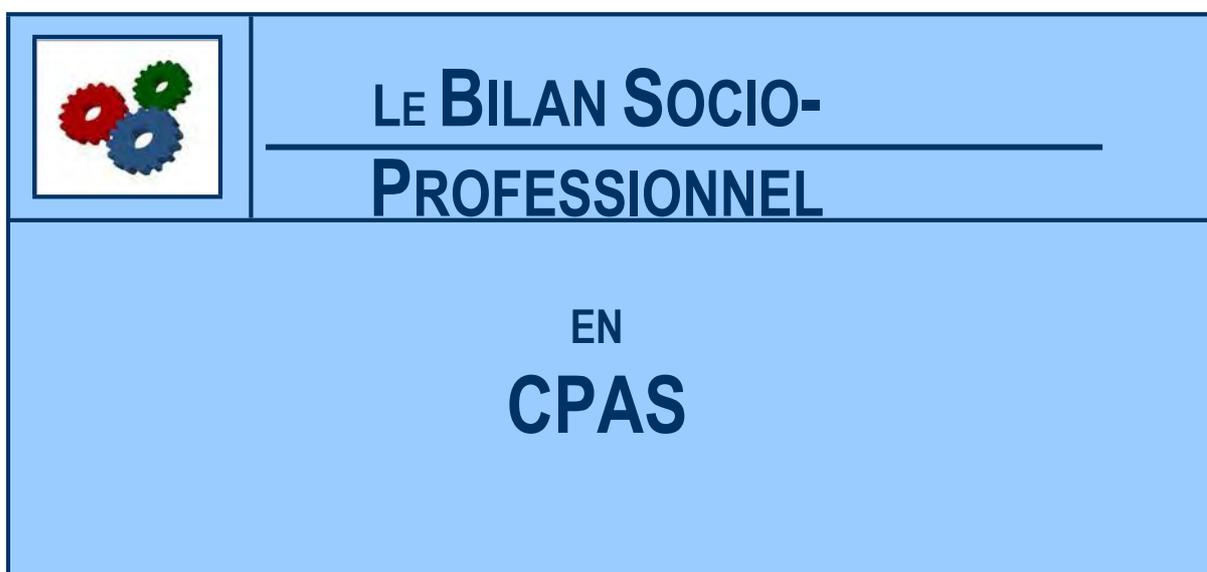


RÉFÉRENTIEL MÉTHODOLOGIQUE :



Version 2011

La version 2011 de ce référentiel a été actualisée par:

Coordination :

HOOFT Adeline, Centre de Formation de la Fédération des CPAS, UVCW.

Collaboration aux travaux :

RULOT Christiane, Association Chapitre XII Integra Plus / DELPLANCQ Yves et NERI Katia, CPAS de La Louvière / JAMAELS Linda du CPAS de Soignies/ BARE Dominique de Comconsult

Sur base d'une version originale publiée en 2005 :

Coordination et rédaction :

LIBERT Vincent, Section CPAS, Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale

Collaboration aux travaux :

ATES Patrick, CPAS Uccle / BARÉ Dominique, CPAS Soignies / BOGAERS Jimmy, OCMW Genk / BOUGHABA Abdellah, CPAS Saint-Josse-Ten-Noode / BRUNEEL Nele, OCMW Kortrijk / COUSAERT Peter, OCMW Eeklo / DECLERCQ Angelique, OCMW Kortrijk / DELPLANCQ Yves, CPAS La Louvière / DUTRIEUX Bernard, Fédération des CPAS, Union des Villes et des Communes de Wallonie / EL HACHMI Yamina, CPAS Schaerbeek / IBNOU-CHEIKH Idriss, Team economie en werk, Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten / KINNE Greet, OCMW Boom / MILHOMME Michèle, CPAS Ixelles / NERI Katia, CPAS La Louvière / RULOT Christiane, Association Chapitre XII Integra Plus / SELS Patrick, CPAS Auderghem.



Fédération
des CPAS



AVCB - Section CPAS
VSGB Afdeling Maatschappelijk Welzijn



La reproduction partielle ou totale de ce document est autorisée sous réserve d'en mentionner les références.

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	5
1. L'INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE.....	7
1.1 L'ISP, UNE ACTION DU CPAS PARMIS D'AUTRES	7
1.2 LE PARCOURS D'INSERTION « TYPE».....	9
1.3 L'AGENT D'INSERTION	11
2. LE « BILAN » : ELÉMENTS CLEFS	14
2.1 REMARQUES PRÉLIMINAIRES	14
2.2 OBJECTIFS DU BILAN	15
2.3 PLACE DU BILAN DANS LE PARCOURS D'INSERTION	17
2.3.1 Accueil et élaboration / définition du projet	17
2.3.2 Entre les actions	17
2.3.3 Pendant les actions	18
2.3.4 En clôture du parcours.....	18
2.4 LE PUBLIC CIBLE: "ACTEUR CENTRAL" DU BILAN	18
2.5 LA DURÉE D'UN BILAN.....	19
2.6 CONFIDENTIALITÉ ET RÉCOLTE DE DONNÉES.....	20
2.7 LA CONTRACTUALISATION DU BILAN.....	20
3. LE « BILAN » : LES ÉTAPES.....	24
3.1 LES 3 ÉTAPES DU BILAN.....	24
3.1.1 Étape 1 : Présentation et identification générale.....	24
3.1.2 Étape 2 : Approfondissement.....	26
3.1.3 Étape 3 : Synthèse et conclusion de l'Action Bilan.....	27
3.2 L'ÉVALUATION ET LA SYNTHÈSE DES DONNÉES RECUEILLIES	27
3.3 QUELLES SUITES POSSIBLES À UNE ACTION BILAN ?	28
4. LE « BILAN »: LES OUTILS.....	29
4.1. ETAPE 1: IDENTIFICATION DE L'USAGER.....	30
4.1.1. Fiche signalétique.....	30
4.1.2. Tableau d'orientations	33
4.1.3. La ligne du temps.....	39
4.1.4. Le blason	41

4.2. ETAPE 2: APPROFONDISSEMENT	43
OUTILS TRANSVERSAUX.....	43
4.2.1. Grille des attentes.....	43
4.2.2. La fiche de synthèse	45
MISE EN EVIDENCE DES INTERETS ET DES COMPETENCES DE L'USAGER.....	48
4.2.3. Le Remue-méninges	48
4.2.4. J'aime – j'aime pas.....	50
4.2.5. Mesure de l'intérêt pour des activités professionnelles pratiques (MIPAPP)	52
4.2.6. Évaluation d'expériences professionnelles	62
4.2.7. Les priorités pour mon emploi	66
TRAVAIL SUR LES FREINS A L'INSERTION	68
4.2.8. La grille horaire de la semaine.....	68
4.2.9. Approche du genre.....	70
4.2.10. Le Genre, un exercice de sensibilisation !	73
4.2.11. Les représentations	74
4.2.12. Contraintes et freins.....	76
4.2.13. Les avantages et les inconvénients de la mise à l'emploi.....	81
IDENTIFICATION DES TRAITS DE PERSONNALITE DE L'USAGER.....	83
4.2.14. Les traits de personnalité.....	83
4.2.15. Traits de personnalité en situation sociale et professionnelle.....	85
4.2.16. Savoir-faire et qualités : synthèse.....	87
EVALUATION (dans le cadre d'un emploi, d'un stage, d'un travail de groupe, etc.).....	89
4.2.17. La Grille d'évaluation comportementale	89
APPROFONDISSEMENT DU PROJET PROFESSIONNEL.....	92
4.2.18. Le métier à choisir	92
4.3. ETAPE 3: SYNTHESE DE L'ACTION: VERIFICATION DE L'ADEQUATION ENTRE LES POSSIBILITES DE L'USAGER ET SON PROJET	94
4.3.1 Synthèse du Bilan Socio-professionnel.....	94
CONCLUSION	96
BIBLIOGRAPHIE	97

INTRODUCTION

1. Du BSP initial au BSP actualisé

Le Centre de Formation de la Fédération des CPAS forme des agents d'insertion depuis maintenant 15 ans. En 2002, la Loi sur le Droit à l'intégration sociale intensifie l'action des CPAS dans le cadre de l'insertion des personnes en difficultés, ce qui amène à un renforcement de la spécialisation des assistants sociaux.

Pourtant, les trois fédérations des CPAS¹ se font régulièrement interpellées par les services d'insertion à propos du manque d'outils et de méthode efficiente pour mener à bien l'insertion.

En réaction, les fédérations des CPAS, soutenues par le Ministère de l'Intégration Sociale, associent des CPAS provenant de l'ensemble du territoire belge afin de former un groupe de travail fédéral^{2 3} chargé de concevoir une méthode d'évaluation de la situation des bénéficiaires propre aux CPAS. Le bilan socioprofessionnel (ou dans l'usage courant, le BSP) voit le jour. Suite à une période test dans les CPAS-pilotes et à une évaluation positive en 2005, le BSP est diffusé dès 2006 par les Fédérations des CPAS.⁴

Aujourd'hui, plus de 200 travailleurs sociaux ont suivi en Wallonie la formation à l'utilisation du BSP.

Cinq ans après la mise en route de ce référentiel méthodologique, le Centre de Formation de la Fédération des CPAS de l'UVCW décide de rencontrer les travailleurs sociaux wallons ayant suivi la formation afin d'avoir une idée plus précise de son utilisation. Il en résulte qu'il est bien intégré dans la pratique des travailleurs sociaux, tant lors du travail social individuel que dans les animations de groupe. Les travailleurs sociaux ne l'utilisent pas comme un tout mais plutôt comme une boîte à outils dans laquelle ils piochent l'outil le plus adapté à la personne qu'ils ont en face d'eux ou à la situation à laquelle ils sont confrontés.

La pratique des travailleurs sociaux nous enseigne également que le moment de l'élaboration du projet socio-professionnel se confond parfois avec le moment de pré-

¹ La Fédération des CPAS de l'Union des Villes et des Communes de Wallonie, la Fédération des CPAS de l'Association de la Villes et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale et la Fédération des Villes et Communes Flamandes (Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten).

² Membres du groupe de travail : ATESS Patrick, CPAS Uccle / BARÉ Dominique, CPAS Soignies / BOGAERS Jimmy, OCMW Genk / BOUGHABA Abdellah, CPAS Saint-Josse-Ten-Noode / BRUNEEL Nele, OCMW Kortrijk / COUSAERT Peter, OCMW Eeklo / DECLERCQ Angelique, OCMW Kortrijk / DELPLANCQ Yves, CPAS La Louvière / DUTRIEUX Bernard, Fédération des CPAS, Union des Villes et des Communes de Wallonie / EL HACHMI Yamina, CPAS Schaerbeek / IBNOU-CHEIKH Idriss, Team economie en werk, Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten / KINNE Greet, OCMW Boom / MILHOMME Michèle, CPAS Ixelles / NERI Katia, CPAS La Louvière / RULOT Christiane, Association Chapitre XII Integra / SELS Patrick, CPAS Auderghem.

³ Coordination et rédaction : LIBERT Vincent, Section CPAS, Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

⁴ L'historique complet de la mise en place du BSP est disponible dans la version de 2005.

formation. Ainsi, l'élaboration d'un projet socioprofessionnel avec l'utilisateur est un objectif en soi mais c'est aussi un moyen de réaliser un réel travail social avec l'utilisateur pour augmenter ses chances d'insertion. Prenons par exemple, *la ligne du temps*: au-delà de la récolte d'information, l'outil, utilisé comme support visuel peut permettre la mise en évidence des réalisations positives (parfois autres que professionnelles) dans le parcours de l'utilisateur et ainsi participer à l'estime de lui-même. Un autre exemple, *les traits de personnalité* : réaliser cet exercice permet à l'utilisateur d'identifier ses traits de personnalité et de vérifier l'adéquation avec le poste souhaité, mais pratiqué au sein d'une animation collective, l'outil peut également servir à aborder la manière dont l'utilisateur est perçu par les membres du groupe.

L'actualisation du BSP, retravaillée par les représentants des CPAS wallons présents lors du groupe de travail initial^{5 6}, n'est donc pas construite seulement comme un outil d'orientation mais aussi, et peut-être avant tout, comme un outil de travail social pour un public éloigné de l'emploi.

Pas de changements dans les objectifs par rapport au bilan socioprofessionnel initial, ni dans la manière de l'exploiter. Les modifications se concentrent autour des outils qui ont vu leur nombre augmenter pour tenter de faire face à la diversité des situations et des publics. Ceux-ci ont été classés et regroupés par thème. A noter que cette classification a pour seul objectif d'offrir plus de clarté aux lecteurs ; il n'est pas question ici d'un quelconque ordre à respecter dans le cadre de l'intervention.

Afin de maximiser les bénéfices de l'utilisation du BSP, il convient donc dans un premier temps de se former à l'utilisation de l'outil et dans un second temps, de l'adapter aux réalités rencontrées sur le terrain.

2. Comment aborder le présent document ?

Le présent document est composé de 4 parties.

La première partie vise à identifier le champ d'application du Bilan, à savoir l'insertion socioprofessionnelle et le parcours d'insertion.

La 2^{ème} partie présente quelques aspects spécifiques du Bilan : ses objectifs, sa place dans le parcours d'insertion, le public visé, sa durée. Cette partie aborde également les questions de la confidentialité des données et de la contractualisation.

La 3^{ème} partie décrit les 3 étapes du Bilan.

La 4^{ème} partie présente les outils utilisés pour réaliser le Bilan.

⁵ Membres du groupe de travail du BSP actualisé : RULOT Christiane, Association Chapitre XII Integra Plus / DELPLANCQ Yves et NERI Katia, CPAS de La Louvière / JAMAELS Linda du CPAS de SOIGNIES/ BARE Dominique, de Comconsult et HOOFT Adeline, Centre de Formation de la Fédération des CPAS, UVCW.

⁶ Sur base des outils récoltés auprès des intervenants des CPAS membres du groupe de travail mais aussi auprès des CPAS ayant participé à la réunion d'évaluation de l'utilisation du BSP. Nous les en remercions.

1. L'INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE

Avant d'entamer une présentation détaillée du Bilan, il faut en identifier son champ d'action.

En l'occurrence, il s'agit de « l'insertion socio-professionnelle » (ISP).

Aujourd'hui, l'ISP recouvre des pratiques (parfois un service) qui sont identifiées par « le parcours d'insertion ». Ce parcours d'insertion n'a rien de figé et connaît des réalités différentes d'une commune à l'autre.

Aussi, il paraissait important de lui donner un « cadre commun ».

C'est l'objectif de cette première partie du document.

1.1 L'ISP, UNE ACTION DU CPAS PARMIS D'AUTRES

De façon générale, les CPAS mettent en place une série d'actions, traduites par la création de structures spécifiques, qui permettent de répondre aux demandes des usagers. Ces actions peuvent être menées isolément ou ensemble et peuvent également faire émerger de nouvelles demandes.

Le schéma ci-après représente les principales actions menées par le CPAS⁷.

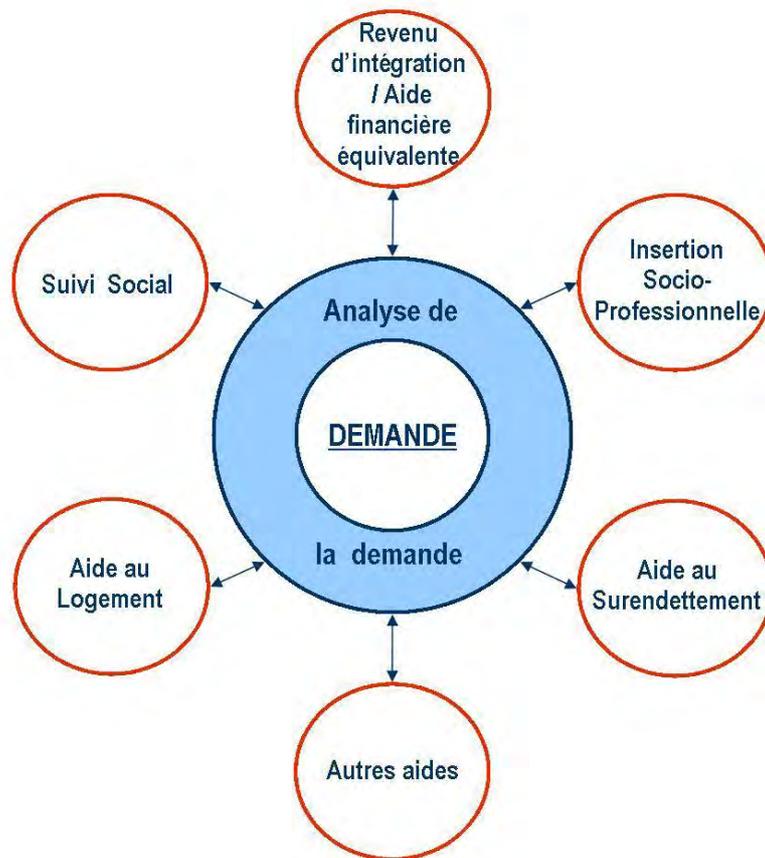
On trouvera au centre du schéma la « demande ». Celle-ci doit être interprétée comme la première demande mais aussi comme la (les) demande(s) consécutive(s) à la première.

En effet, chaque action (revenu d'intégration, suivi social, insertion socio-professionnelle, médiation de dettes, logement, etc.) peut renvoyer à une nouvelle demande qui renverra elle-même à une nouvelle action. Il s'agit donc d'un schéma dynamique, d'où la présence des flèches à double sens entre chacune des actions et l'élément central : « la demande et son analyse ».

Le schéma présenté à la page suivante resitue les actions des CPAS dans un contexte global. Nous n'oublions pas que chaque action menée s'effectue dans un cadre défini et qu'elle est souvent parallèle à l'action d'un autre agent ou d'un autre service.

⁷ Même si elles ne sont pas représentées sur le schéma, nous n'oublions pas les actions menées par les CPAS en faveur des personnes du troisième âge et les personnes malades via les maisons de repos, les centres de revalidation ou les hôpitaux publics.

Types de réponses offertes par un CPAS à la demande d'un usager



Le Bilan vise particulièrement le processus d'insertion socio-professionnelle et donc le service qui porte souvent le même nom.

