



Cofinancé
par l'Union
européenne

MDFSE+20230063

BILAN 2023 DE L'ACTION COACHING SOCIAL



COACHING SOCIAL

Opérateur de l'action : APFE

Territoire d'action sociale concerné : Territoire des cinq vallées

Intitulé de l'action : Coaching Social

L'objectif principal de l'action coaching social

L'action doit permettre d'identifier et de renforcer des potentialités transférables à l'intégration d'une action à visée professionnelle. Elle doit aussi accompagner le public à recouvrer une meilleure estime de soi et une certaine autonomie. Chaque action proposée devra être en lien avec la résolution d'une problématique repérée lors du diagnostic d'entrée.

Le bilan et l'évaluation quantitatif

Les orientations

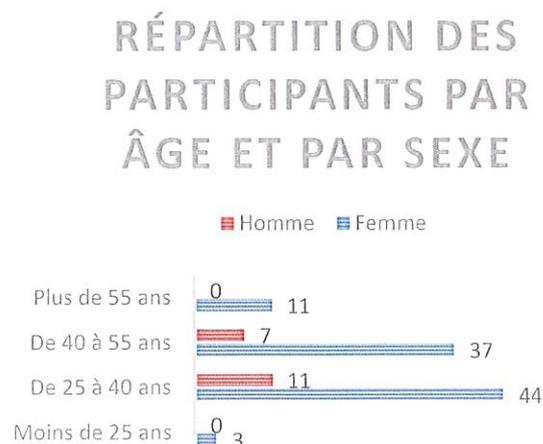
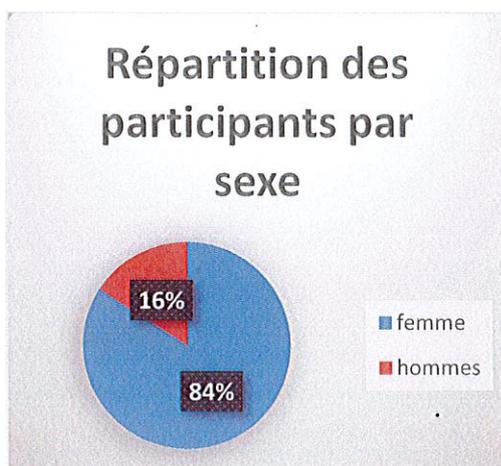
La file active mensuelle de l'action coaching social est fixée à 50 accompagnements.

En 2023, les orientations se répartissent de la façon suivante :

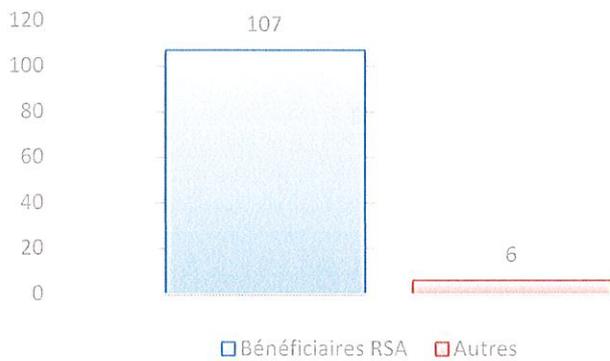
Orientations	Orientations avec engagement	Moyenne des accompagnements	Orientations sans engagement	Orientations en attente du 1 ^{er} rendez-vous au 31 décembre
148	113	54.17	12	22

La typologie du public :

En 2023, une typologie, proche du deuxième semestre 2023, 84% du public accompagné au sein de l'action « coaching social » était des femmes majoritairement âgées entre 25 et 55 ans et bénéficiaires RSA.

