettre d'avancer, d'apporter un regard différent. »

L'entretien permet au jeune de réfléchir sur lui-même, sur ses souhaits, ses priorités. « C'est souvent dérangeant pour eux, car je les sollicite beaucoup. Certains sont dans la fuite, ils ne sont pas prêts à admettre leurs difficultés et à prendre leur part de responsabilité. C'est trop tôt. Il faut l'accepter et s'adapter au rythme du jeune, même si c'est parfois frustrant. Ils reviendront peut-être plus tard. »

Parfois Gaspard s'aperçoit que certaines demandes peuvent masquer des freins et d'autres problématiques. Il y a toujours une part d'inconnu et il faut toujours du temps pour identifier et comprendre ce qui se joue. « C'est le cas d'un jeune homme de 22 ans qui avait obtenu un Bac+2. Il avait pris rendez-vous pour trouver un emploi. Le travail sur la durée avec la famille et les partenaires nous a permis de comprendre qu'il souffrait de manifestations d'angoisse, de troubles obsessionnels, de difficultés voire impossibilité à communiquer. Petit à petit nous avons aidé la famille et le jeune à cheminer dans l'acceptation d'une maladie mentale. Après tout ce travail, nous avons fait ensemble des démarches pour avoir une reconnaissance de travailleur handicapé et obtenir une allocation. Puis, nous avons mis en place un stage de découverte pour qu'il reprenne confiance en lui et évaluer ses capacités. »

Gaspard a fait le choix d'une démarche participative active du jeune. « Je suis plutôt dans l'idée d'aider le jeune à trouver la réponse et ne pas le faire à sa place. Cela lui permet de gagner en autonomie, de se responsabiliser et donc de prendre confiance en lui. »



Quelque soit le conseiller, les jeunes sont suivis régulièrement en entretien ou par téléphone. « Les accompagnements s'inscrivent dans la durée, la solution est rarement immédiate, surtout lorsque les problématiques sont nombreuses. Il faut de la patience et de la persévérance aussi bien pour le jeune que pour le conseiller, dit en souriant Gaspard. On se fixe ensemble des objectifs à atteindre, qu'ils soient personnels ou professionnels, et des échéances. Il peut s'agir d'aller à la MIFE se renseigner sur des métiers, téléphoner à un centre de formation, contacter des professionnels, aller vers les autres, gérer son budget, prendre des contacts avec des administrations... Tout dépend du jeune. Pour une jeune fille très timide, on s'était fixé ensemble comme objectif qu'elle sorte de chez elle pour aller à la boulangerie. Je ne laisse pas le jeune livré à lui-même. On établit une sorte de contrat moral, nous prenons des engagements réciproques : je lui donne certaines informations, je me renseigne et lui s'engage à faire certaines démarches.

Lorsqu'un jeune cherche un lieu de stage, j'insiste pour que ce soit lui qui appelle l'employeur. Je ne veux pas le faire à sa place, même si cela peut paraître plus simple. Il doit se rendre compte des exigences du monde du travail et des codes à respecter. C'est d'ailleurs assez drôle : lorsque j'explique au jeune qu'il va devoir passer l'appel pendant la durée de notre entretien, en général il blêmit. Je fais le point avec lui pour le conseiller sur la manière de se présenter, je l'encourage. Bien souvent, il me met dehors pour se sentir plus à l'aise. Et quelques minutes plus tard, il ressort souriant, car fier de lui. »

Gaspard nous explique qu'il accompagne aussi des jeunes à l'extérieur. « J'ai accompagné une jeune en centre-ville pour qu'elle démarre des salons de coiffure pour faire un stage, voire plus tard un contrat d'apprentissage. Je suis resté en retrait, prêt à intervenir si elle avait besoin. Mon aide ne se limite pas aux murs de mon bureau, même si je regrette d'avoir de moins en moins le temps d'aller sur le terrain. »

Lorsque Gaspard revoit le jeune, il revient sur le précédent entretien et les objectifs fixés. « Les jeunes ont tendance à se démotiver et à s'essouffler en cours d'accompagnement. Il faut les aider à se remotiver, quitte à se répéter souvent. J'essaie de trouver le bon équilibre pour ne pas trop intervenir en lui laissant une place d'acteur dans son projet. Parfois, j'ai besoin de recadrer. Je leur dis clairement lorsque je ne suis pas d'accord avec eux, je ne vais pas toujours dans leur sens. Il faut parfois ramener le jeune à la réalité. Les jeunes ont l'air d'apprécier ce type de relation basée sur la franchise et l'honnêteté. Ils savent que je suis toujours disponible, mais qu'ils doivent respecter certaines règles comme, par exemple, celle de respecter les horaires. Ils retrouveront ce type d'exigences plus tard en entreprise. »