Cette action trouve une place toute particulière dans le parcours de l'utilisateur au sein du CPAS.

En effet, lorsque l'utilisateur et le CPAS s'engagent sur la voie de l'insertion socio-professionnelle, c'est que le moment privilégié d'un retour vers l'autonomie hors du CPAS est envisagé. Ce moment se traduit par la recherche d'un emploi, précédée ou non d'une formation. Cette étape n'est cependant pas la plus facile car les échecs sont fréquents et trouver un emploi (ou une formation) qui soit intéressant, mobilisant ou valorisant n'est pas facile.

Pour aider l'utilisateur, l'agent d'insertion doit se centrer sur les connaissances, aptitudes et attentes de celui-ci mais il doit également faire en sorte que l'utilisateur investisse ou réinvestisse son intégration sociale.

Le Bilan trouve naturellement sa place au sein du dispositif d'insertion socio-professionnelle. En effet, il permet, d'une part, à l'agent d'insertion de disposer de plus d'éléments pour aider l'utilisateur et, d'autre part, à l'utilisateur de se mobiliser ou se remobiliser dans son parcours.

1.2 LE PARCOURS D'INSERTION « TYPE »

Comme nous l'avons exposé ci-avant, suite à la demande de l'utilisateur et à l'analyse de celle-ci, le CPAS oriente l'utilisateur vers un de ses services. Dans le cas qui nous occupe, l'utilisateur est envoyé vers le service ISP.

Ce service est souvent identifié au travers du parcours d'insertion qui est son cadre de travail.

Le parcours d'insertion « type » est un processus structuré comportant 6 moments.

Chacun de ces 6 moments vise différentes actions qui sont menées avec l'utilisateur et qui contribuent à la poursuite et à la réussite de l'insertion socio-professionnelle de la personne.

Les 6 moments du parcours d'insertion sont :

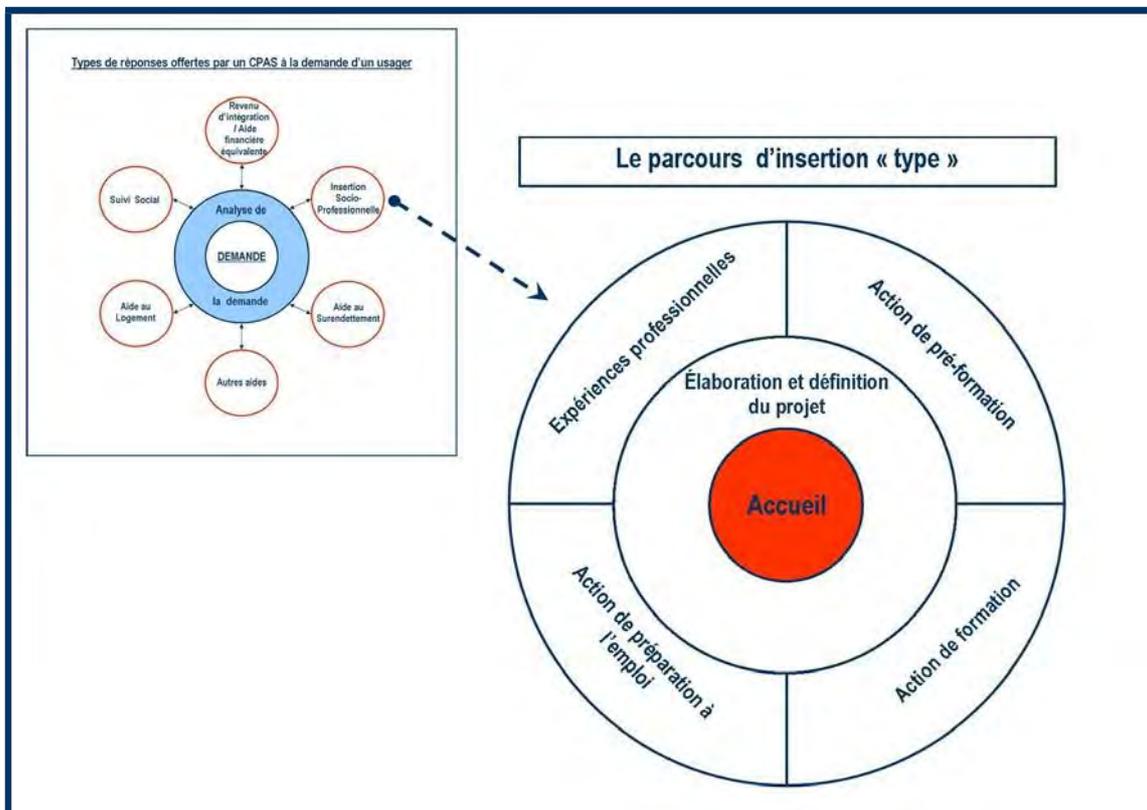
- le moment d'accueil ;
- le moment d'élaboration et de définition du projet professionnel ;
- l'action de préformation ;
- l'action de formation ;
- l'action de préparation à l'emploi ;
- l'expérience professionnelle.

L'articulation de ces 6 moments n'est pas linéaire mais tient compte des spécificités de l'utilisateur et donc permet un parcours adapté à chacun.

Cependant, deux moments sont à mettre en évidence car leur réalisation influera sur les 4 autres. Il s'agit, d'une part, du « moment d'accueil » et, d'autre part, du « moment d'élaboration et de définition du projet ».

Les quatre autres moments relèvent d'actions particulières et conséquentes aux deux premiers.

Nous pouvons représenter l'ISP et le parcours d'insertion « type » de la façon suivante :



Ce schéma montre clairement le « moment d'accueil » et le « moment de l'élaboration et de définition du projet » comme les moments centraux du parcours d'insertion. Les 4 autres moments sont destinés à la réalisation d'actions spécifiques.

Pour mieux conceptualiser ces 6 moments, on peut les définir comme suit :

Accueil :

Il s'agit du moment où l'utilisateur entre dans le processus de parcours. Les actions menées par le travailleur social sont :

- prise de contact et création d'une relation de confiance avec l'utilisateur ;
- prise de renseignements relatifs à l'utilisateur (signalétique) ;
- présentation de l'objectif de l'insertion socio-professionnelle ;
- présentation des pôles-actions menés par le service (guidance, pré-formation, formation, table d'emploi, etc.).

Ce premier moment est essentiel car il va créer la confiance et susciter ou évaluer l'intérêt de l'utilisateur dans son projet d'insertion et donc influencer la bonne mise en œuvre du parcours de l'utilisateur.

Elaboration et définition du projet :

Le moment de l'élaboration et de la définition du projet comprend deux moments.

Le premier est celui de la recherche des éléments qui vont éclairer la situation de l'utilisateur et permettre d'identifier ses attentes, ses souhaits et ses possibilités ainsi que de faire émerger ses compétences sociales et professionnelles.

Le deuxième moment est celui de l'élaboration du projet et donc la prise de décision sur le déroulement des actions qui vont être menées par l'utilisateur et par le CPAS.

Action de pré-formation :

Le moment de préformation correspond à toutes les actions individuelles ou de groupes visant une acquisition autre que celles relevant de la formation (reconnue officiellement comme telle). Il s'agira d'alphabétisation, remise à niveau, (re)socialisation, remobilisation, travail sur l'image de soi, etc.

Action de formation :

Le moment de formation correspond aux actions de formation qui sont valorisables sur le marché du travail et donc pour l'accès à un poste de travail. On entend ici par « formation » l'ensemble des formations qui sont reconnues par les autorités compétentes en matière de formation ou par les secteurs d'activités (construction, horeca, etc.).

Action de préparation à l'emploi :

Le moment de préparation à l'emploi correspond aux actions qui visent la recherche d'emploi, la présentation chez un employeur, la fréquentation d'une Table Emploi ou d'un atelier de vie sociale, etc.

Expérience professionnelle:

Le moment d'expérience professionnelle correspond à toutes les expériences qui sont réalisées en milieu professionnel. Il s'agit tant des expériences professionnelles dans le cadre d'une formation/stage (au sens large) que des occupations liées à l'article 60, §7, L.O. ou à une activation.

1.3 L'AGENT D'INSERTION

Après avoir situé l'ISP parmi les actions du CPAS et avoir donné une définition du parcours d'insertion, il nous paraît également important d'identifier un acteur central du dispositif : l'agent d'insertion.

Par « agent d'insertion », nous entendons tout travailleur social qui effectue au sein du CPAS un travail d'insertion socio-professionnelle avec les usagers.

Le terme « agent d'insertion » englobe tout autant les assistants sociaux que les accompagnateurs de mise au travail ou les formateurs techniques.

Nous avons fait ce choix car ce sont ces différents profils qui utiliseront le Bilan dans leur pratique quotidienne. Ils sont donc tous visés lorsque nous utilisons ici le terme d'agent d'insertion.

De façon générale, la mission de l'agent d'insertion se concrétise par différentes actions qu'il doit mener:

1. Mettre en œuvre par son travail individuel avec les usagers demandeurs d'insertion :
 - une mobilisation maximale des ressources ;
 - la structuration adaptée des étapes tant au point de vue méthodologique que temporel ;
 - l'évaluation de l'adéquation entre le projet individuel et le parcours.
2. Évaluer de manière continue la mise en œuvre de chaque parcours individuel d'insertion et en effectuer la synthèse lors des évaluations. Ces évaluations doivent permettre d'adapter ses modalités d'action tant au plan individuel que collectif.
3. Mobiliser les ressources adéquates tant au sein du CPAS qu'à l'extérieur pour la mise en œuvre d'actions individuelles ou de groupes répondant aux besoins détectés.

Pratiquement, le travail de l'agent d'insertion est réalisé via :

- l'orientation de l'utilisateur ;
- le conseil de l'utilisateur ;
- la valorisation de l'utilisateur ;
- la prise de conscience par l'utilisateur de ses capacités, de ses limites afin qu'il prenne la direction qui lui convienne.

Ces actions sont nécessaires pour la réalisation et la réussite du parcours d'insertion de l'utilisateur.

Les agents d'insertion sont les acteurs de première ligne au sein du CPAS par rapport à une démarche de Bilan qui vise à orienter l'utilisateur vers la réalisation d'actions spécifiques menant à un accès au marché du travail.

Cela étant, on n'oubliera pas que l'acteur principal du Bilan est l'utilisateur lui-même.

La mission de l'agent d'insertion dans le cadre d'un Bilan sera principalement d'aider l'utilisateur dans son aspiration à l'autonomie.

Dans ce cadre, on peut définir la mission de l'agent d'insertion comme suit:

- aider l'utilisateur dans la définition de sa situation;
- aider l'utilisateur à faire émerger ses capacités, ses aspirations, ses aptitudes et ses besoins;
- aider l'utilisateur à clarifier ses attentes;
- aider l'utilisateur à évaluer son projet en cours;
- aider l'utilisateur à évaluer le projet à son terme.

2. LE « BILAN » : ELÉMENTS CLEFS

2.1 REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Avant de poursuivre la lecture de ce document et d'aborder le contenu du Bilan, il est indispensable de donner un cadre de travail afin que l'utilisation de ce référentiel méthodologique réponde aux attentes des agents d'insertion et aux besoins des personnes aidées. Pour ce faire, nous avons identifié 3 aspects qui devront être respectés afin que le Bilan soit une action positive pour tous (l'usager, l'agent d'insertion et l'institution CPAS).

Ces 3 aspects sont les suivants :

1. Un référentiel de Travail social

Premièrement, nous présentons ici une méthode de Travail social. Il ne s'agit donc pas d'un outil administratif ou simplement technique. Il s'agit, comme le suggère la dénomination de « Référentiel méthodologique », d'une démarche raisonnée et suivie pour parvenir à un but. La méthode de travail proposée ici n'a aucun pouvoir contraignant et n'a pour unique but que d'aider les professionnels de l'insertion socio-professionnelle dans leur travail quotidien.

2. Un référentiel adaptable

Deuxièmement, ce référentiel doit être utilisé en tenant compte des possibilités tant du CPAS que du service d'insertion socio-professionnelle. Il est bien entendu que cette méthode demandera un investissement de temps par rapport à chaque usager. Les CPAS et les services d'insertion sont donc invités à exploiter au mieux cette méthode en tenant compte de leur réalité. Cette méthode a été réalisée en gardant constamment à l'esprit qu'il n'y a pas deux CPAS identiques et que chacun doit garder son autonomie, sa politique locale et son dynamisme propre afin de maintenir une émergence de nouvelles idées et d'outils.

3. Un référentiel vivant

Troisièmement, le référentiel proposé ici se veut évolutif. Notre objectif est de coller au mieux à la réalité. Dès lors, la méthode et les outils qui y sont joints doivent « vivre ». Chaque CPAS, service, agent d'insertion est invité à s'approprier cette méthode et à l'adapter à ses besoins et ses attentes. Nous vous proposons ici un cadre général qui n'est ni parfait ni exhaustif. Cette méthode est mise à votre disposition et n'a de sens d'exister que par votre travail et votre expérience professionnelle.

Ce document est rédigé dans l'optique de la collaboration et du partage d'informations et d'outils entre cpas.

2.2 OBJECTIFS DU BILAN

L'objectif principal du Bilan est de permettre la prise en compte optimale de la situation des usagers. À cette fin, le CPAS doit disposer des informations relatives à leur situation personnelle, leurs capacités, leurs aspirations, leurs aptitudes et leurs besoins.

Le Bilan est l'outil idéal pour récolter ces informations et aider le CPAS, au travers de l'agent d'insertion, à définir et mettre sur pied des projets d'intégration socio-professionnelle efficaces.

Pour être plus pragmatique, on peut identifier une série d'objectifs spécifiques qui découlent de cet objectif principal:

- définir la situation de l'utilisateur;
- identifier et valoriser ses capacités, ses aspirations, ses aptitudes;
- faire émerger ses besoins ;
- clarifier ses attentes;
- le mobiliser et l'impliquer dans son parcours d'insertion ;
- identifier les freins et les obstacles à la mise en place de son projet socio-professionnel ;
- faire émerger les pistes visant à mettre en place une préformation, une formation ou une expérience professionnelle ;
- définir son projet professionnel ;
- évaluer son projet en cours ;
- évaluer son projet à sa fin.

Dans le cadre de la loi concernant le droit à l'Intégration sociale, le Bilan peut être l'outil privilégié pour mettre en place les « Projets Individualisés d'Intégration Sociale menant dans une période déterminée à un contrat de travail ou visant une formation» des usagers, et pour faire le suivi de ces projets.

Le choix de faire un Bilan représente un intérêt tant pour l'utilisateur que pour le CPAS.

1. Pour l'utilisateur :

Le Bilan a un intérêt tant personnel que professionnel :

- Personnel car le Bilan est un moment privilégié où l'utilisateur va pouvoir prendre le temps de faire le point sur sa situation personnelle. Les éléments qui vont apparaître vont permettre l'élaboration de la prise de décision en vue de changements dans la vie de l'utilisateur. Dans la logique d'une insertion socio-professionnelle, le Bilan va induire inévitablement la première étape du parcours d'insertion et donc constituer une phase importante d'orientation (en tant que choix stratégique dans l'élaboration d'un projet de vie).
- Professionnel car le Bilan va mettre en avant la situation passée et présente de l'utilisateur mais aussi induire une projection dans le futur. Cette projection va être le départ du projet socio-professionnel de l'utilisateur. Le Bilan va ainsi

permettre de faire émerger et baliser les aspirations professionnelles de l'utilisateur.

2. Pour le CPAS

Le Bilan revêt également un intérêt pour le CPAS. En effet, une grande majorité des CPAS mène une politique d'insertion socio-professionnelle structurée autour d'un service ISP et autour d'actions ISP spécifiques.

Suite au Programme Printemps et surtout depuis l'entrée en vigueur de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale, les CPAS sont amenés à intensifier leur politique d'insertion. Cette situation engendre une hausse du nombre de personnes dirigées vers les services ISP. Dans ce cadre, les agents d'insertion sont amenés à travailler avec un plus grand nombre d'utilisateurs, dans un laps de temps plus court et avec une obligation de résultat de plus en plus présente.

Établir un Bilan de façon efficiente est utile dans la gestion des dossiers puisque ce Bilan permettra de mieux prendre en compte la situation et les possibilités de l'utilisateur. Cela permettra inévitablement de limiter les échecs et les erreurs d'orientation.

Un Bilan demandera sans doute plus de travail avec l'utilisateur mais ce sera un gain de temps pour la suite de la gestion du dossier.

Le Bilan doit être perçu comme un processus dynamique, adaptable et personnalisable.

L'utilisation du Bilan doit toujours se faire dans le respect de l'utilisateur et dans son intérêt. Le Bilan se veut un outil positif pour toutes les parties (utilisateur – agent d'insertion – CPAS).

2.3 PLACE DU BILAN DANS LE PARCOURS D'INSERTION

Comme nous l'avons vu ci-avant, le parcours d'insertion se présente comme un ensemble de moments et d'actions qui sont réalisés avec l'utilisateur en fonction de sa situation et de son projet professionnel.

Dans ce parcours, le Bilan trouve une place prépondérante puisqu'il va permettre de définir avec précision les actions, le contenu de ces actions et la suite des actions.

De façon plus claire, on peut identifier l'usage du Bilan à 4 moments clefs du parcours d'insertion :

1. accueil et élaboration / définition du projet ;
2. entre les actions ;
3. pendant les actions ;
4. en clôture du parcours.

2.3.1 Accueil et élaboration / définition du projet

Le moment d'accueil et d'élaboration / définition du projet est un moment crucial pour la réalisation d'un Bilan.

Le moment de l'accueil est avant tout celui de la prise de contact et de la création de la relation entre l'utilisateur et l'agent d'insertion. Ce moment est aussi celui de la première description de la situation de l'utilisateur via une « fiche signalétique ».

Le moment de l'élaboration / définition du projet suit logiquement ce moment d'accueil et suppose l'approfondissement de la « fiche signalétique ».

Élaborer et définir un projet nécessite une parfaite connaissance de la situation de l'utilisateur. En tant que méthode d'information sur les attentes, les possibilités, les acquis, les compétences de l'utilisateur, le Bilan trouvera essentiellement sa place ici.

