

## L'Accompagnement global

L'insertion professionnelle et sociale des personnes les plus fragilisées constitue pour Pôle emploi et les Conseils départementaux une priorité partagée qui nécessitait de mieux articuler leurs interventions respectives sur le champ de l'emploi et du social.

A cet effet, l'assemblée des départements de France, la DGEFP et Pôle emploi ont signé le 01/04/2014 un Protocole national portant sur une approche globale de ces demandeurs d'emploi, qui s'est traduit localement par la signature d'une convention entre la Métropole de Lyon et Pôle emploi d'une part, et le Conseil départemental du Rhône et Pôle emploi d'autre part.

### Objectif :

L'accompagnement global a pour objectif de favoriser l'accès à l'emploi des personnes confrontées à des difficultés sociales et professionnelles, **qu'ils soient ou non allocataires du RSA**, par la prise en charge simultanée et coordonnée de leurs besoins, tant sur le volet social que professionnel. Cette prise en charge conjointe est assurée par un binôme de professionnels (conseiller dédié Pôle emploi et travailleur social de la Métropole, du Conseil départemental ou d'un CCAS volontaire).

L'accompagnement global constitue une 4<sup>ème</sup> modalité de suivi et d'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Les 3 autres modalités se déclinent de la façon suivante :

- Suivi : elle s'adresse aux demandeurs d'emploi les plus proches du marché de l'emploi et dont l'autonomie dans la recherche d'emploi est la plus grande (portefeuilles de grande taille).
- Guidé : public nécessitant d'être appuyé par leur conseiller référent dans la recherche d'emploi, notamment à travers des contacts dont la nature et la fréquence sont personnalisées (portefeuilles de taille intermédiaire).
- Renforcé : demandeurs ayant besoin d'être fortement accompagnés par leur conseiller référent dans leur trajectoire de retour à l'emploi, notamment à travers des contacts dont le rythme et le contenu répondent à leur besoin (portefeuilles d'environ 70 demandeurs d'emploi).

### La mise en place de l'accompagnement global se fait en 3 étapes :

1. La proposition d'un accompagnement global peut être effectuée soit :
  - Par Pôle emploi : le demandeur d'emploi est orienté par son conseiller vers un entretien de diagnostic réalisé par un conseiller accompagnement global. Le conseiller dédié explore la situation de l'intéressé, tant sur le volet professionnel que social en vue de poser un premier diagnostic qu'il partagera avec le demandeur d'emploi puis avec le travailleur social en indiquant les freins périphériques à l'emploi identifiés à ce stade.
  - Par un travailleur social : ce dernier peut orienter une personne qu'il a en suivi, après avoir recueilli son accord pour être accompagné dans ses démarches par un binôme sur le volet social et professionnel. Dans ce cas, le travailleur social complète une fiche de diagnostic en indiquant les champs sur lesquels le conseiller devra intervenir.

- Lors d'une instance RSA (IO ou ITT) : lorsque la décision est prise lors d'une première orientation ou lors d'un changement de référent, le bénéficiaire du RSA est convoqué par le conseiller Pôle emploi pour réaliser un diagnostic permettant d'obtenir l'adhésion du bénéficiaire.
2. Un diagnostic initial partagé :
- Le recueil des éléments du diagnostic s'effectue grâce à une fiche de liaison (voir modèles en annexe) reprenant les freins périphériques à l'emploi identifiés par le conseiller et, lorsque la demande émane du travailleur social, les freins d'ordre professionnel que ce dernier a pu repérer.
  - Cette fiche est transmise à l'autre professionnel pour avis puis retournée par ce dernier au prescripteur en précisant la nature de la décision.
  - Ce diagnostic peut également être envisagé sous forme d'un entretien tripartite si les 2 professionnels le souhaitent et que leur disponibilité leur permet de l'organiser.
  - Ce diagnostic partagé permettra de déterminer les actions à entreprendre par le binôme en réponse aux besoins exprimés sur les deux champs.
3. L'entrée en accompagnement :
- Elle ne peut être effective que s'il y a eu formalisation d'un diagnostic partagé via la signature de la fiche de diagnostic par les 3 parties (conseiller, travailleur social et demandeur d'emploi). Ce document fait foi au regard du FSE (Fonds Social Européen) pour justifier de l'entrée en accompagnement global.
  - Le conseiller convoque le demandeur d'emploi pour un entretien de démarrage de l'accompagnement. Au cours de cet entretien, le conseiller élabore un plan d'action en s'appuyant sur le diagnostic partagé préalablement établi et invite le demandeur d'emploi à se rapprocher parallèlement du travailleur social.

### **La mise en œuvre de l'accompagnement avec le demandeur d'emploi :**

Il s'agit d'un accompagnement intensif, personnalisé et coordonné entre les deux membres du binôme. La coopération entre le conseiller dédié et le professionnel du travail social intervient dès le diagnostic initial partagé jusqu'à la fin de l'accompagnement. Ensemble, ils organisent de façon articulée la mise en œuvre et le suivi des actions.