Gaspard apporte des conseils pour les CV, les lettres de motivation, les formations... « J'aide le jeune à prendre conscience de son potentiel, à trouver sa voie. Pour cela, j'utilise des dispositifs tels que les stages en entreprises, les contrats aidés, les CIVIS... J'ai reçu une jeune maman qui était sous l'emprise de son compagnon qui lui disait qu'elle ne valait rien. Elle avait totalement perdue confiance en elle. J'ai essayé de valoriser avec elle son rôle de maman, ses compétences et ses projets. On a mis en place un stage, trouvé une solution pour ses problèmes de garde et de mobilité. »

Les projets des jeunes évoluent souvent en cours d'accompagnement, rien n'est jamais figé. « L'idée de départ peut être très éloignée du projet final. Une jeune peut avoir très envie de devenir coiffeuse, puis, au moment de partir en stage, changer complètement d'avis. Certains ne se fixent sur rien et passent d'un projet à un autre. C'est parfois très frustrant, mais ce sont les aléas de l'accompagnement. C'est une phase d'exploration et de travail sur le projet qui est nécessaire. Parfois l'accompagnement est moins chaotique, en fait tout dépend de la façon dont le jeune s'investit. J'ai reçu un jeune, titulaire du BEPA services aux personnes. Il voulait s'orienter dans la vente. Je lui ai présenté les métiers et les formations. Il a fait quelques stages qui lui ont permis de réaliser qu'il ne voulait pas faire ça. On a alors réfléchi ensemble à un nouveau projet. Il s'est finalement montré intéressé par le métier d'Aide médico-psychologique. Les quelques stages qu'il a effectués l'ont conforté dans son idée. Je l'ai orienté vers un partenaire, l'APP, pour la préparation du concours d'entrée. Entre temps, il a eu une proposition d'emploi dans un établissement pour un remplacement en foyer d'hébergement, et, par la suite, peut-être se former. »

Le travail partenarial est très important. Gaspard est en lien avec de nombreuses structures et professionnels : Pôle Emploi, CIO, Assistantes sociales, Educateurs, APP, MIFE, foyer de jeunes travailleurs, CAF, structures d'insertion (Le Pont), MDPH ainsi que de nombreuses entreprises locales... « Je m'appuie beaucoup sur les partenaires pour obtenir des informations et faire bénéficier les jeunes de leurs services. Avec le CIO, nous anticipons les situations d'échec scolaire, avec la MDPH nous montons des dossiers de reconnaissance de travailleur handicapé... »

Gaspard suit plusieurs jeunes issus de la communauté des gens du voyage. Il a en tête la situation d'un jeune en particulier : « sur le plan culturel, c'est très enrichissant et il faut s'adapter à un mode de vie itinérant souvent incompatible avec l'idée d'une stabilité professionnelle. Malgré un parcours chaotique professionnellement et personnellement, ce jeune a suivi une formation de cariste pour laquelle il a fallu trouver un financement. Pour l'instant, il a trouvé une certaine stabilité et est prêt à chercher un emploi. »

Un conseiller doit avoir de réelles capacités d'adaptation et d'écoute. Il ne doit jamais tomber dans le jugement. « Sans cela, il n'arrivera pas à nouer une relation de confiance avec le jeune. Sans confiance et respect, l'accompagnement ne sera pas bon. »

Les tâches administratives prennent de plus en plus de temps aux conseillers. Chaque contact et entretien doivent être notés dans un logiciel propre au réseau des Missions Locales. « C'est surtout un outil statistique qui permet de contrôler la réussite ou non de nos objectifs. C'est assez fastidieux, mais indispensable. Mon collègue de région parisienne tape dans le logiciel pendant l'entretien avec le jeune. Personnellement, je préfère le faire après. » Gaspard tient aussi un dossier personnel et confidentiel sur chaque jeune suivi. « Dans le logiciel, on note peu d'informations. Dans nos dossiers, papiers ou informatiques, nous sommes plus complets. »

Gaspard partage son temps entre les entretiens individualisés avec les jeunes, les démarches administratives et des projets collectifs. « Les entretiens sont le cœur de notre métier, mais notre action ne se limite pas à ça. Nous travaillons en équipe sur plusieurs projets collectifs : des clubs thématiques en fonction des projets des jeunes et un espace de socialisation. A chaque projet correspond un objectif. Au-delà de l'objectif professionnel, la finalité de ces actions est de permettre aux jeunes de se rencontrer, de créer du lien, de développer des compétences psycho-sociales, de s'ouvrir sur les autres et sur l'extérieur... Il peut s'agir de visites d'entreprises ou de CFA, d'ateliers thématiques sur la gestion du budget, la parentalité par exemple... Il est très difficile de mobiliser les jeunes sur du collectif, car ils sont dans une démarche individualiste. C'est un défi pour nous. C'est pour cette raison que nous partons toujours de sujets concrets. Pour cette rentrée, dans le but de les faire participer, nous demandons aux jeunes de proposer leurs idées. » Gaspard va d'ailleurs profiter des entretiens individuels pour encourager les jeunes à émettre des idées de projets. « Parallèlement, nous développons nos relations avec les entreprises pour créer un réseau. »