C'est sur la base d'une information parfaite concernant la situation de l'utilisateur que pourra se développer un vrai projet « personnel ».

L'objectif est que le projet tienne compte de la situation sociale et professionnelle de l'utilisateur.

La réalisation d'un Bilan doit permettre de faire les « bons choix ».

2.3.2 Entre les actions

Chaque action implique un changement de la situation de l'utilisateur :

- au niveau de la motivation ;

- au niveau des intérêts ;
- au niveau des attentes ;
- et/ou au niveau de ses acquis (personnels ou professionnels).

Dans ce cadre, le projet peut être réadapté à une nouvelle situation de l'utilisateur. Le Bilan trouvera donc une place particulière pendant la réalisation comme moyen d'évaluation et de (ré)adaptation du projet.

2.3.3 Pendant les actions

Durant n'importe quelle action, un moment d'évaluation peut s'avérer nécessaire ou souhaitable par rapport à l'action qui est menée. Pour ce faire, le Bilan peut être un outil permettant de mettre en exergue une difficulté rencontrée, des capacités ou des attentes nouvelles qui peuvent influencer la suite de l'action.

Ce moment pourra également servir à encourager l'utilisateur via la mise en évidence d'un progrès par rapport à sa situation antérieure ou à le remobiliser.

Pendant une action ISP, le Bilan pourra également servir de clarification par rapport à un conflit ou un incident qui survient. Ce moment permettra peut être ainsi d'éviter un échec ou de mettre en péril le parcours de l'utilisateur.

2.3.4 En clôture du parcours

La clôture du parcours induit inévitablement que des changements sont intervenus dans la situation de l'utilisateur et que les actions menées vont lui permettre d'accéder au marché du travail.

Il est donc important de refaire un Bilan avec l'utilisateur pour mettre en évidence les éléments positifs de son parcours d'insertion (acquisition de nouvelles compétences, attitudes, etc.) et lui permettre d'en prendre conscience.

En résumé, le Bilan trouve sa place au sein du parcours d'insertion et participe à l'élaboration du parcours, à son évaluation et à sa clôture.

2.4 LE PUBLIC CIBLE: "ACTEUR CENTRAL" DU BILAN

L'utilisation du Bilan doit toujours se faire dans le respect de l'utilisateur et dans son intérêt personnel.

La réussite du Bilan dépendra aussi des critères suivants :

- L'utilisateur doit pouvoir maîtriser oralement le français sur le plan de l'expression et de la compréhension minimale.
- L'utilisateur doit se livrer à un processus de bilan sur base volontaire de telle manière qu'il puisse donner un sens à la démarche.
- La situation sociale de l'utilisateur au moment du bilan doit permettre une assise favorable à la formulation d'un projet socio-professionnel, qu'il soit à court, moyen ou long terme.

D'une manière plus générale, le public cible est celui qui s'oriente vers l'insertion socio-professionnelle. Dans ce cadre, il s'agit souvent d'utilisateurs qui sont invités à remplir leur obligation légale visée à l'article 3, 5° de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale, à savoir être disposé à travailler. Une question importante sera de savoir si l'utilisateur est réellement volontaire⁸ dans sa démarche ou s'il répond à une injonction liée à sa demande d'aide.

Il est probable que certains utilisateurs ne s'orientent vers le service ISP que pour respecter les termes de la loi. Face à cette situation, l'agent d'insertion connaîtra vraisemblablement des difficultés à mettre un projet en place avec ces personnes et à les impliquer dans leur Bilan. L'agent d'insertion ne pourra y parvenir qu'à la condition d'avoir contrecarré les «attitudes non facilitatrices» mises en place par l'utilisateur.

Il importe de garder à l'esprit qu'un Bilan et un suivi de qualité ne peuvent être réalisés qu'à partir du moment où l'utilisateur est réellement motivé et que ses déclarations sont confirmées par ses actes. L'agent d'insertion veillera à éveiller l'intérêt de l'utilisateur et à l'impliquer activement dans son projet et son Bilan. Si cela n'est pas le cas, c'est la réussite du parcours qui est en jeu.

On l'aura compris, idéalement l'agent d'insertion ne devrait réaliser le Bilan que sur la base volontaire de l'utilisateur afin que celui-ci puisse donner un sens réel à cette démarche. Un utilisateur volontaire sera porteur de son projet. Il se montrera actif et dynamique puisqu'il devra atteindre ses objectifs et non ceux qui lui sont imposés. Il sera plus difficile de négocier quoi que ce soit avec un utilisateur contraint.

2.5 LA DURÉE D'UN BILAN

L'utilisation des outils du Bilan et de la méthode pose inévitablement la question de « la durée » d'une telle action.

Actuellement, la question du temps est centrale au sein des CPAS. Ainsi, de très nombreux travailleurs sociaux expriment leur « manque de temps ».

⁸ La notion de « volontaire » renvoie à la situation « d'avoir la volonté » et donc au fait que la démarche de Bilan a un sens pour l'utilisateur. On ne niera pas ici la réalité d'une base contraignante liée à l'octroi de l'aide.

Une inquiétude pointera donc rapidement : « Combien de temps faut-il prendre pour faire un Bilan ? »

Volontairement, nous ne répondrons pas à cette question.

Il nous semble important de laisser à chaque agent d'insertion la possibilité d'évaluer lui-même le temps qui lui est nécessaire pour réaliser un Bilan avec un usager. Cette évaluation sera faite sur base du temps qui lui est disponible (nombre de dossiers à gérer, disponibilité horaire du service, etc.) et sur base du temps qui lui semble personnellement nécessaire pour réaliser des Bilans avec des usagers. Un agent n'est pas un autre.

Bien entendu, la durée de réalisation d'un Bilan varie aussi et inévitablement selon l'usager. De fait, un usager n'est pas un autre.

En conséquence, il nous semble évident que la durée n'est pas un élément fixe et qu'il renvoie à la pratique et à la situation de chaque agent d'insertion.

2.6 CONFIDENTIALITÉ ET RÉCOLTE DE DONNÉES

En CPAS, le recueil d'informations concernant un usager et l'utilisation de ces informations renvoient automatiquement aux principes du respect du secret professionnel et de la confidentialité des données.

La récolte de données via le Bilan ne diffère en rien de la récolte par le CPAS de données dans le cadre de l'analyse et du traitement de toute situation sociale. Le secret professionnel et la confidentialité des données seront donc d'usage et ne perdront en rien leur sens habituel au regard de la Loi et de l'Institution.

Il sera ainsi toujours fait référence à l'application de l'article 458 du Code Pénal et aux articles 36 et 50 de la Loi du 8 juillet 1976 organique des centres publics d'action sociale.

2.7 LA CONTRACTUALISATION DU BILAN

De façon générale, la contractualisation est un élément clé de l'intervention en Travail social et de la relation d'aide et, dans ce cadre, elle a une visée pédagogique et d'accompagnement et non une visée de contrôle / contrainte, au sens strict.

Une telle contractualisation pourra être verbale ou formalisée par un écrit.

Tenant compte que le Bilan est une intervention en Travail social, la contractualisation est de mise. L'élément qui retiendra notre attention est la question de la formalisation écrite ou non.

Nous plaidons ici pour un contrat écrit permettant de formaliser la relation d'aide de façon explicite et de déterminer les droits et obligations de chacun.

Autrement dit, la contractualisation écrite permettra à l'utilisateur de savoir clairement ce que la démarche de Bilan attend de lui (présence à des entretiens, participation active, mobilisation personnelle). Tenant compte que le Bilan peut prendre quelques semaines ou quelques mois, le contrat écrit servira aussi de balise concernant les engagements que l'utilisateur doit remplir dans le temps. Ce document permettra également à l'utilisateur d'identifier la part des choses qui incombe au CPAS, par le biais de l'agent d'insertion.

On pourra apparenter le contrat dont nous parlons ici à une feuille de route établissant ce qui est fait, ce qui est à faire, par qui, comment et quand.

Une attention particulière sera portée sur le fait que le « non respect » du contenu du contrat devra toujours être analysé dans l'optique du Travail social. Dans une démarche d'accompagnement social, un « non respect » est quasiment toujours révélateur d'un changement dans la situation de l'utilisateur ou d'un problème non pris en compte au départ. Un tel événement doit donc toujours être appréhendé comme un moment pour réévaluer l'intervention, ses objectifs ou ses modalités de réalisation.

Nous vous proposons ci-après un modèle de contractualisation du Bilan.

ACTION DE BILAN SOCIO-PROFESSIONNEL

-

ENGAGEMENTS MUTUELS

Tenant compte de la dynamique d'insertion socio-professionnelle initiée par le CPAS et l'utilisateur, une action de Bilan Socio-Professionnel est réalisée afin de permettre une évaluation la plus précise possible de la situation socio-professionnelle de l'utilisateur. Cette évaluation permettra de réaliser les actions les plus adaptées à sa situation par la suite.

Le Bilan Socio-Professionnel est une démarche de Travail social mettant uniquement en relation l'utilisateur et l'agent d'insertion dans le cadre de l'aide sociale.

Dans ce cadre :

- *D'une part, (l'utilisateur) s'engage à participer aux différents entretiens qui seront prévus afin de réaliser un Bilan Socio-Professionnel.*
- *D'autre part, (l'agent d'insertion) s'engage à accompagner et à guider l'utilisateur dans sa démarche de Bilan Socio-Professionnel.*

La participation à ces entretiens se fera uniquement sur base du plein accord de l'utilisateur. Aucune obligation à participer ne sera faite. Aucune sanction ne sera prise à l'encontre de l'utilisateur en cas d'absence et de renoncement à la démarche de Bilan Socio-Professionnel.

Les moments d'entretiens seront consignés dans le « journal de bord » ci-joint à titre de suivi d'intervention. Les rendez-vous futurs y seront inscrits à l'avance.

Le présent document n'a qu'une valeur morale et ne représente que la confiance et la bonne volonté de l'utilisateur et de l'agent d'insertion dans cette démarche.

Ce document est fait en deux exemplaires et agrafé au « Journal de bord ».

Signature :

L'agent d'insertion :

L'utilisateur :

BSP - JOURNAL DE BORD DES ENTRETIENS:

Date et heure	Objectif de l'entretien	Remarques

3. LE « BILAN » : LES ÉTAPES

3.1 LES 3 ÉTAPES DU BILAN

Pratiquement, une action « Bilan Socio-professionnel » peut être divisée en 3 étapes :



3.1.1 Étape 1 : Présentation et identification générale

DURÉE 2 entretiens (minimum)

OUTILS PRÉVUS POUR CETTE ÉTAPE :

- *Fiche signalétique*
- *Tableau d'orientations*
- *Ligne du temps*
- *Le blason*

Cette étape comprend trois temps.

Premier temps : L'agent d'insertion fait la présentation de la démarche de Bilan par rapport à ses objectifs et sa finalité. Dans ce cadre, l'agent d'insertion prend connaissance des intentions et des possibilités de l'utilisateur à réaliser une démarche de Bilan (Présentation et signature du document « Engagements mutuels »).

Deuxième temps : L'agent d'insertion, avec l'utilisateur, dresse un premier « tableau » de la situation de ce dernier à l'aide de la « Fiche signalétique ». Cette fiche a pour objectif d'obtenir un ensemble d'éléments relatifs à l'utilisateur et à sa situation globale. Les éléments recueillis sont des éléments dits « objectifs ».

La « Fiche signalétique »⁹, qui est donc le premier moment de récolte d'informations, sert essentiellement à identifier l'utilisateur avec qui le Bilan va être réalisé. Les données demandées représentent l'ensemble des données qui sont nécessaires pour identifier une situation socio-professionnelle à un moment « x » sur une base de type Curriculum Vitae (CV).

⁹ En fonction de la réalité propre à chaque CPAS, ce document pourra être complété avec d'autres données : logement, surendettement, etc.

L'information et l'utilisation de cet outil correspondent au premier entretien avec l'utilisateur. Ce moment peut être considéré comme un premier contact avec l'utilisateur. Ainsi, avec les premières informations que l'agent d'insertion a recueillies, il peut préparer la suite des entretiens et se faire une idée sur les outils qu'il va utiliser pour la suite de la démarche de Bilan.

Troisième temps : Sur base de la prise de contact et du cadrage de la relation dans cette intervention, le recueil des éléments dits « subjectifs » liés à l'utilisateur et à sa situation peuvent commencer. Ils peuvent être recueillis sur base de trois outils spécifiques qui sont le « tableau d'orientations », la « ligne du temps » et le « blason ».

Le tableau d'orientations propose un cadre fermé du point de vue des questions posées à l'utilisateur. L'entretien sera donc guidé par l'agent d'insertion sur base du document et des questions qui y sont reprises.

La ligne du temps procure un cadre ouvert puisqu'elle propose une projection de « l'histoire » de l'utilisateur sur base d'une flèche orientée. L'agent d'insertion guidera en fonction des éléments qui sont apportés par l'utilisateur. Cet outil demande à l'agent d'insertion une bonne maîtrise de l'outil et de ce type d'interaction.

Le blason permet d'aborder des éléments-clefs du vécu de l'utilisateur grâce à un moyen d'expression alternatif, le dessin.

3.1.2 Étape 2 : Approfondissement

DURÉE X entretiens (en fonction du nombre d'outils utilisés)
--

OUTILS PRÉVUS POUR CETTE ÉTAPE :

OUTILS TRANSVERSAUX

- *Grilles des attentes*
- *Fiche de synthèse*

MISE EN EVIDENCE DES INTERETS ET DES COMPETENCES DE L'USAGER

- *Le remue-méninges*
- *J'aime / J'aime pas*
- **MIPPAP**
- *Evaluation des expériences professionnelles*
- *Les priorités pour mon emploi*

TRAVAIL SUR LES FREINS A L'INSERTION

- *La grille horaire de la semaine*
- *Approche du genre*
- *Le genre, un exercice de sensibilisation*
- *Les représentations*
- *Contraintes et freins*
- *Les avantages et les inconvénients de la mise à l'emploi*

IDENTIFICATION DES TRAITS DE PERSONNALITE DE L'USAGER

- *Les traits de personnalité*
- *Traits de personnalité en situation sociale et professionnelle*
- *Savoirs-faire et qualités : synthèse*

EVALUATION

- *Grille d'évaluation comportementale*

APPROFONDISSEMENT DU PROJET PREOFISSIONNEL

- *Le métier à choisir*

Avant d'entamer la suite des entretiens et donc cette seconde étape, l'agent d'insertion, seul, prend le temps d'évaluer les outils qui vont être réalisés avec l'utilisateur. Cette évaluation se fait sur base des deux premiers entretiens. Sur base des matériaux recueillis, l'agent d'insertion prévoit donc les outils qui sont susceptibles d'être utilisés pour réaliser le Bilan de l'utilisateur. Il est important que le travail soit prévu afin que l'agent d'insertion ait une vision claire de son intervention. Bien entendu, cette « prévision » pourra être revue en cours de route suite à l'émergence d'éléments particuliers.

Cette étape d'approfondissement est réalisée via un travail individuel mais peut

comprendre des moments de travail de groupe dans le cadre de l'utilisation des outils du Bilan.

Le travail de l'agent d'insertion vise le recueil et l'analyse avec l'utilisateur des données plus approfondies relatives à la situation de ce dernier. Ce recueil des données subjectives sera toujours suivi d'un moment d'analyse individuelle orienté sur les motivations, intérêts, compétences, aptitudes personnelles et professionnelles de l'utilisateur dans le cadre de son futur projet ou de son projet en cours.

L'agent d'insertion n'oubliera pas qu'à chaque action de recueil et d'analyse via un outil, une synthèse avec l'utilisateur sera effectuée. Ce moment est important car il est le lien entre les différents entretiens du Bilan. Ce travail de synthèse est tout aussi important pour l'utilisateur que pour l'agent d'insertion car il les maintient tous deux dans le mouvement du Bilan. Afin d'aider les agents d'insertion dans ce travail, nous vous proposons une « fiche de synthèse » qui permet de reprendre les éléments importants parmi ceux recueillis lors de l'utilisation des outils.

3.1.3 Étape 3 : Synthèse et conclusion de l'Action Bilan

DURÉE	2 entretiens (minimum) (en fonction du nombre d'outils utilisés et du temps nécessaire)
--------------	---

OUTILS PRÉVUS POUR CETTE ÉTAPE :

- La synthèse du Bilan Socio-Professionnel

Cette étape vise la synthèse générale des étapes 1 et 2 et sera suivie d'une conclusion qui permettra, dans un premier temps, d'établir le Bilan de l'utilisateur et, dans un deuxième temps, de définir ou de redéfinir le projet de l'utilisateur.

C'est donc à ce moment là que seront proposées les orientations d'actions ISP qui seront mises en place en partenariat : usager / CPAS.

Ce moment est la finalité principale de cette méthode, c'est la prise en compte de tous les éléments sociaux et professionnels de l'utilisateur afin de mettre en place un projet d'intégration sociale qui tienne compte des capacités, des compétences, des attentes et des possibilités de l'utilisateur. En quelque sorte, il s'agit de l'élaboration du « projet adapté ».

3.2 L'ÉVALUATION ET LA SYNTHÈSE DES DONNÉES RECUEILLIES

Il est très important que l'agent d'insertion veille à prendre des moments d'évaluation et de synthèse le plus souvent possible afin de permettre à l'utilisateur de garder le fil du Bilan tout au long du processus. Cette attention permettra également d'éviter que l'utilisateur ne décroche par manque de suivi et d'implication.

Il sera donc d'usage de prévoir un moment de synthèse après l'utilisation de chaque entretien et de chaque outil. Pour ce faire, l'agent d'insertion fera un document écrit reprenant les grands points de ces « moments ». Ce document peut évidemment être l'outil en tant que tel. L'ensemble de ces synthèses permettra d'établir le Bilan de l'utilisateur à la fin de l'action.