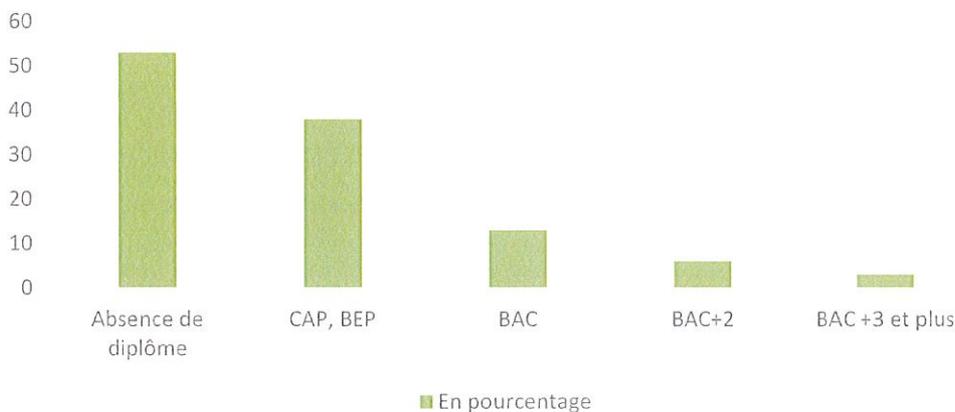


Typologie des orientations

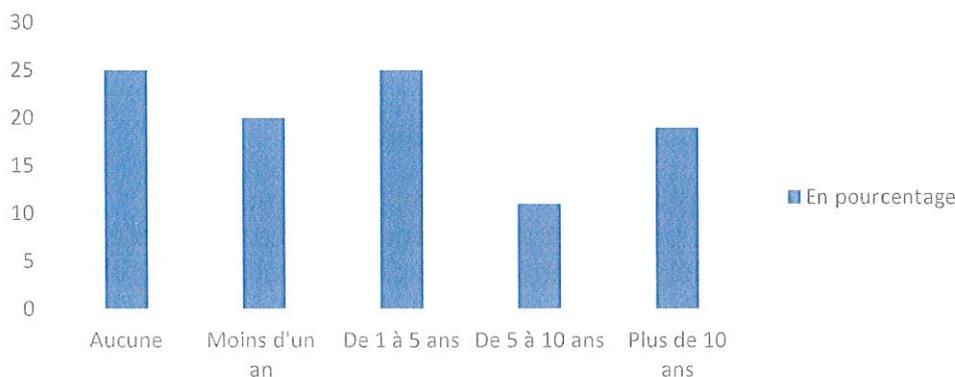


Lors du premier entretien, les référentes « coaching social » réalisent un diagnostic. Elles notent le niveau de qualification et le nombre d'années d'expérience professionnelle. Les graphiques, ci-dessous, permettent de visualiser rapidement le manque de qualification et d'une absence ou d'une expérience professionnelle très courte concernant de nombreux participants. Il est donc primordial de travailler en collaboration avec les différents dispositifs du Conseil Départemental afin de développer les savoir-faire et savoir-être de nos participants. L'absence de qualification et d'expérience professionnelle représentent un frein au retour à l'emploi.

Le niveau de qualification des participants



Expérience professionnelle des participants



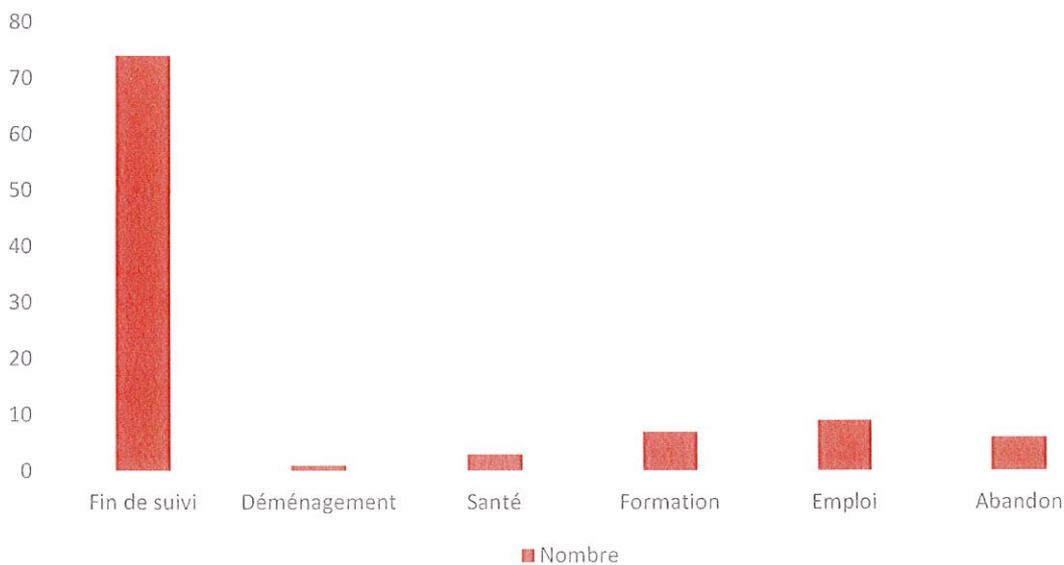
La ventilation des suites de parcours des bénéficiaires de l'action au cours de l'année d'exercice

TYPOLOGIE DE SORTIE :

En 2023, on comptabilise 68 sorties qui se déclinent de la façon suivante :

Motif de sortie	Nombre
Fin de suivi	50
Déménagement	1
Santé	2
Formation	5
Emploi	6
Abandon (en cours)	4
Décès	0
Incarcération	0
TOTAL	68

Motifs de sortie en pourcentage



On constate très peu d'abandon, les participants vont jusqu'au bout du parcours ce qui permet d'atteindre les objectifs.