Tout au long de l'accompagnement, le conseiller référent assure un accompagnement intensif du demandeur d'emploi sur le plan professionnel. Il personnalise la fréquence et la durée des entretiens à un rythme adapté aux besoins de l'intéressé. Ces entretiens prennent en compte la nécessaire articulation avec le travailleur social.

Le conseiller réinterroge le diagnostic et l'opportunité de continuer ou non l'accompagnement global au maximum 12 mois après le démarrage.

### **La fin de l'accompagnement :**

Elle peut intervenir pour différents motifs et peut être à l'initiative de l'un des deux professionnels. Il peut s'agir d'une reprise d'emploi, d'une entrée en formation qualifiante, de la levée des freins périphériques à l'emploi, d'un abandon, d'un déménagement, etc...

### **Le public cible :**

- Demandeurs d'emploi, qu'ils soient bénéficiaire du RSA ou non (l'intéressé peut ne pas être inscrit à Pôle emploi au moment de la prescription, mais il devra alors s'inscrire pour que l'accompagnement puisse démarrer).
- Prioritairement des personnes déjà suivies par les CCAS, ou public ne pouvant être pris en charge par les MDR/MDM du fait de leur statut (ex : personnes isolées).

- Dans le cas de bénéficiaires du RSA déjà accompagnés par des travailleurs sociaux du CCAS sur des places financées par le Conseil départemental du Rhône ou la Métropole de Lyon, l'accompagnement global ne pourra pas être mis en œuvre pour ces publics (en effet, lorsqu'un bénéficiaire du RSA intègre l'accompagnement global, c'est le conseiller Pôle emploi qui devient alors son référent RSA).
- Dans le cas de bénéficiaires du RSA ayant une orientation Pôle emploi droit commun, il faudra prévoir une modalité d'information de la mise en œuvre de l'accompagnement global auprès de la MDR/MDM du territoire.

### **Les moyens :**

33 conseillers Pôle emploi sont dédiés à cette activité sur l'ensemble du département avec des effectifs allant de 1 à 4 conseillers par agence en fonction de leur taille.

Un conseiller travaillant à temps plein accompagne environ 70 demandeurs d'emploi et doit réaliser environ 100 nouvelles entrées par an dans son portefeuille.

Cette action est cofinancée par le Fonds Social Européen dans le cadre du Programme Opérationnel National 2014-2020, Emploi et Inclusion. Grâce à l'intervention du FSE, le conseiller Pôle emploi est dédié à 100% de son temps de travail à l'accompagnement global. Il ne participe pas aux activités « socles » de l'agence (accueil physique et téléphonique, entretiens d'inscriptions, etc...), ce qui lui permet d'être entièrement disponible pour accompagner les demandeurs d'emploi sur le volet professionnel et faire le lien avec le travailleur social.

Le cofinancement FSE ne concerne que les postes de conseillers Pôle emploi. Il n'existe pas de participation financière sur le volet social.

#### *Sur le champ du social, qu'implique le travail en binôme avec le conseiller ?*

Le travailleur social reste sur ses missions et ses modalités d'intervention. La mise en œuvre de l'accompagnement global nécessite néanmoins de consacrer un temps supplémentaire de coordination/d'échanges avec le conseiller pour faire le point sur l'avancée de leurs actions respectives, à une fréquence adaptée à la situation de l'intéressé. Ces échanges s'effectuent majoritairement par téléphone ou mail. Dans certains cas et si les 2 professionnels le jugent nécessaires, un entretien tripartite pourra être mis en place pour débloquer des situations difficiles.

### **Les résultats :**

Sur l'ensemble des sorties réalisées sur 2018 (sorties = fins d'accompagnement), 46% l'ont été pour reprise d'emploi et plus précisément : 20% des sorties pour cause de CDD < 6 mois, 13% pour cause de CDD > 6 mois et 13% pour cause de CDI.

Public : environ 2/3 des demandeurs accompagnés sont bénéficiaires du RSA, près d'1/4 réside en QPV, les 3/4 ont un niveau d'étude CAP/BEP maxi.

Une évaluation partenariale a été réalisée avec 11 Conseils départementaux. Il en ressort que cet accompagnement, particulièrement intensif, augmente le taux de retour à l'emploi durable de 27% au cours des 6 mois qui suivent l'entrée dans le dispositif.

Pour accéder à l'étude, suivez le lien : [Eclairages et synthèses](#)

### **Annexes :**

1. Exemples de fiche de diagnostic partagé (PE → CCAS et CCAS → PE)
2. Exemple de fiche de demande de 1<sup>er</sup> RDV avec le travailleur social
3. Exemple de fiche de sortie