Pour aider à la réalisation des évaluations et des synthèses, nous proposons d'utiliser la « fiche de synthèse » qui est proposée ci-après dans les outils. Comme vous le verrez, elle reprend quelques données générales en début afin d'avoir un bref aperçu de la situation de l'utilisateur. Ensuite, un espace est réservé pour faire la synthèse des outils utilisés (les espaces sont à multiplier par le nombre d'outils utilisés). Y sont également prévus quelques points pour envisager l'avenir et la suite du bilan. Ce document appartient tant à l'utilisateur qu'à l'agent d'insertion et servira de « fil rouge » tout au long de l'action de Bilan.

3.3 QUELLES SUITES POSSIBLES À UNE ACTION BILAN ?

Les suites possibles à une action de Bilan sont liées aux objectifs de cette action. Selon ceux-ci, la suite sera essentiellement la mise en œuvre et le suivi d'un projet socio-professionnel axé sur des actions telles que la préformation, la formation, la recherche d'emploi ou l'expérience professionnelle.

Le Bilan est une base de départ pour construire et structurer un projet cohérent et personnalisé. La suite « logique » sera de construire avec les possibilités de l'utilisateur et les ressources dont dispose l'agent d'insertion (formations accessibles, offres d'emploi, etc.) un projet menant à l'accès au marché du travail.

On n'oubliera pas que le Bilan ne donne pas un accès direct à un emploi mais permet de définir un point de départ et une zone d'action pour l'utilisateur afin d'arriver à la situation d'emploi. De ce fait, le Bilan n'est en aucun cas un aboutissement. Il est, dans tous les cas, le signe d'un nouveau mouvement qui s'amorce dans la situation de l'utilisateur.

4. LE « BILAN »: LES OUTILS

Les outils proposés ici doivent s'adapter et s'enrichir sur base des pratiques. C'est l'usage qui en sera fait qui donnera une pertinence à ces outils. C'est également l'usage qui en sera fait qui les fera s'enrichir, se remplacer ou se modifier.

Chaque outil proposé ci-dessous doit être perçu comme un « support d'entretien ». C'est la façon dont vous allez l'utiliser qui en fait un outil pertinent pour l'usager ou pour vous et qui en fait ... le « Bilan ».

Après chaque outil, l'agent d'insertion prévoira un moment de « débriefing/synthèse » avec l'usager. Cette démarche vise la mobilisation et l'implication de ce dernier. Comme signalé plus haut, le débriefing/synthèse permet de garder un fil rouge dans l'action de Bilan.

- Parmi les outils que nous vous proposons dans cette méthode, certains sont des classiques que l'on retrouve dans de nombreuses autres méthodes de bilan ou d'évaluation. Cependant, ceux que nous vous proposons ont été adaptés à la réalité « des CPAS ».

Les outils que nous vous présentons sont des propositions. Si vous le souhaitez, vous pouvez les compléter ou les remplacer. De nombreuses sources (livresques ou Internet) proposent d'autres outils tout aussi pertinents.

- Une démarche de Bilan n'impose pas l'utilisation de l'ensemble des outils. L'agent d'insertion doit opérer un choix parmi ceux-ci et identifier les outils qui sont les plus utiles pour réaliser le bilan de l'usager. L'agent d'insertion gardera toujours à l'esprit qu'il peut éventuellement reprendre un outil et donc le réutiliser si nécessaire.

4.1. ETAPE 1: IDENTIFICATION DE L'USAGER

4.1.1. Fiche signalétique

1. Objectifs

La « fiche signalétique » est un instrument classique dans les CPAS. Cependant, il semble important qu'une fiche signalétique « type » soit proposée afin d'avoir un même cadre de départ pour réaliser le Bilan.

De ce fait, nous vous présentons ci-après une fiche type qui permet d'obtenir les éléments objectifs liés à la situation d'un usager. Cette fiche peut bien entendu être complétée en fonction de l'agent d'insertion et du CPAS. Ainsi, un recueil des données logement, sécurité sociale, etc. pourra être ajouté.

2. Modalités pratiques

La « fiche signalétique » est réalisée au moment de la présentation et de l'identification du Bilan. En tant que première étape du Bilan, cette fiche sera suivie des autres outils présentés ci-après.

Cet outil est « l'occasion » de faire connaissance avec l'usager. Il est important que la fiche soit un support par rapport à une discussion (entretien semi-directif). Ce moment doit être vécu positivement par l'usager et l'agent d'insertion. Il ne faut donc pas que ce moment soit vécu comme « un remplissage de document administratif ». De ce fait, l'agent veillera à « prendre le temps » pour réaliser ce premier pas.

L'outil présenté ci-après est un document à remplir en entretien.

3. L'outil

Voir page suivante.

Fiche signalétique - BSP

Nom		N° de dossier	
Prénom		Catégorie d'aide	cat. 1 / cat. 2 / cat. 3
Adresse		Gestionnaire dossier social	
		Gestionnaire dossier ISP	
Téléphone		Début de l'aide	
E-mail			
Date de naissance			
Lieu de naissance			
Nationalité		(Date d'arrivée en Belgique _____)	
Sexe	F / M		
Etat civil	Célibataire / Cohabitant / Marié / Séparé / Divorcé / Veuf		
Enfant(s) à charge			
N° de Reg. Nat.		<input type="checkbox"/> Registre de Population <input type="checkbox"/> Registre des Etrangers (type de séjour) <input type="checkbox"/> Registre d'attente	
Sources de revenus			
	<input type="checkbox"/> Revenu d'intégration: > 100% / A titre complémentaire		
	<input type="checkbox"/> Aide sociale financière: > 100% / A titre complémentaire		
	<input type="checkbox"/> Autres ressources financières _____		
Permis de travail			
	NON / OUI	Lequel ?	_____
Carte de travail			
	NON / OUI	Quels avantages?	_____
Inscription DE			
	FOREm / ORBEm / VDAB	Date?	_____
Stage d'attente			
	NON / OUI	Date de fin?	_____
Inscription			
	AWIPH / VFIPH / SBFPH / BAPH	OUI / NON	
Garde d'enfant			
	NON / OUI	Quel type de garde?	_____
Autres:			
	Problème de santé	_____	
	Permis de conduire	_____	
	Moyens de locomotion	_____	
	Certificat de bonne vie et mœurs vierge	OUI / NON / IGNORE	

Autres

Études et Formations

(Terminées)

Études

Formations

Expériences professionnelles

(Éventuellement en cours)

Métiers

Secteur d'activité

Dates de début et de fin

Langues

Langue de communication Français / Néerlandais / Allemand

Langue maternelle :

Attentes par rapport à la démarche ISP :

.....
.....

Informations et Divers :

.....
.....

Date : .../.../...

4.1.2. Tableau d'orientations

Cet outil fait suite à la «fiche signalétique» qui est réalisée au moment de la présentation et de l'identification du Bilan. Le présent outil est donc la suite logique de la fiche signalétique et vise le recueil des éléments complémentaires.

Cet outil s'adresse à un public qui dispose des données nécessaires pour remplir les tableaux. Ainsi, sur base de la fiche signalétique, l'agent d'insertion évaluera la pertinence de l'utilisation de cet outil au regard de la situation de l'utilisateur. Le risque est que l'utilisateur vive ce moment comme traumatisant et stigmatisant, ne le renvoyant qu'à une image négative de lui-même (ex: échecs scolaires, manque d'expériences professionnelles, etc.). L'agent d'insertion pourra également être victime de ces images négatives et altérer sa perception de la situation de l'utilisateur.

Si l'utilisation de cet outil n'est pas pertinente, alors nous vous invitons à utiliser l'outil suivant : « ligne du temps ».

1. Objectifs

Premièrement, le « Tableau d'orientations » permet de réaliser un « curriculum vitae » précis de l'utilisateur. En effet, pour faire le Bilan, il est important de connaître le passé et la situation actuelle de l'utilisateur. Le Tableau proposé ici doit permettre la mise en évidence des informations positives et valorisables. Il s'agit de la première étape pour construire un projet.

Deuxièmement, le Tableau d'orientations permet d'identifier si suite à une formation, un stage, une activité professionnelle ou une activité extra professionnelle, l'utilisateur souhaite orienter son parcours dans une voie ou une autre (déjà connue ou inconnue).

De façon générale, cet outil a une place centrale dans le dispositif car il va permettre de faire un premier Bilan des actions socio-professionnelles déjà réalisées et des attentes de l'utilisateur au travers des dernières colonnes relatives à chaque point.

Ces renseignements offriront une première piste à l'agent d'insertion dans la poursuite du Bilan. Sur cette base, il sera également plus facile pour l'agent d'insertion d'identifier les outils qui seront nécessaires pour la suite du Bilan avec l'utilisateur.

Cet outil servira également de point central et sera donc un tableau de départ et de retour idéal pendant l'exécution du Bilan.

2. Modalités pratiques

Le tableau est rempli par l'utilisateur ou par l'agent d'insertion dans le cadre d'un entretien semi-directif sur base des données à entrer dans celui-ci.

Après avoir entré les données, un moment de synthèse sera prévu pour envisager la suite du Bilan. Les dernières colonnes offriront à l'agent d'insertion des voies d'approfondissement sur les souhaits et attentes de l'utilisateur.

3. L'outil

Voir page suivante.

TABLEAU D'ORIENTATIONS : Etudes et Formation

	Primaire	Secondaire Inf. † Général † Technique † Professionnel	Secondaire Sup. † Général † Technique † Professionnel	Supérieur † Bachelier (Graduat) † Master (Licence)	Formation
	† Ordinaire † Spécialisé	† Ordinaire † Spécialisé	† Ordinaire † Spécialisé	/	/
Lieux					
Périodes					
Diplôme/certificat obtenu (équivalence)					
Étude/formation non achevée					
Métiers rêvés					
Orientation : Choisie/imposée ? Pourquoi ? Par qui ?					

TABLEAU D'ORIENTATIONS : Expériences professionnelles

	Expérience Professionnelle 1.	Expérience Professionnelle 2.

Employeur		
Date de début et de fin		
Type de contrat / Statut		
Fonction occupée		
Connaissances et compétences apprises		
Motif de fin de contrat		
Souhaiteriez-vous renouveler ce type d'expérience ?		

TABLEAU D'ORIENTATIONS : Stages

	Stage 1	Stage 2

Lieu de stage		
Date et durée		
Lié à des études / une formation		
Initiative personnelle		
Fonction occupée		
Connaissances et compétences apprises		
Suite à ce stage, souhaiteriez-vous entamer des études, une formation ou une expérience professionnelle ?		

TABLEAU D'ORIENTATIONS : Activités extra-professionnelles / participations associatives		
	1 ...	2 ...
Lieu		
Date et durée		
Initiative personnelle		
Description de l'activité		
Connaissances et compétences apprises		
Souhaiteriez-vous développer cette activité avec des études, une formation ou une expérience professionnelle ?		

TABLEAU D'ORIENTATIONS : Connaissances linguistiques (Autres langues que la langue de communication)			

Expression écrite	<ul style="list-style-type: none"> † Très bonne † Bonne † Moyenne † Faible 	<ul style="list-style-type: none"> † Très bonne † Bonne † Moyenne † Faible 	<ul style="list-style-type: none"> † Très bonne † Bonne † Moyenne † Faible
Expression orale	<ul style="list-style-type: none"> † Très bonne † Bonne † Moyenne † Faible 	<ul style="list-style-type: none"> † Très bonne † Bonne † Moyenne † Faible 	<ul style="list-style-type: none"> † Très bonne † Bonne † Moyenne † Faible
Lecture	<ul style="list-style-type: none"> † Très bonne † Bonne † Moyenne † Faible 	<ul style="list-style-type: none"> † Très bonne † Bonne † Moyenne † Faible 	<ul style="list-style-type: none"> † Très bonne † Bonne † Moyenne † Faible

4.1.3. La ligne du temps

1. Objectifs

La « ligne du temps » offre des objectifs similaires à ceux du « Tableau d'orientations ». Cependant, le « curriculum vitae » approfondi est réalisé sur base d'éléments du parcours de l'utilisateur via 3 axes de vie :

1. scolarisation/formation ;
2. activités professionnelles ;
3. activités extra-professionnelles.

Ces 3 axes sont des propositions. L'agent d'insertion choisira les axes les plus intéressants tenant compte de la situation de l'utilisateur. Bien qu'il soit basé sur 3 axes, cet outil peut faire surgir d'autres axes (famille, logements, santé, etc.). L'agent d'insertion fera attention à cet aspect de l'outil.

Cet outil est recommandé pour des personnes qui n'ont pas de données à entrer dans le tableau d'orientation au niveau formation ou expérience professionnelle. Cet outil a l'avantage de proposer un cadre d'expression libre sans confronter l'utilisateur à une vision négative de lui-même. C'est l'utilisateur qui amène l'information et pas un questionnaire qui demande des réponses.

L'utilisateur ne doit pas vivre la situation comme une mise en exergue de ses « lacunes ».

2. Modalités pratiques

L'outil peut être utilisé :

- soit en travail de groupe suivi d'une synthèse individuelle ;
- soit en travail individuel avec un moment de synthèse.

L'agent d'insertion fera un travail semi-directif ou non directif en fonction de l'utilisateur.

Au niveau de la représentation de la ligne, celle-ci n'a pas de forme particulière. Il peut être laissé au choix de l'utilisateur de la représenter de façon ascendante ou descendante, droite ou courbe, etc.

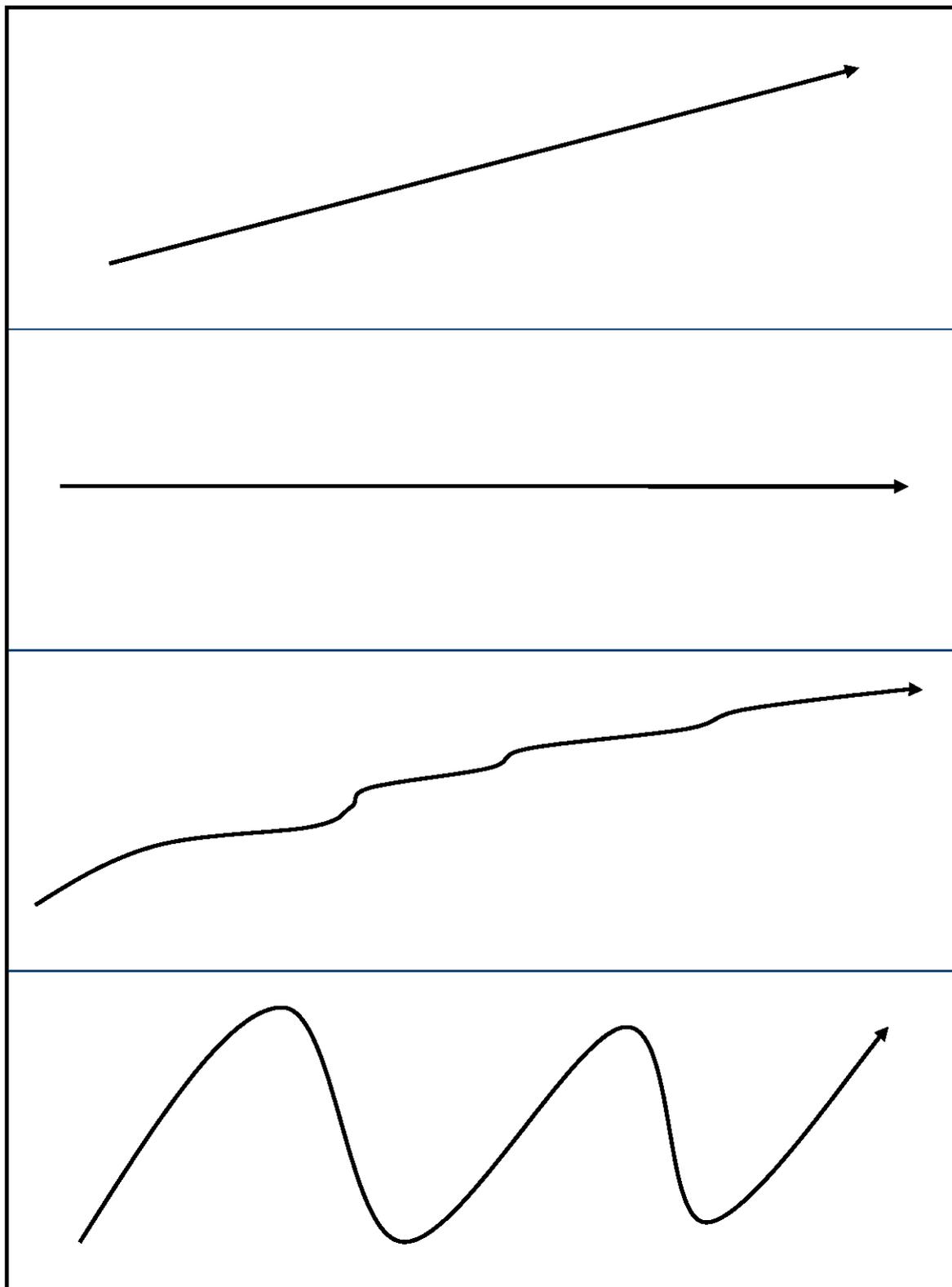
Après cet exercice, l'agent d'insertion veille à prendre le temps de faire un débriefing des résultats et de prévoir avec l'utilisateur la suite du Bilan.

3. L'outil

Voir page suivante.

La ligne du temps- BSP

Exemples de ligne :



4.1.4. Le blason

1. Objectifs

- Permettre à l'utilisateur qui a du mal à parler de lui d'utiliser un outil qui favorise la créativité ;
- Permettre à l'utilisateur de se présenter en allant à l'essentiel ;
- Proposer à l'utilisateur un effort de réflexion sur lui-même avec le symbolisme de fierté inhérent au blason.

2. Modalités pratiques

Le blason est divisé en 5 zones. La première, sur l'étendard, reçoit la devise de l'utilisateur. Les 4 zones suivantes doivent être remplies par un dessin.

Chaque dessin répond à une question.

Ci-dessous se trouve une proposition de 4 questions. Les questions peuvent être modifiées en fonction des objectifs du travailleur social.

- Qu'est-ce que vous avez le plus apprécié au cours des 6 derniers mois ?
- Qu'est-ce que vous avez le moins apprécié au cours des 6 mois précédents ?
- De quoi êtes-vous le plus fier ?
- Comment vous imaginez-vous dans un an ?

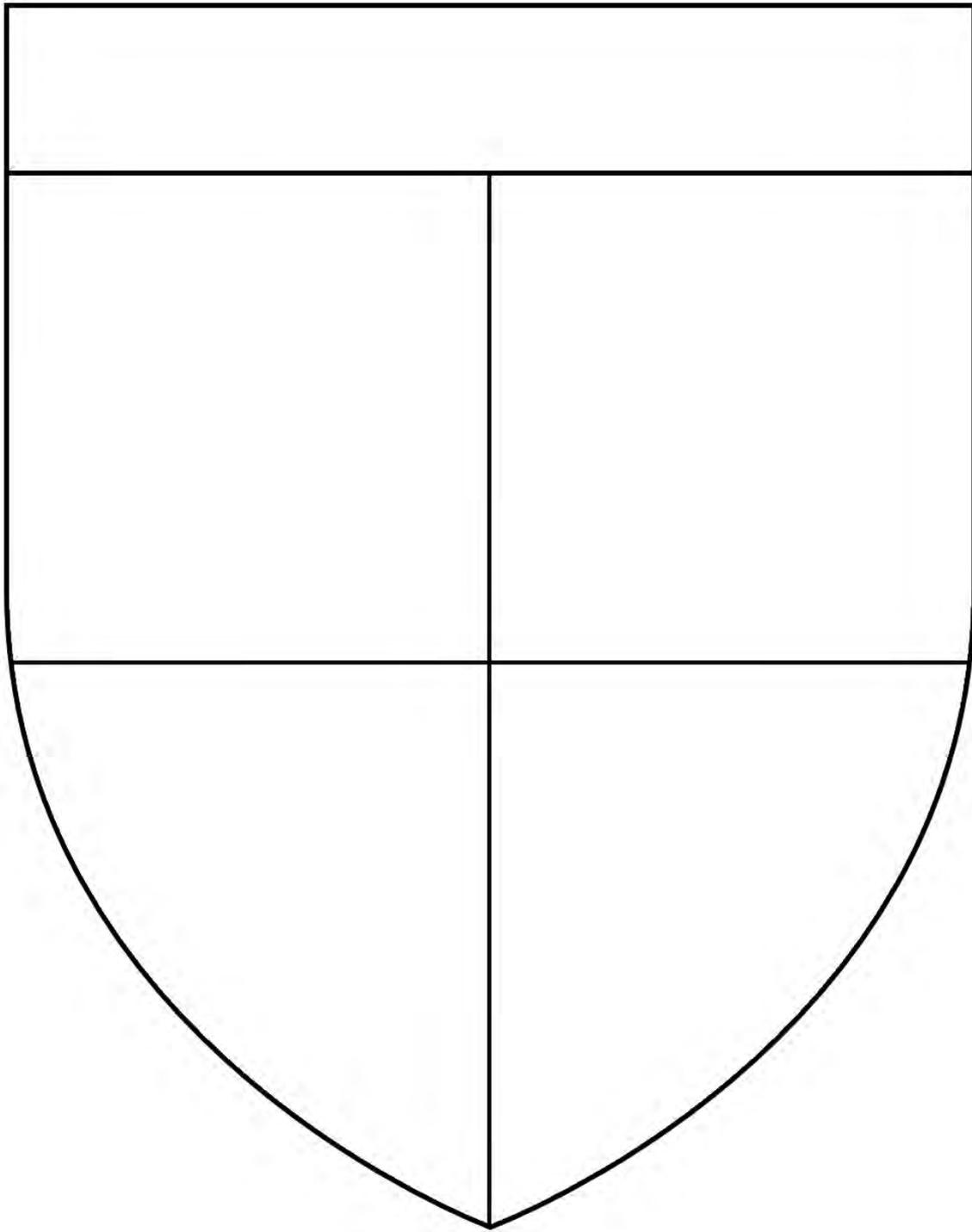
Il est important de préciser que :

- la technique artistique n'a pas de valeur dans cet exercice de présentation ;
- L'écrit ne peut être utilisé que sur l'étendard.

Dans le cas d'une utilisation en groupe, l'animateur propose à chacun d'afficher son blason. La prise de parole se fait si possible en évitant le tour de table ; la parole est libre. Une fois la présentation terminée, le groupe est invité à réagir.

3. L'outil

Voir page suivante.



4.2. ETAPE 2: APPROFONDISSEMENT

OUTILS TRANSVERSAUX

4.2.1. Grille des attentes

1. Objectifs

Cet outil est particulier car il vise explicitement la définition des attentes de l'utilisateur par rapport à l'autre (ensemble des intervenants y compris CPAS) et des attentes que les autres peuvent avoir par rapport à l'utilisateur dans le cadre de l'établissement d'un projet personnel.

L'outil est à utiliser lorsqu'une certaine confusion s'installe au niveau du projet et de l'implication de l'utilisateur.

On vise l'expression des attentes mutuelles et leurs mises en adéquation.

Cet outil se veut « préventif » et « curatif » afin d'éviter un échec et une rupture dans la relation d'aide.

L'agent d'insertion utilisera cet outil avec la plus grande attention.

2. Modalités pratiques

L'outil est utilisé au cours d'un entretien semi-directif sur base du tableau joint ci-après. L'utilisateur est invité à répondre aux 4 débuts de phrases. L'agent d'insertion contextualisera afin de lui permettre de répondre de la façon la plus précise.

Par exemple, l'utilisateur peut être invité à s'exprimer sur les 4 débuts de phrases dans le cadre de l'éventuelle occupation d'un poste de travail. Il peut en être autant par rapport à un projet ou une formation. Dans certains cas, l'autre pourra être « le CPAS » ou un autre opérateur.

L'agent d'insertion veillera à faire un récapitulatif précis de ce qui aura été répondu afin que cette étape représente une avancée significative dans le cheminement de l'utilisateur.

3. L'outil

Voir page suivante.

Grille des attentes

Identifier « l'autre » :

<p>J'attends de l'autre que:</p> <p>...</p>	<p>Je n'attends pas de l'autre que :</p> <p>...</p>
<p>L'autre peut attendre de moi que :</p> <p>...</p>	<p>L'autre ne peut pas attendre de moi que :</p> <p>...</p>

4.2.2. La fiche de synthèse

1. Objectifs

Nous proposons une fiche de synthèse qui permettra à l'agent d'insertion de rassembler certaines données et de garder ainsi une visibilité sur le travail qui est réalisé avec l'utilisateur. Cette visibilité est importante tant pour l'agent d'insertion que pour l'utilisateur. Il pourra servir de fil rouge pendant le processus de recueil d'informations jusqu'au moment de la synthèse finale qui clôturera cette intervention.

Cet outil permet de faire la synthèse et de clôturer l'entretien que vous avez eu (et de l'outil que vous avez utilisé à ce moment là). Il permettra également de préparer le prochain entretien.

Cette fiche reste donc toujours à portée de main de l'agent d'insertion et de l'utilisateur dans le processus de Bilan.

Elle servira également comme support lors de la synthèse de clôture.

2. Modalités pratiques

La fiche est remplie au fur et à mesure des entretiens. Ce travail est réalisé en fin d'entretien avec l'utilisateur.

La fiche de synthèse se présente sous la forme d'un questionnaire qui est rempli au fil des entretiens.

3. L'outil

Voir page suivante.

Fiche de synthèse - BSP

1. Données générales

Nom :

Prénom :

2. Etudes et formations

Quand :

Où :

Quoi :

Points +

Points -

Remarque

3. Expériences professionnelles

Quand :

Où :

Quoi :

Points +

Points -

Remarque

4. Activités / loisirs

Quand :

Où :

Quoi :

Points +

Points -

Remarque

5. Langues :

Langue :

Niveau :

6. Résumés des outils :

a. :

-
-
-

b. :

-
-
-

7. Souhaits pour l'avenir :

-
-

8. Jobs envisageables

...	Raisons	...
	Connaissances et capacités nécessaires	...
...	Raisons	...
	Connaissances et capacités nécessaires	...

MISE EN EVIDENCE DES INTERETS ET DES COMPETENCES DE L'USAGER

4.2.3. Le Remue-méninges

1. Objectifs

Les objectifs sont principalement de :

- Stimuler l'ébauche d'un projet sur base des idées et des rêves d'activités personnelles et professionnelles qui émergent spontanément dans la tête de l'utilisateur,
- Identifier les attentes, les représentations de l'utilisateur et la manière de se représenter dans le futur (à court et moyen terme).

Dans une intervention de groupe, l'objectif pourra également être l'échange d'idées concernant la construction du projet personnel.

2. Modalités pratiques

L'intervention se déroule autour d'une question-clef. L'utilisateur est invité à s'exprimer spontanément. L'agent d'insertion le guide dans la formulation et l'approfondissement de sa réponse en tenant compte des objectifs précités.

Si l'utilisateur n'est pas très loquace et ne sait pas écrire, l'agent d'insertion prend note et fait approuver par l'utilisateur (ou a recours à d'autres outils : type « photo-langage »).

L'agent d'insertion veille à prendre un moment de synthèse et de conclusion en fin d'intervention.

Cet outil pourra tout aussi bien être travaillé en groupe qu'en individuel, le choix appartient à l'agent d'insertion.

L'agent d'insertion fera attention au fait que tout ce qui est « dit » est bon et valable. Toute production de l'utilisateur doit servir à ce moment.

3. L'outil

Voir page suivante.

L'exercice peut être lancé avec une des phrases suivantes :

"Mes idées ou rêves d'activités professionnelles sont ...".

"10 septembre 2018. Le réveil sonne. A quelle heure ? Pour quoi faire ? A quoi ressemble cette journée professionnelle comme les autres ? Qu'est-ce qui vous donne envie de vous lever ce matin?"

*"Une fée se présente à vous et vous touche de sa baguette magique, vous vous transformez...
Quel genre de personne seriez-vous ?
Quel serait votre travail ?
Quels seraient vos loisirs ?"*

4.2.4. J'aime – j'aime pas

1. Objectifs

Faire la distinction entre ce que l'utilisateur aime faire et ce qu'il n'aime pas faire, ainsi qu'entre ce qu'il sait faire et ce qu'il ne sait pas faire.

Outre la mise en évidence de ce que l'utilisateur aime ou n'aime pas faire, il s'agit également de mettre en évidence ses compétences et savoir-faire.

Cette mise en évidence permettra de faire émerger les compétences et savoir-faire transférables au projet de l'utilisateur.

De même, sur base de ce qui est recueilli, le projet de l'utilisateur sera confirmé ou révisé.

2. Modalités pratiques

L'exercice est réalisé par écrit par l'utilisateur avec ou sans l'aide de l'agent d'insertion.

L'exercice peut être utilisé à différents moments du processus de Bilan Socioprofessionnel et peut également être utilisé de différentes manières. Si l'utilisateur rencontre des difficultés à remplir le document, il peut s'aider d'autres outils élaborés antérieurement comme la ligne du temps, l'évaluation d'expériences professionnelles ou les représentations ou la grille de la semaine.

Cette manière de procéder permet à l'utilisateur de repartir d'éléments concrets pour compléter sa grille.

Après cette étape, le document est analysé avec l'utilisateur.

Chaque réponse doit être vue comme une piste de réflexion et d'exploration pour la confirmation ou non du projet de l'utilisateur.

3. L'outil

Voir page suivante.

**J'aime / J'aime pas -
BSP**

	<i>... et que je sais faire.</i>	<i>... et que je ne sais pas faire.</i>
<i>Ce que j'aime faire ...</i>	-	-
	-	-
	-	-
<i>Ce que je n'aime pas faire ...</i>	-	-
	-	-
	-	-

4.2.5. Mesure de l'intérêt pour des activités professionnelles pratiques (MIPAPP)¹⁰

1. Objectifs

Permettre à l'utilisateur de s'orienter vers un secteur d'activité professionnelle. A noter qu'ici ne sont visés que les secteurs d'activités manuelles.

2. Modalités pratiques

1^{ère} phase :

L'utilisateur reçoit le document rassemblant une liste de 110 propositions d'activités ainsi qu'une feuille de réponse.

Il indique à côté de chaque affirmation une note :

- « 1 » s'il n'aime pas l'activité ;
- « 2 » si c'est « entre les deux » ;
- « 3 » s'il apprécie l'activité.

... Et ce, peu importe que l'utilisateur ait déjà réalisé (ou pas) cette activité ou qu'il s'en sente capable (ou pas).

2^{ème} phase :

L'utilisateur reçoit la feuille-réponse. Il y reporte sa réponse dans la colonne adéquate. Il s'agit ensuite de calculer les totaux par colonne et par sous-catégorie.

Prenons un exemple :

Proposition : 1A. Décorer les vitrines des magasins.

Appréciation de l'utilisateur : 3

Feuille-réponse : dans la colonne A, à côté du numéro 1, il inscrit 3

Et ainsi de suite pour chaque réponse. Au final, il additionne, l'ensemble de ses cotations à l'intérieur d'une même catégorie, puis d'une même colonne.

3^{ème} phase : Le travailleur social peut ensuite, à l'aide de la grille d'analyse, déterminer quel secteur et sous-secteur se dégagent de l'analyse (en comparant les totaux et sous-totaux).

A partir des données récoltées lors de cet exercice, le travailleur social et l'utilisateur peuvent alors discuter des résultats afin d'affiner l'orientation.

¹⁰ Copyright by Ecole des Devoirs Reine Astrid asbl rue des Caches, 2 7000 Mons. Diffusion autorisée au sein des CPAS.

- 1 A Décorer les vitrines des magasins selon la saison, les articles en promotion.
- 2 B Participer à des manœuvres militaires.
- 3 C Réassortir les rayons d'un grand magasin.
- 4 D Faire du mortier et le transporter dans une brouette.
- 5 E Monter une ligne à haute tension.
- 6 F Réaliser une pièce d'acier sur un tour en suivant les données d'un plan.
- 7 G Aller porter les repas chauds au domicile des personnes âgées et voir si tout va bien.
- 8 H Couper et assembler des vêtements sur mesure.
- 9 I Monter la charpente d'une maison.
- 10 J Entretenir les plantations et les allées dans un parc ou le long des autoroutes.
- 11 K Servir les clients dans un café ou un restaurant.
- 12 K Préparer, nettoyer et mettre en place la salle d'un restaurant.
- 13 J Tailler les arbres.
- 14 I Installer une cuisine équipée.
- 15 H Faire des retouches aux vêtements dans un magasin
- 16 G Aller faire le ménage chez une dame handicapée et lui tenir compagnie.
- 17 F Faire des nouveaux filets à des tuyaux.
- 18 E Raccorder les lampes d'éclairage le long des autoroutes.

- 19 D Démolir un vieux bâtiment et évacuer les décombres.
- 20 C Travailler à la caisse d'un grand magasin.
- 21 B Participer aux patrouilles de la gendarmerie.
- 22 A Aménager l'intérieur d'habitations ou de bureaux: tapis plain, pose de tentures, peinture,...
- 23 A Travailler comme peintre en bâtiment.
- 24 B Conduire une ambulance.
- 25 C Travailler comme vendeur dans une petite boutique.
- 26 D Construire un mur avec des briques et du mortier.
- 27 E Monter une prise spéciale pour une machine dans une usine.
- 28 F Installer une salle de bain et w.c.
- 29 G Organiser des jeux pour des enfants ou des adolescents.
- 30 H Conduire une machine à filer, tisser ou tricoter.
- 31 I Produire à la chaîne des meubles standard en aggloméré.
- 32 J Récolter le blé avec une moissonneuse.
- 33 K Préparer des boissons et des cocktails au bar.
- 34 K Préparer les repas dans la cuisine d'un self-service.

- 35 J Labourer et ensemercer les champs.
- 36 I Fabriquer un meuble.
- 37 H Remettre à neuf un fauteuil.
- 38 G Faire la toilette des malades et refaire les lits dans un hôpital.
- 39 F Remonter le moteur d'une voiture.
- 40 E Installer le courant triphasé pour équiper un atelier.
- 41 D Percer un mur et maçonner l'encadrement pour y mettre une porte.
- 42 C Travailler comme employé de bureau: classement, courrier, secrétariat.
- 43 B Lutter contre les incendies ou inondations avec une équipe de pompiers.
- 44 A Réaliser des reportages photos.
- 45 A Créer des vases, de la vaisselle en poterie ou en céramique.
- 46 B Devenir sportif professionnel.
- 47 C Classer les documents d'une entreprise et les porter dans les différents services concernés.
- 48 D Carreler le sol d'une cuisine.
- 49 E Conseiller les clients pour l'achat de matériel électrique.
- 50 F Chercher l'origine d'une panne électrique sur une auto.
- 51 G Nourrir des bébés, les laver et les langer dans une crèche.

- 52 H S'occuper des soins du visage dans un salon de beauté.
- 53 I Remplacer les parties endommagées d'un meuble ancien de grande valeur.
- 54 J Replanter de jeunes arbres après l'abattage.
- 55 K Préparer un buffet froid pour une réception.
- 56 K Préparer des pâtisseries.
- 57 J Abattre des arbres avec une tronçonneuse.
- 58 I Installer une véranda en PVC.
- 59 H Couper les ongles et poser le vernis, dans un salon d'esthétique.
- 60 G Comme assistante dans un cabinet dentaire, entretenir les instruments et préparer les mélanges selon les instructions du dentiste.
- 61 F Débosseler et poncer la carrosserie d'une voiture accidentée.
- 62 E Installer ou dépanner une machine à laver.
- 63 D Réaliser une terrasse en la recouvrant de pierres.
- 64 C Préparer et envoyer des factures aux clients d'un magasin.
- 65 B Être moniteur sportif.
- 66 A Fabriquer une tapisserie avec un métier à tisser.
- 67 A Encadrer des peintures, gravures, dessins.
- 68 B Transporter des marchandises avec un camion.

- 69 C En tant que téléphoniste-standardiste, assurer l'accueil téléphonique d'une société.
- 70 D Réaliser des coffrages en bois pour un bâtiment en béton.
- 71 E Installer un éclairage indirect dans une nouvelle maison.
- 72 F Fabriquer une grille de jardin en fer forgé.
- 73 G Monter des verres sur des lunettes et réparer des lunettes.
- 74 H Laver et couper les cheveux dans un salon de coiffure.
- 75 I Régler un châssis en aluminium.
- 76 J Nettoyer un taillis pour favoriser la pousse des grands arbres.
- 77 K Cuire et vendre le pain dans une boulangerie.
- 78 K Vendre du fromage.
- 79 J Traire les vaches.
- 80 I Prendre les mesures d'une porte et la placer.
- 81 H Faire une coloration et une permanente à une cliente dans un salon de coiffure.
- 82 G Fabriquer des dentiers à l'aide de moulages en plâtre et de cire.
- 83 F Construire une remorque en tubes soudés en suivant les directives d'un plan.
- 84 E Faire des saignées dans les murs pour encastrer des câbles.
- 85 D Réaliser une chape en béton pour consolider une maison.
- 86 C Accueillir les clients d'une entreprise et les diriger vers le service compétent.

- 87 B Conduire un autobus ou un taxi.
- 88 A Fabriquer et décorer des bijoux avec des métaux et des pierres précieuses.
- 89 A Créer des objets en cuir (sandales, ceintures, sacs, sabots...).
- 90 B Travailler comme facteur.
- 91 C En tant que représentant de commerce, contacter les points de vente habituels afin de trouver des commandes.
- 92 D Plafonner les murs d'une maison en construction.
- 93 E Chercher, à l'aide d'un multimètre, l'origine d'une panne de courant.
- 94 F Souder des tuyaux d'une installation de chauffage central.
- 95 G Servir les repas et aider des handicapés physiques à manger.
- 96 H Nettoyer des bureaux.
- 97 I Ajuster avec précision les parties d'un châssis.
- 98 J S'occuper d'un grand élevage de poulets.
- 99 K Vendre des fruits et légumes.
- 100 K Préparer et vendre de la viande et de la charcuterie dans une boucherie.
- 101 J Bouchonner un cheval après qu'il ait couru.
- 102 I Construire une cloison en bois pour diviser une grande pièce.
- 103 H Entretien, repasser et blanchir le linge.

104 G S'occuper dans un home de personnes handicapées.

105 F Construire une corniche en zinc sur un toit.

106 E Installer un compteur bihoraire.

107 D Démonter une toiture et mettre des tuiles neuves.

108 C Dans les grandes surfaces, assurer le service promotion-dégustation de certains produits.

109 B Travailler comme matelot sur un bateau.

110 A Imprimer un magazine, des cartes de visite...

FEUILLE-REPONSE

Nom:

Prénom:

Date:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
22	21	20	19	18	17	16	15	14	13	12
23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
44	43	42	41	40	39	38	37	36	35	34
45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
66	65	64	63	62	61	60	59	58	57	56
67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77
88	87	86	85	84	83	82	81	80	79	78
89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99
110	109	108	107	106	105	104	103	102	101	100
TOTAL										

Mesure de l'Intérêt pour des activités Professionnelles Pratiques¹¹

¹¹ Copyright by Ecole des Devoirs Reine Astrid asbl rue des Caches, 2 7000 Mons. Diffusion autorisée au sein des CPAS.

GRILLE D'ANALYSE INTERNE

A Art	B Bouger	C Commerce	D Construct.	E Electricité	F Mécanique	G Serv. Person.	H Techn. Foy.	I Bois	J Nature	K Horeca
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
22	21	20	19	18	17	16	15	9 Charpente	13	12
								14		
23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
44	43	42	41	40	39	38	37	36	35	34
45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
66	65	64	63	62	61	60	59	58	57	56
67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77
88	87	86	85	84	83	82	81	80	79	78
89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99
110	109	108	107	106	105	104	103	102	101	100
Imprimerie	Marin	Contactifent	Couvreur		Zing.	Aide handicapés	Nettoyage	Bâtiment	Eleveage	Boucher
TOTAL										

Mesure de l'Intérêt pour des activités Professionnelles Pratiques¹²

¹² Copyright by Ecole des Devoirs Reine Astrid asbl rue des Caches, 2 7000 Mons. Diffusion autorisée au sein des CPAS.

4.2.6. Évaluation d'expériences professionnelles

1. Objectifs

Les objectifs sont :

- de repérer les compétences acquises et développées au cours de ces expériences ;
- d'envisager leur transfert à d'autres activités ;
- d'aborder les difficultés, les intérêts et l'appréciation des tâches réalisées lors d'une expérience professionnelle ;
- de permettre à l'usager de prendre du recul et de mener une réflexion par rapport à son vécu et de l'utiliser pour bâtir son projet professionnel.

L'outil s'inscrit dans la démarche comparative. Dans ce cas, l'usager doit pouvoir faire ressortir différents éléments dans deux situations professionnelles.

Il peut servir à mettre en valeur certains éléments d'une expérience professionnelle (article 60, §7 L.O.), à affiner une recherche d'emploi ou peut précéder un des autres outils qui suivent (le métier à choisir, le Bilan d'expérience professionnelle, etc.).

L'outil ne peut être utilisé qu'avec des personnes ayant un passé « professionnel ».

2. Modalités pratiques

L'usager est invité à identifier 2 expériences :

- soit une positive et une négative ;
- soit deux positives.

L'outil est rempli par l'usager lors d'un entretien semi-directif avec l'agent d'insertion. L'agent d'insertion aide l'usager à formuler ses réponses et à leur donner un caractère exploitable pour la suite de son projet.

À la fin de l'entretien, l'agent d'insertion fait un rappel des éléments recueillis.

L'agent d'insertion se servira des résultats pour définir les outils qui seront utilisés ultérieurement.

3. L'outil

Voir page suivante.

Evaluation d'expériences professionnelles - BSP

	EXPÉRIENCE 1	EXPÉRIENCE 2

1 - Intitulé de fonction		
2 - Tâches réalisées (Utilisation de verbes d'action)		
3 - Connaissances et compétences utilisées dans cette fonction		

4 – Difficultés et exigences liées à la fonction		
5 - Difficultés personnelles rencontrées (Comment y avez-vous fait face ?)		
6 - Avec qui deviez-vous travailler? (collaboration interne et externe)		

7 - Intérêts pour cette fonction		
8 - Tâches appréciées		
9 - Tâches non appréciées		

4.2.7. Les priorités pour mon emploi

1. Objectifs

L'objectif est double :

- permettre à l'utilisateur de déterminer les conditions de travail qu'il considère comme essentielles afin de l'aider à cibler un poste adéquat ;
- pouvoir discuter des exigences du monde du travail par rapport à celles de l'utilisateur.

2. Modalités pratiques

Dans un premier temps, à l'aide de la liste proposée, l'utilisateur identifie les conditions de travail qu'il aimerait rencontrer dans son emploi.

Dans un second temps, l'utilisateur distingue, parmi les conditions de travail qu'il a relevées, celles qui sont négociables et celles qui ne le sont pas. Il est ensuite invité à justifier ses choix.

L'exercice peut également être effectué sur base des conditions de travail que l'utilisateur refuserait d'accepter.

Exercice pouvant être effectué en groupe ou en individuel.

3. L'outil

Voir page suivante.

LES CONDITIONS DE TRAVAIL QUE JE VOUDRAIS RENCONTRER DANS MON EMPLOI

EN PLEIN AIR	AVEC DES DEPLACEMENTS
DANS UN LOCAL ANIME/BRUYANT	A MI-TEMPS
SUR MACHINE	A L'INTERIEUR
PAYE A LA TACHE	EN CONTACT AVEC LE PUBLIC
AVEC DES HORAIRES LIBRES	DANS UN LIEU CALME
EN PAUSE (3*8H)	A LA CHAÎNE
LE WEEK-END	AVEC DES HORAIRES REGULIERS DE JOUR
SANS CONTACT AVEC LE PUBLIC	AVEC DES HORAIRES REGULIERS DE NUIT
AVEC UN TELEPHONE	TRAVAILLER SEUL
EN GROUPE	EN FAISANT DES TRAVAUX DIVERSIFIES
EN FAISANT DES TRAVAUX REPETITIFS	AVEC DES RESPONSABILITES
AVEC DES TRAVAUX IMPREVUS	AVEC UNE SECURITE D'EMPLOI
SANS PROGRAMME PRECIS	AVEC DES DEPLACEMENTS FREQUENTS
AVEC DES RISQUES PHYSIQUES	AVEC UN ORDINATEUR
A TEMPS PLEIN	AVEC UN CHEF
PRES DE CHEZ MOI	

TRAVAIL SUR LES FREINS A L'INSERTION

4.2.8. La grille horaire de la semaine

1. Objectifs

Les objectifs sont :

- de comprendre comment la personne occupe son temps chaque jour de la semaine, son rythme de vie, la part qu'elle consacre à la vie familiale, à la gestion quotidienne, aux relations sociales, culturelles, ... ;
- de permettre à l'utilisateur de visualiser son emploi du temps et de mettre en évidence les activités qui peuvent servir de levier pour définir un projet de vie ;
- de mettre en évidence les activités que l'utilisateur apprécie plus particulièrement et de mettre en valeur certaines compétences liées à la réalisation de ces activités ;
- d'aborder les difficultés éventuelles ;
- de permettre à l'utilisateur de prendre du recul et de mener une réflexion par rapport à son organisation et à la gestion de son temps.

2. Modalités pratiques

L'utilisateur est invité à compléter la grille horaire en listant les activités qu'il réalise chaque jour de la semaine. Le travailleur social l'accompagne lors du remplissage de la grille.

Il est ensuite invité à placer des petits smileys selon son appréciation pour chaque activité :



J'aime



Cela m'est égal



Je n'aime pas

La grille sera approfondie et analysée par l'agent d'insertion et l'utilisateur.

3. Outils

Voir page suivante.

LA GRILLE HORAIRE DE LA SEMAINE

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
							
Deh àh							
Deh àh							
Deh àh							
Deh àh							
Deh àh							
Deh àh							

4.2.9. Approche du genre¹³

1. Objectifs

- Appréhender la différence entre genre et sexe¹⁴ et favoriser l'ouverture d'esprit sur le sujet;
- Entamer le débat sur les idées préconçues concernant le profil des emplois « dits du genre opposé »;
- Entamer le débat sur les rapports à l'autorité professionnelle (homme/femme, femme/homme);
- Entamer le débat sur les rapports en tant que parent, en tant qu'adulte.

2. Modalités pratiques

A partir de questions simples, d'illustrations, ou de dessins, le débat est engagé entre l'utilisateur ou les membres du groupe et le travailleur social.

En fonction de la situation, l'exercice peut-être réalisé en totalité ou se limiter à une case.

3. L'outil

Voir page suivante.

¹³ Cet outil a été créé par le CPAS de la Louvière dans le cadre d'un module d'animation traitant spécifiquement du genre; il a été ici adapté pour le BSP.

¹⁴ Pour une clarification du concept du genre, une ressource possible est le document réalisé par l'Agence FSE, disponible sur le site internet www.fse.be: "Egalité des femmes et des hommes et approche du genre – guide pratique pour les projets FSE", p.11: "Genre, égalité entre les femmes et les hommes: clarification des concepts de base"

LE GENRE

<p>Citez ou dessinez trois métiers féminins. Citez ou dessinez trois métiers masculins.</p> <p>Ou Utilisez l'annexe I et II.</p> <p>Objectif : démonter les clichés en suscitant le débat à partir des réponses obtenues. Pour atteindre l'objectif, on peut également parler des professions dites « masculines » qui se sont féminisées au cours des 40 dernières années (agent de police, chauffeur de bus, facteurs,...)</p>	<p>Citez ou dessinez trois objets/outils utilisés par une femme. Citez ou dessinez trois objets/outils utilisés par un homme.</p> <p>Objectif : entamer le débat sur les profils correspondants à des emplois dits « réservés » aux hommes ou aux femmes.</p>
<p>Citez trois femmes ayant un poste à responsabilités. Citez trois hommes ayant un poste à responsabilités.</p> <p>Ou</p> <p>Citez les études et les métiers des personnes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mère, grands-mères, filles ; - Père, grands-pères, fils. <p>Objectif : travailler sur les rapports à l'autorité professionnelle (homme/femme, femme/homme).</p>	<p>Citez trois expressions « toutes faites » destinées aux filles¹⁵ Citez trois expressions « toutes faites » destinées aux garçons¹⁶</p> <p>Ou</p> <p>Utilisez des photos extraites d'internet ou de magazines habituellement associées à l'un ou l'autre sexe :</p> <p>Le saut à la corde est un jeu de fille : photo d'un boxeur s'entraînant</p> <p>Les voitures et le garage sont des jeux de garçons : photos d'une pilote ou d'une mécanicienne.</p> <p>Un garçon ne joue pas à la dinette : photo d'un homme s'occupant d'un bébé</p> <p>Un garçon ne pleure pas : photo d'un homme qui pleure</p> <p>Le football, le rugby sont des jeux de garçons : photos d'équipes féminines.</p> <p>Objectif : débattre sur les clichés (qui se construisent dès le plus jeune âge et qui peuvent porter préjudice au cours de la vie privée et professionnelle).</p>

¹⁵ Exemples : « les femmes ont la voix aigue », « le ménage est un travail de femme », etc.

¹⁶ Exemples : « les hommes font des métiers techniques », « les hommes aiment les voitures ».

ANNEXE I :

Devinette à poser au groupe :

« Un père et sa fille sont victimes d'un accident de voiture. On les transporte d'urgence à l'hôpital. Le père meurt dans l'ambulance. La fille est dans un état critique, il faut lui faire une intervention chirurgicale. En voyant la patiente, le médecin qui devait faire l'opération s'écrie : « c'est ma fille ! ». Comment cela est-il possible ? »

Les participants sont invités à s'exprimer sur les solutions possibles. Ensuite, la solution est proposée et la devinette analysée à l'éclairage de la réponse.

ANNEXE II :

Les épiciens :

Un nom épicien est un nom pouvant être employé indifféremment au masculin ou au féminin.

Camille, Claude, Michel, Dominique, Frédéric sont des prénoms épiciens. Le groupe peut se pencher ensemble sur les professions épiciens : quelles sont-elles ?

Quelques exemples :

Ministre

Secrétaire

Juriste

Concierge

Pianiste

Architecte

Marin

4.2.10. Le Genre, un exercice de sensibilisation !¹⁷

1. Objectifs

- Familiariser les participant(e)s aux concepts « genre » et « sexe ».

2. Modalités pratiques

L'animation est destinée au travail de groupe.

Le groupe est divisé en deux sous-groupes : l'un est chargé de dessiner un homme et l'autre une femme. Chaque équipe s'aligne devant un tableau ou un flipchart et chaque membre de l'équipe à tour de rôle dessine un « trait » puis remet le marqueur à la prochaine personne dans un esprit de course. L'arrêt de la course a lieu une fois que les dessins semblent complets.

Ensuite, les équipes analysent ensemble les dessins :

- Les images sont-elles claires ?
- Quelles sont les différences entre l'homme et la femme des dessins ?
- Quelles différences sont d'ordre biologique ? Et lesquelles sont plutôt d'ordre social ? (marquez le biologique en rouge et le social en vert)
- Quels aspects biologiques sont propres à un « sexe » uniquement ?
- Quels rôles sont assumés par les hommes et quels rôles sont assumés par les femmes. Peut-on les interchanger ? Pourquoi et pourquoi pas ?

A partir des réponses, le groupe définit ensemble le genre et le sexe.¹⁸

3. L'outil

Néant

¹⁷ Outils extraits de "Le genre de manière transversale dans les projets FSE" disponible sur le site www.fse.be

¹⁸ Pour une clarification du concept du genre, une ressource possible est le document réalisé par l'Agence FSE, disponible sur le site internet www.fse.be: "Egalité des femmes et des hommes et approche du genre – guide pratique pour les projets FSE", p.11: "Genre, égalité entre les femmes et les hommes: clarification des concepts de base"

4.2.11. Les représentations

1. Objectifs

Les objectifs sont de travailler les représentations de l'utilisateur ou de son entourage sur différents éléments liés au développement du projet individuel (représentations des notions de travail, formation, enseignement, etc.) et d'éviter les « freins » (éléments négatifs qui affectent l'intégration sociale de l'utilisateur).

Cet outil peut être utilisé en début d'action ou pour une évaluation d'actions.

2. Modalités pratiques

Un mot de départ est choisi par l'agent d'insertion en fonction de l'utilisateur. Il est invité à donner plusieurs mots qui lui viennent à l'esprit sur base du mot de départ. Chacun de ces mots est expliqué par l'utilisateur. L'agent d'insertion guide l'entretien en fonction des éléments apportés.

Un moment de débriefing est pris en fin d'exercice pour évaluer les représentations au départ et à la fin de l'exercice.

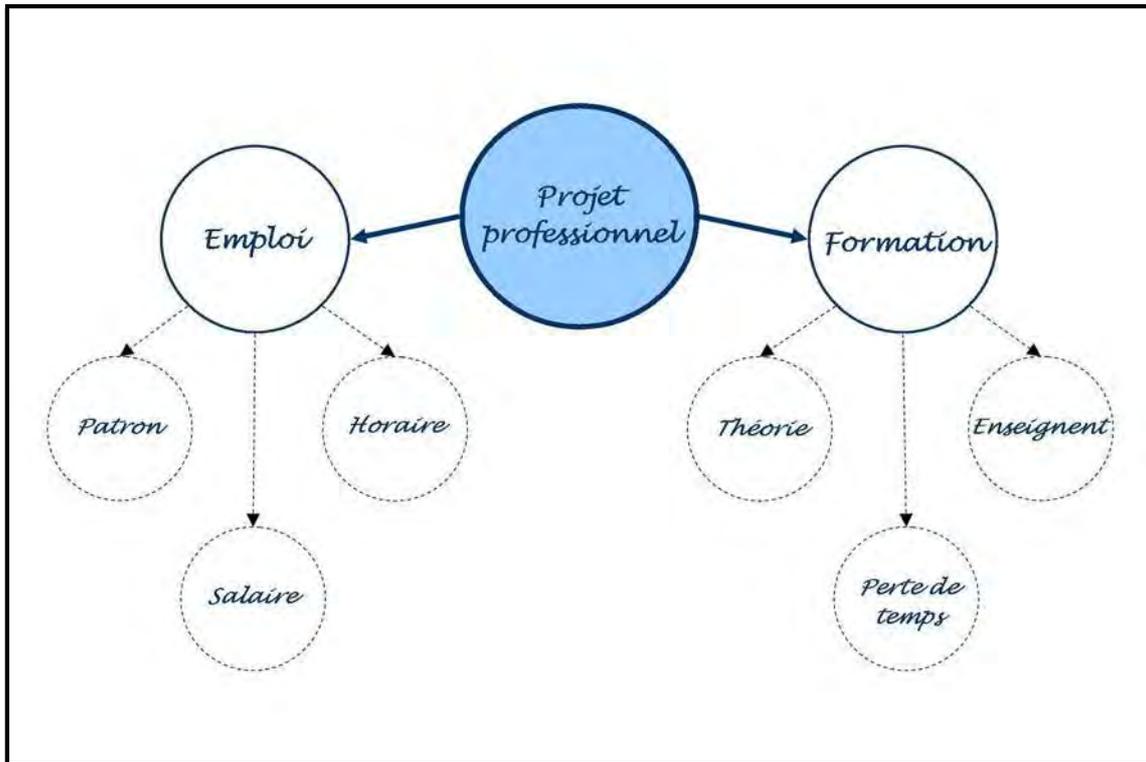
3. L'outil

EXEMPLE : À partir d'un mot qu'il choisit (par exemple « projet »), l'utilisateur en fait correspondre d'autres qui lui viennent à l'esprit (« emploi », « voyage », « sport », « formation », « enfant », etc.). Le but est de connaître la représentation que l'utilisateur a d'un mot (par exemple au mot « formation » peuvent correspondre dans l'esprit de l'utilisateur les mots « théorie », « professeurs », etc).

L'objectif est de pouvoir travailler les représentations qu'il se fait de certaines notions.

Voir page suivante.

Les représentations - BSP



4.2.12. Contraintes et freins

1. Objectifs

- Permettre à l'utilisateur d'identifier les freins éventuels à la mise en place de son projet ;
- Une fois les contraintes mises en évidence, développer avec l'utilisateur des pistes de solutions afin de pouvoir dépasser ces contraintes et mettre le projet concrètement en action.

2. Modalités pratiques

Dans un premier temps, l'utilisateur est invité à compléter la grille qui reprend des caractéristiques personnelles et socio-familiales qui pourraient être considérées comme un obstacle à la réalisation du projet (ou tout le moins considéré comme tel par l'utilisateur).

Une fois les contraintes identifiées, avec l'aide de l'agent d'insertion, l'utilisateur est amené à trouver toutes les pistes de solutions possibles en vue de pouvoir surmonter ces freins et concrétiser par la suite le projet.

A noter qu'une fois des pistes de solutions imaginées, la concrétisation de celles-ci peut parfois prendre un certain temps car peut dépendre d'éléments extérieurs (comme une disponibilité de places pour un enfant dans une crèche par exemple).

Il est donc important d'apporter soutien et accompagnement à l'utilisateur dans la mise en place de ces pistes afin que celui-ci ne se décourage pas face à ces différentes démarches à réaliser.

Cet outil peut tout aussi bien être travaillé en groupe qu'en face à face.

Cependant, l'exercice, s'il est réalisé en groupe, permet un échange riche entre les participants et une entraide dans les différentes pistes de solutions possibles.

L'agent d'insertion, quant à lui, veillera à ce que les pistes envisagées par l'utilisateur soient réalistes et réalisables.

3. L'outil

Voir page suivante.

Mes caractéristiques personnelles

Mes acquis scolaires ou de formation, ou encore mon expérience me permettent-ils de réaliser mon projet ?

Ai-je la personnalité et les qualités requises ?

Mon âge est-il un obstacle ou une plus-value ?

Ma santé risque-t-elle de me poser un problème dans la réalisation de mon projet ?

Ma différence ethnique, culturelle ou religieuse est-elle un frein ou au contraire un atout ?	
Me déplacer est-il source de difficultés ?	

Mon environnement socio-familial	
La garde de mes enfants est-elle une difficulté ?	

Ma situation financière actuelle risque-t-elle de freiner la Réalisation de mon projet ?	
---	--

Mon projet est-il conciliable avec ma vie de famille et son organisation ?	
---	--

Mon projet est-il conciliable avec mes engagements personnels ou mes priorités (bénévolat, aide auprès d'un membre de ma famille, etc.)	
--	--

Y a-t-il d'autres difficultés de nature à freiner la réalisation de votre projet professionnel ?

4.2.13. Les avantages et les inconvénients de la mise à l'emploi

1. Objectif

- identifier les freins et les stimulants de la mise à l'emploi;
- mener une réflexion sur les avantages et bénéfices à une mise au travail;
- identifier les valeurs professionnelles et personnelles de l'utilisateur.

Cet outil permettra à l'agent d'insertion et l'utilisateur de mener une réflexion globale sur les valeurs de ce dernier et de l'orienter adéquatement en tenant compte de ses priorités personnelles et professionnelles.

2. Modalités pratiques

L'outil peut être utilisé:

- soit en travail de groupe suivi d'une synthèse individuelle,
- soit en travail individuel avec un moment de synthèse.

L'outil est rempli par l'utilisateur. Une fois l'outil complété, l'agent d'insertion invite l'utilisateur à s'exprimer sur chacune de ses réponses et à exploiter celles-ci au maximum.

Cette exploitation permettra une première mise en lumière de ce qu'attend l'utilisateur d'une éventuelle mise au travail et des attentes de celui-ci. Cela permettra également de mettre en avant les obstacles de sa mise à l'emploi, ce qui sera retravaillé plus tard dans le BSP (voir les contraintes et les freins).

L'outil a pour avantage de permettre à l'utilisateur de s'exprimer sans tabou sur ce qu'il pense du fait d'être ou non au travail.

L'outil, mené en collectif, permettra d'ouvrir le débat et un échange constructif entre les participants.

3. L'outil

Voir page suivante.

Pour moi, **être sans emploi** a des avantages et des inconvénients.

Avantages	Inconvénients
-----------	---------------

Pour moi, **être au travail** a des avantages et des inconvénients.

Avantages	Inconvénients
-----------	---------------

IDENTIFICATION DES TRAITS DE PERSONNALITE DE L'USAGER

4.2.14. Les traits de personnalité

1. Objectifs

L'outil vise l'identification des traits de personnalité de l'utilisateur. Les traits mis en évidence doivent aider à la mise en adéquation par rapport à un poste ou une fonction.

2. Modalités pratiques

L'outil se présente sous la forme d'une liste qui est proposée à l'utilisateur. Celui-ci doit faire un choix parmi les traits de personnalité proposés.

L'agent d'insertion veille à ce que l'utilisateur comprenne les mots proposés. Il ne faut pas qu'il ignore un trait de personnalité pour la raison qu'il ne le comprend pas.

Cet outil est réalisé en entretien individuel ou travail de groupe.

2 utilisations possibles:

1. Parmi les mots ci-dessous, commencez par choisir 20 mots vous correspondant le plus. Ensuite biffer en 10 puis 5.
2. Parmi les mots ci-dessous, choisissez 3 qualités et 3 défauts.

Après cette sélection, l'utilisateur est invité à exprimer la raison de ce choix. Après cela, les traits sont notés et pourront servir ultérieurement pour les orientations professionnelles.

Remarque : utilisé en travail de groupe, l'outil peut également permettre au travailleur social de travailler sur l'image qu'a l'utilisateur de lui-même par rapport à la manière dont il est perçu par les autres.

3. L'outil

Voir page suivante.

Les traits de personnalité

Sélectionnez les traits qui vous correspondent ...

Actif	Bavard
Souple	Manuel
Nerveux	Créatif
Anxieux	Digne de confiance
Patient	Dynamique
Sûr de moi	Organisé
Autoritaire	Soigneux
Calme	Prudent
Spontané	Réaliste
Curieux	Débrouillard
Agressif	Responsable
Détendu	Sensible
Rêveur	Ambitieux
Déterminé	Compréhensif
Sociable	Sympathique
Discret	Tolérant
Optimiste	Ponctuel
Efficace	Motivé
Travailleur	Esprit d'équipe
Esprit d'initiative	Respectueux
Généreux	Esprit d'entreprise
Honnête	Timide
Autonome	Paresseux
Jaloux	Bricoleur
Serviable	Lent
Intellectuel	Influenable
Joyeux	Docile
Logique	Sportif

4.2.15. Traits de personnalité en situation sociale et professionnelle¹⁹

1. Objectifs

L'objectif est d'aider l'utilisateur à prendre conscience de ses traits de personnalité en situation de travail ou plus généralement en situation sociale.

2. Modalités pratiques

L'utilisateur est invité à s'identifier par rapport aux énoncés en fonction de son vécu (socioprofessionnel). Le tableau est rempli par l'utilisateur.

Ces énoncés mettent en avant des traits de personnalité qui permettent de cibler les profils de fonction auxquels une personne pourrait correspondre.

Cet outil permet de confronter les souhaits professionnels de l'utilisateur avec ses traits de personnalité.

Après réalisation de l'exercice, les traits identifiés sont repris avec l'utilisateur et mis en perspective avec les souhaits professionnels de ce dernier.

3. L'outil

Voir page suivante.

¹⁹Inspiration : Itinéraires pour l'emploi, UCL ULB FOREm, De Boeck. Page 41.

Traits de personnalité en situation sociale et professionnelle

	Oui	Non
<i>Je m'adapte facilement à de nouvelles conditions. (adaptation)</i>		
<i>Je sais organiser le travail. (organisation)</i>		
<i>Je sais reconnaître mes erreurs. (mise en question)</i>		
<i>Je fais face aux problèmes et trouve des solutions. (créativité)</i>		
<i>Je sais rester concentré sur un sujet sans être distrait. (concentration)</i>		
<i>Je connais mes capacités. (confiance en soi)</i>		
<i>Je suis ouvert aux nouveautés et aux nouvelles expériences. (curiosité)</i>		
<i>J'ai beaucoup d'énergie et j'aime l'action. (dynamique)</i>		
<i>Je préfère travailler avec des collègues. (esprit d'équipe)</i>		
<i>Je respecte toujours les règles. (conformisme)</i>		
<i>J'aime travailler seul. (autonomie)</i>		
<i>Je fais des suggestions et sais commencer un travail. (initiative)</i>		
<i>J'aide les autres et partage avec eux. (sociable)</i>		
<i>Je m'organise pour faire mon travail. (méthodique)</i>		
<i>J'aime le travail soigné et précis. (application)</i>		
<i>Je finis toujours ce que j'ai commencé. (volonté)</i>		
<i>J'aime le travail pratique et concret. (pragmatique)</i>		
<i>Je reste moi-même face à des situations difficiles. (contrôle de soi)</i>		
<i>J'agis après avoir réfléchi aux conséquences. (prudence)</i>		

4.2.16. Savoir-faire et qualités : synthèse

1. Objectifs

L'outil est un exercice exhaustif destiné à aider l'agent d'insertion à mener un entretien semi-directif dans le but de définir les savoir-faire et les qualités de l'usager.

À la fin de l'exercice, l'usager et l'agent d'insertion pourront :

- Déterminer les chances d'intéresser un employeur ;
- Établir un inventaire complet des savoir-faire et des qualités de l'usager ;
- Identifier des postes et fonctions correspondant à l'usager.

2. Modalités pratiques

Cet outil est à utiliser en travail individuel ou de groupe (max. 3 – 4 personnes).

Il peut être utilisé partiellement et à différents moments (pendant et après une action de formation ou pendant et après une expérience professionnelle).

Quels savoir-faire et qualités :

Les connaissances acquises :

- en formation, à l'école, etc. ;
- en exerçant une activité (y compris les stages) ;
- en privé, dans les loisirs.

L'expérience pratique d'une activité, d'un poste, d'une fonction :

- ce que l'on sait faire, produire ou réaliser seul;
- ce que l'on sait faire, produire ou réaliser avec d'autres (en équipe).

Toutes les attitudes ou qualités utilisables :

- comportements, façons d'être.

Rappel:

Savoir-faire²⁰ : 1. Habilité à faire réussir ce qu'on entreprend, à résoudre les problèmes pratiques; compétences, expérience dans l'exercice d'une activité artistique ou intellectuelle. 2. Ensemble des connaissances, expériences et techniques accumulées par un individu ou une entreprise

Qualité²¹ : 2. Élément de la nature d'un être, permettant de le caractériser (particulièrement dans le domaine intellectuel et moral), que cet élément soit positif ou négatif.

3. L'outil

Voir page suivante.

²⁰ Le petit Robert, Dictionnaires le Robert, Paris, 2004.

²¹ Idem.

SAVOIR-FAIRE ET QUALITÉS : synthèse

<p><u>ACTIVITÉ EXTRAPROFESSIONNELLE</u></p> <p><i>Identification:</i> ...</p>	<p>> Vos savoir-faire :</p> <p>> Vos qualités :</p>
<p><u>FORMATION</u></p> <p><i>Identification:</i> ...</p>	<p>> Vos savoir-faire :</p> <p>> Vos qualités :</p>
<p><u>EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE</u></p> <p><i>Identification:</i> ...</p>	<p>> Vos savoir-faire :</p> <p>> Vos qualités :</p>
<p><u>Sur base des savoir-faire et des qualités :</u></p> <p>Métiers ? Secteurs ? Entreprises ?</p>	

EVALUATION (dans le cadre d'un emploi, d'un stage, d'un travail de groupe, etc.)

4.2.17. La Grille d'évaluation comportementale

1. Objectifs

Evaluer le comportement du stagiaire pendant une mise à l'emploi, un stage ou un travail dans le temps avec le travailleur social.

2. Modalités pratiques

Pour chaque item, un point est dessiné sur la ligne qui correspond à la cote. Une fois tous les items passés en revue, les points sont reliés par un trait. Le graphique permet à l'utilisateur de se rendre compte plus facilement des comportements à améliorer et de ses points forts. Si on utilise des couleurs, un même dessin peut servir de base à plusieurs évaluations, ce qui permet alors d'analyser l'évolution de l'utilisateur.

La grille d'évaluation comportementale peut être réalisée :

- conjointement par le stagiaire ET le référent. Le résultat graphique est le résultat d'une confrontation de deux points de vue et d'un échange ;
- séparément : comment je me perçois / comment le référent me perçoit. La discussion est l'étape suivante.

3. L'outil

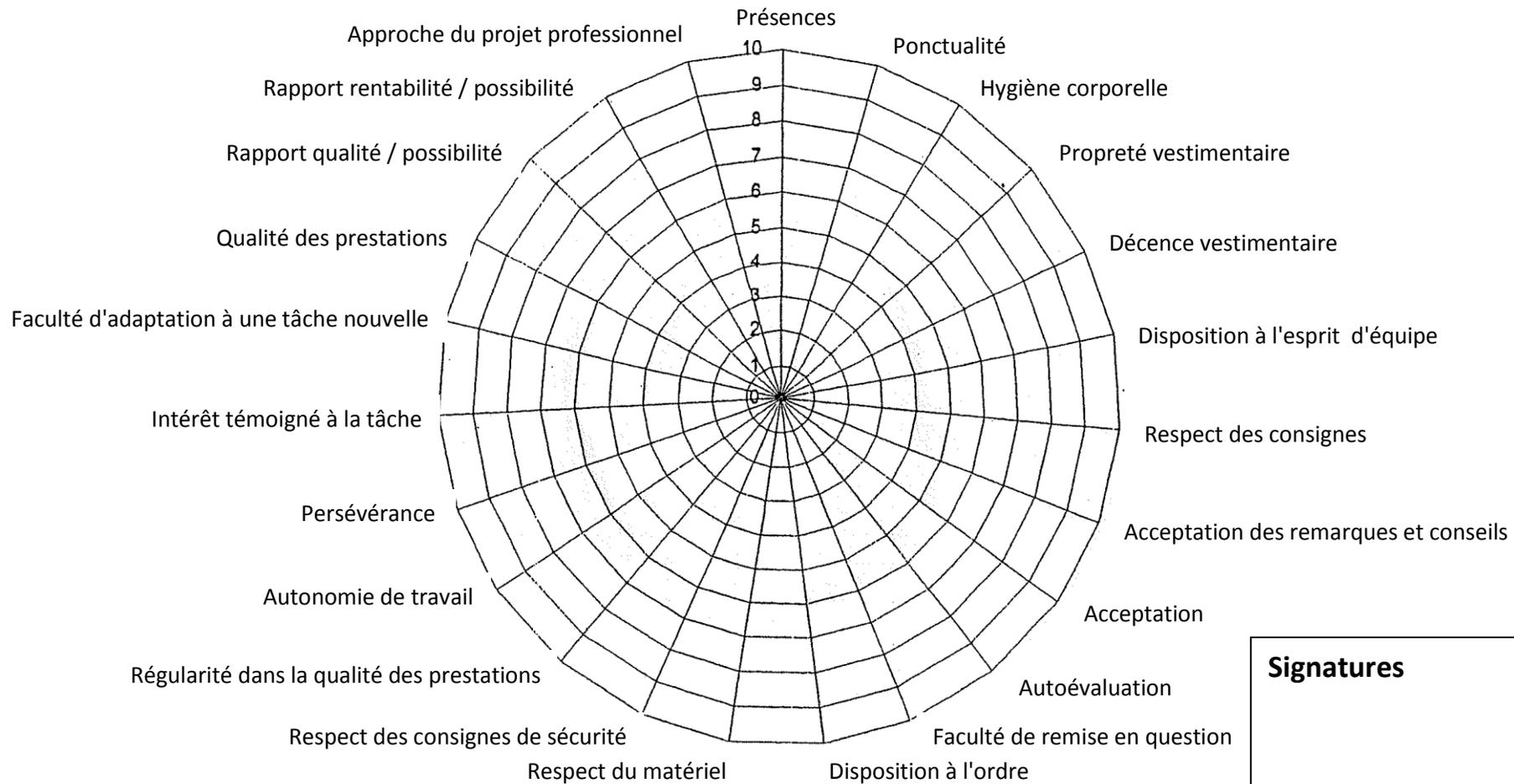
Voir page suivante.

Grille d'évaluation comportementale

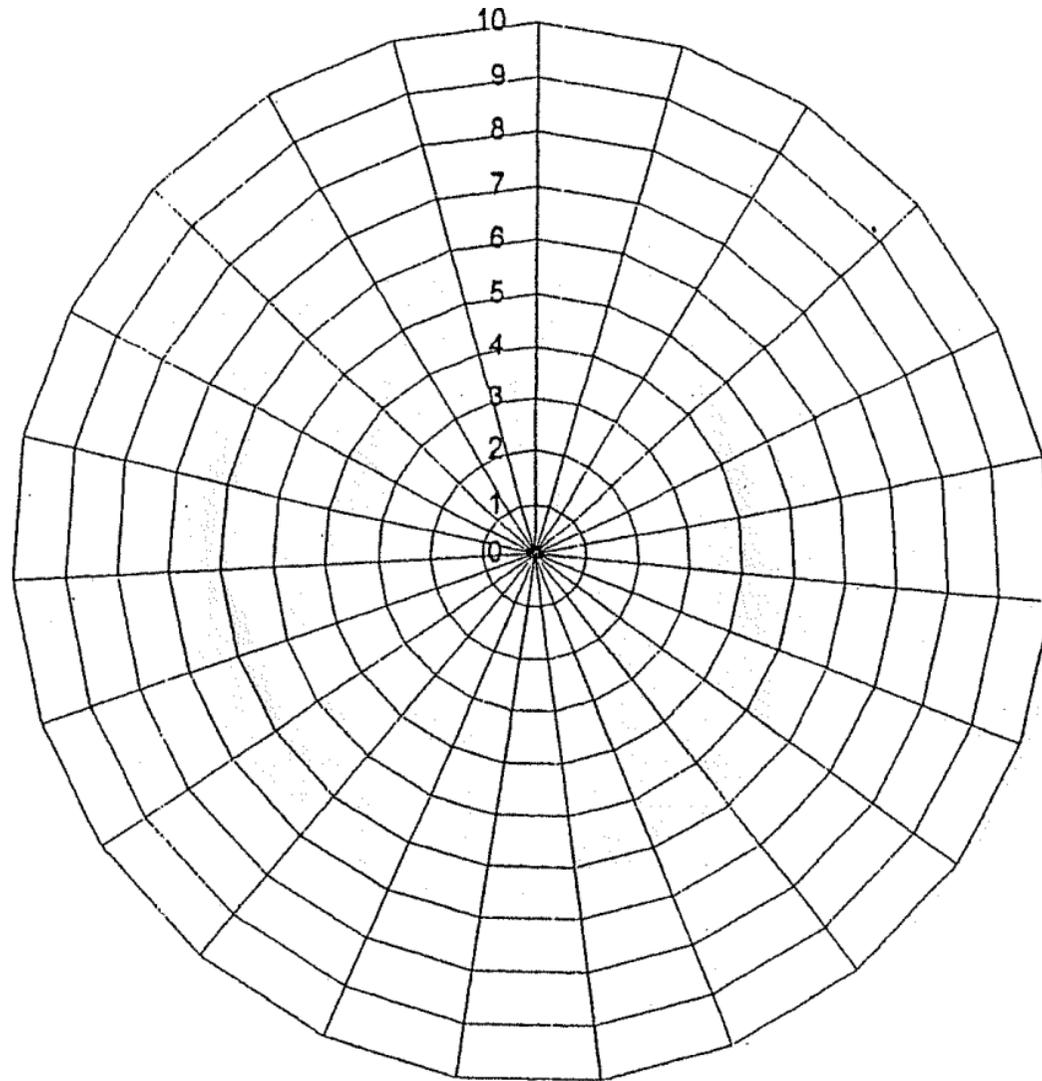
Stagiaire:

Evaluation du:

Responsable:



Signatures



APPROFONDISSEMENT DU PROJET PROFESSIONNEL

4.2.18. Le métier à choisir²²

1. Objectifs

Suite ou non aux entretiens avec l'agent d'insertion, l'utilisateur émet un ou plusieurs choix professionnels qui l'intéressent.

L'objectif visé ici est d'approfondir le choix professionnel envisagé par l'utilisateur. Ainsi, l'outil permettra de:

- clarifier le projet professionnel et confronter les attentes de l'utilisateur par rapport à la réalité du métier choisi ;
- amener l'utilisateur à se renseigner sur le métier choisi.

2. Modalités pratiques

Cet outil est particulier car il peut être réalisé en grande partie par l'utilisateur en dehors d'un entretien. En effet, l'outil peut être réalisé de la façon suivante.

Lors d'un entretien, l'agent d'insertion explique la grille reprise ci-après ainsi que les objectifs de l'outil. Il invite ensuite l'utilisateur à recueillir les données dans un laps de temps « X ». À l'issue de cette période, un nouvel entretien est fixé. Au cours de celui-ci, les données récoltées seront analysées par l'agent d'insertion et l'utilisateur.

Suite à l'analyse, le projet de métier de l'utilisateur sera confirmé ou non. Dans la négative, l'agent d'insertion veillera à retravailler le projet avec celui-ci et, éventuellement, un autre outil du Bilan.

Dans la mesure du possible, les démarches de recherches sont faites par l'utilisateur. Cela permettra également de voir l'intérêt et l'investissement de l'utilisateur par rapport à ce métier.

Pour cet outil, l'utilisateur peut consulter les critères du métier présentés par le SIEP via le site internet (www.metiers.be) ou le site internet du VDAB (www.vdab.be)

Un moment de synthèse sera prévu à la fin de cette intervention.

3. L'outil

Voir page suivante.

²² Inspiration: Du Bilan personnel au Projet professionnel, Fiche 56 « Votre choix professionnel et votre style de vie »

Le métier à choisir - BSP

Métier choisi :

1. Définition : analyse du métier (que faut-il faire? avec quels outils? quels moyens?)

.....
.....
.....

Existe-t-il des débouchés²³ dans ce métier (près de chez vous /dans votre région)?

.....

Pensez-vous que ce secteur d'activités est appelé à se développer ?

.....
.....

2. Aptitudes requises

- Physiquement :
- Psychologiquement :
- Intellectuellement :

Difficultés possibles :

.....
.....

3. Niveau d'études minimum :

.....
.....

Comment peut-on se former ?

.....

Existe-t-il des spécialisations ?

.....

Où peut-on se former ?

.....

²³ Référez-vous éventuellement à la liste des professions pour lesquelles il existe une pénurie de main d'oeuvre: www.onem.be

4.3. ETAPE 3: SYNTHÈSE DE L'ACTION: VERIFICATION DE L'ADEQUATION ENTRE LES POSSIBILITES DE L'USAGER ET SON PROJET

4.3.1 Synthèse du Bilan Socio-professionnel

1. Objectifs

Cet outil permet de réaliser une synthèse du Bilan de l'utilisateur. Suite à l'utilisation des divers outils, il y a lieu de mettre les éléments recueillis ensemble et de réaliser une synthèse de ceux-ci.

Cette étape peut être identifiée comme « le moment de Bilan » puisque c'est à ce moment que l'agent d'insertion et l'utilisateur vont baliser la situation de ce dernier sur base des renseignements recueillis. Suite à cette synthèse, les actions en vue d'un changement dans la situation de l'utilisateur vont être amorcées et développées. Le projet peut correspondre à une formation, un emploi, une activité, etc.

2. Modalités pratiques

Au cours d'un entretien semi-directif, l'utilisateur complète les items proposés en utilisant les renseignements obtenus en cours de Bilan (utiliser les synthèses réalisées au fur et à mesure de l'utilisation des outils).

Afin d'avoir un tableau clair en fin d'entretien, veillez à synthétiser les données et informations recueillies. Si nécessaire, n'hésitez pas à utiliser des feuilles en annexe pour approfondir l'un ou l'autre item.

Le schéma est divisé en 2 parties : Moi et Mon projet. Cette subdivision met en évidence les éléments relatifs à l'utilisateur, d'une part, (sa formation, ses contraintes, ses qualités, etc.) et à son projet, d'autre part, (la fonction, les compétences nécessaires, les contraintes, etc.). À la suite de la réponse aux items avec les informations recueillies, l'agent d'insertion veille à l'adéquation des deux parties. Par exemple : est-ce que les contraintes de l'utilisateur et celles du projet sont identiques ou compatibles?

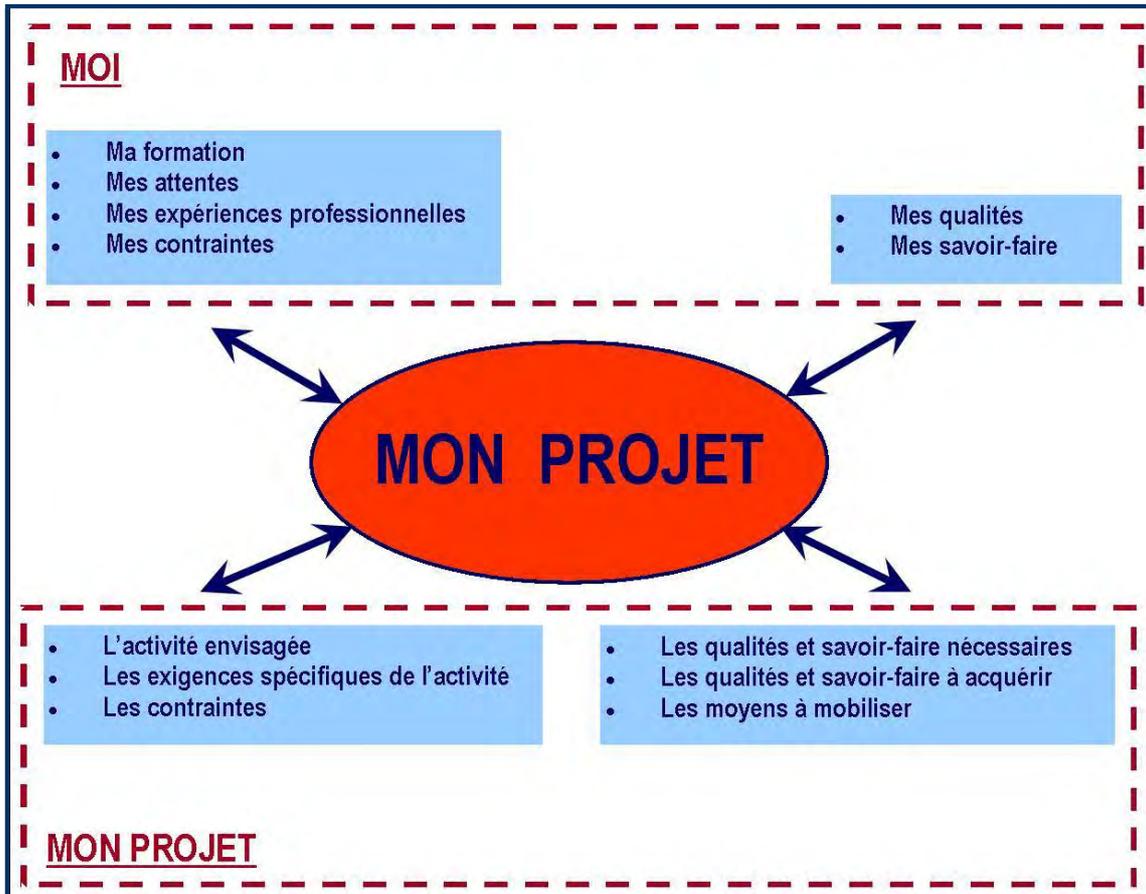
Pour répondre aux items, vous pouvez recourir à des questions, telles que:

- Quelles sont les contraintes (difficultés /obstacles) que vous pourriez rencontrer pour mettre en route votre projet ? Comment pensez-vous pouvoir y faire face ?
- Quels sont les moyens que vous pourriez mobiliser et sur lesquels vous pourriez compter pour surmonter les contraintes et ainsi réaliser votre projet ?

L'exercice peut se conclure avec les questions suivantes :

- Identifiez-vous des éléments ou des informations qui manquent pour concrétiser votre projet ? Quelles démarches envisagez-vous pour les obtenir ?
- Quelles sont maintenant les actions à mettre en œuvre pour lancer votre projet ?

3. L'outil



Rappel :

Savoir-faire²⁴ : 1. Habilité à faire réussir ce qu'on entreprend, à résoudre les problèmes pratiques ; compétences, expérience dans l'exercice d'une activité artistique ou intellectuelle.
2. Ensemble des connaissances, expériences et techniques accumulées par un individu ou une entreprise

Qualité²⁵ : 2. Élément de la nature d'un être, permettant de le caractériser (particulièrement dans le domaine intellectuel et moral), que cet élément soit positif ou négatif.

²⁴ Le petit robert, Dictionnaires le Robert, Paris, 2004.

²⁵ Idem.

CONCLUSION

À l'heure où le nombre de demandes d'aide adressées au CPAS ne cesse d'augmenter, où le public aidé par le CPAS est de plus en plus diversifié, et où les possibilités d'aides que peut offrir le CPAS ont elles aussi été renforcées, l'évaluation de la situation des usagers est plus que jamais un objectif stratégique.

En effet, cette évaluation est indispensable pour permettre au CPAS de cerner au mieux la situation et le profil de la personne et, en conséquence, d'adapter au mieux l'aide qu'il lui apportera²⁶.

Le Bilan est l'outil qui doit permettre de concrétiser cette démarche d'évaluation en matière d'ISP.

Même si le Bilan est un investissement coûteux en temps, il demeure un outil qualitatif à long terme. Il doit faciliter le travail des agents d'insertion et permettre l'identification de l'aide la plus appropriée. Au delà, il s'agit pour le CPAS d'offrir à la personne un trajet bref et cohérent.

La procédure et les outils qui sont proposés ici doivent être considérés comme des guides.

Le Bilan devra trouver sa place au sein de chaque CPAS mais aussi dans la pratique de chaque agent d'insertion. Sans cet effort d'appropriation, le Bilan risque de devenir une démarche contraignante ou rigide, ce qu'il n'est pas supposé être.

C'est donc comme un soutien dans les pratiques que le Bilan doit être utilisé. Cette démarche méthodologique vise à offrir un cadre commun et général pour les CPAS. Il ne dispensera en rien l'agent d'insertion d'avoir une vue critique et une approche créative par rapport à cet outil.

Pour finir, on n'oubliera pas que l'outil n'a de valeur que celle qu'on lui donne. Prendre le temps avec l'utilisateur pour définir sa situation, c'est apprendre à le connaître lui et sa situation. Ce temps qui est investi avec la personne prend alors une valeur inestimable car il va permettre de tracer les contours du projet personnel qui permettra à l'utilisateur de retrouver sa place dans la société. Tout cela dans une démarche d'aide adaptée et de qualité.

Le Bilan n'a d'importance que dans cette conception.

²⁶ On aura compris qu'en parlant d'évaluation de la situation de la personne, nous ne visons évidemment pas ici la détermination de sa situation sous l'angle du contrôle des conditions d'octroi de l'aide.

BIBLIOGRAPHIE

Voici une liste non exhaustive d'ouvrages traitant d'aspects rencontrés dans ce document :

- AUBRET Jacques et GILBERT Patrick, L'évaluation des compétences, Mardaga, Sprimont, 2003.
- BERNARD Anne-Marie et coll., La relation d'aide en service sociale, ERES, Pratiques du champ social, Ramonville Saint-Agne, 2002.
- BLANCHARD-LAVILLE Claudine et FABLET Dominique, Théoriser les pratiques professionnelles, L'Harmattan, Le Mesnil sur l'Estrée, 2003.
- CARKUFF R.R., Helping and human relations – a primer for lay and professional helpers, Holt, Rinehart and Winston, N.-Y., 1969.
- CAUVIN Pierre et CAILLOUX Geneviève, Les types de personnalité, Collection Formation permanente, ESF Editeur, Issy-les-Moulineaux, 1994.
- DE ROBERTIS Cristina, Méthodologie de l'intervention en travail social, Le Centurion, Paris, 1981.
- DE ROBERTIS Cristina et PASCAL Henri, L'intervention collective en travail social, Bayard Editions, Paris, 1987.
- DE ROBERTIS Cristina, Le contrat en travail social, Bayard Editions, Paris, 1993.
- DESRUMAUX-ZAGRODNICKI Pascale, Manuel pratique en travail social. des méthodes pour être efficace, Gaëtan Morin Editeur, Boucherville, 1998.
- DUTRÉNIT Jean-Marc, La compétence sociale : Diagnostic et développement, L'Harmattan, Paris, 1997.
- GRANVAL Daniel, Le projet individualisé en travail social, L'Harmattan, Condé-sur-Noireau, 2004
- HAMZAOUI Mejed, Le travail social territorialisé, Editions de l'Université de Bruxelles, Bruxelles, 2002.
- HURTUBISE Yves et DESLAURIERS Jean Pierre, Introduction au travail social : Méthodologies et pratiques nord-américaines, Chronique Sociale, Lyon, 2003.
- JORAS Michel, Le Bilan de compétences, Que sais-je ? PUF, Paris, 1995.
- LE BOUFFANT Chantal et GUÉLAMINE Faïza, Guide de l'assistante sociale, Dunod, Paris, 2002.

- LEMOINE Claude, Se former au Bilan de compétences, Dunod, Paris, 2002.
- MONDOLFO Philip, Travail social et développement, Dunod, Paris, 2001.
- MUCCHIELLI Roger, La méthode des cas, ESF Edition, Collection formation permanente en sciences humaines, Paris, 1992.
- MUCCHIELLI Roger, L'entretien de face à face dans la relation d'aide, ESF Edition, Collection formation permanente, Issy-les-Moulineaux, 2000.
- ROGERS Carl, La relation d'aide et la psychothérapie, ESF Edition, Paris, 1970.
- YATCHINOVSKY Arlette et MICHARD Pierre, Le bilan personnel et professionnel, ESF Edition, Collection formation permanente en sciences humaines, n°87, Paris, 1997.
- www.fse.be: "Egalité des femmes et des hommes et approche du genre – guide pratique pour les projets FSE", 2007.
- www.fse.be: "Le genre de manière transversale dans les projets FSE", 2008.