Le bilan et l'évaluation qualitatif

Les modalités d'accueil et d'accompagnement des participants

Après avoir réceptionné la fiche de prescription validée par le Département, le bénéficiaire est reçu en premier accueil au plus près de son domicile. La référente présente l'action, les financeurs (Conseil départemental de la Somme et le FSE) et son déroulé. Un entretien de diagnostic est effectué. Un contrat d'engagement et l'accord RGPD sont signés et un questionnaire FSE d'entrée est réalisé.

Un rendez-vous individuel ou collectif est fixé, une semaine sur deux. En raison des ateliers réalisés, il est possible que les rendez-vous soient plus rapprochés. Par exemple une séance de théâtre est fixée chaque semaine sur une durée de 5 semaines.

Les objectifs fixés

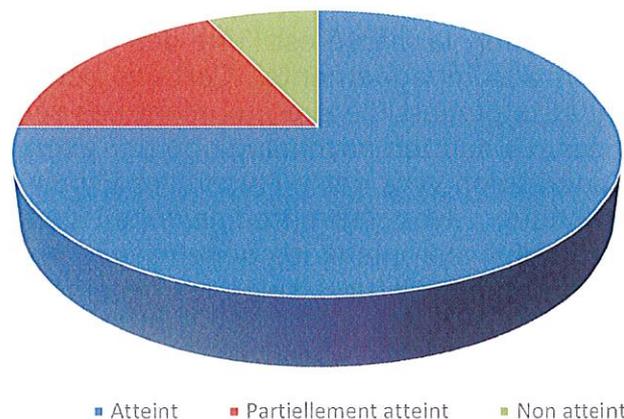
Les référentes « coaching social » participent à l'ensemble des ateliers et constatent des évolutions positives des participants mais tous ne viennent pas aux ateliers. Les ateliers organisés sont adaptés aux besoins des participants mais nous observons un certain nombre d'absence. Celles-ci sont souvent liées à une problématique santé (angoisse, suivis psy) ou de garde d'enfants.

La progression est différente selon les parcours mais l'interaction avec les participants, les exercices et les entretiens réguliers permettent d'obtenir des améliorations jusqu'à l'atteinte des objectifs.

En 2023, on comptabilise 68 sorties dont la majorité a atteint l'objectif d'autonomie. Les résultats se répartissent de la façon suivante :

Objectif	Nombre
Atteint	51
Partiellement atteint	12
Non atteint	5

Répartition en pourcentage des objectifs d'autonomie



Les objectifs de l'action « coaching social » sont donc atteints. Les participants qui n'ont pas atteint ou partiellement atteint les objectifs, s'expliquent :

- 8 sont sortis avant la fin de l'accompagnement soit pour emploi, formation, santé et abandon
- 7 rencontrent des problèmes de santé qui les ont freiné dans la progression du parcours .
- 1 participante n'a pas pu réaliser l'accompagnement pour des raisons de santé
- 1 participante n' a pas adhéré .

Le déploiement des partenaires

➤ La logistique

Dans le cadre de la logistique, nos partenaires sont principalement les mairies du territoire des cinq vallées (Airaines, St Ouen, Ailly sur Somme, Poix de Picardie, Conty) mais aussi guichet emploi de Flixecourt et la CC2SO. Ces partenariats nous permettent de démultiplier les lieux d'accueil pour être au plus proche des participants. La logistique se révèle parfois complexe. Il faut parvenir à concilier notre emploi du temps, les disponibilités des locaux prêtés et les disponibilités des participants.

Les référentes utilisent les véhicules de service de l'APFE pour se déplacer sur les lieux d'accueil. Les bénéficiaires peuvent également être transportés par l'APFE lors de la mise en place d'actions collectives.

Les prescriptions

Les assistantes sociales et les référents socio-pro des MDSI de Doullens, Poix de Picardie, Flixecourt, la mission locale, le centre relais, Assif 80, l'APFE nous orientent les bénéficiaires. Chaque prescription est validée par Madame Leriche, responsable du territoire des cinq vallées puis transmise sur la boîte mail spécifique de l'action coaching social (sfse@apfe.fr)

➤ **Les prestataires extérieurs**

Le déploiement des compétences pour mieux accompagner les participants est toujours au cœur des préoccupations de l'APFE. Pour cette raison, notre structure sollicite des professionnels dans des domaines différents :

- Théâtre avec la compagnie les gosses
- Bien-être avec Corinne socio-esthéticienne
- Conseil en image avec miroir de soi
- Médiation par le cheval avec Epona liance

➤ **Le Partenariat**

Comme nous avons pu le faire remarquer, la santé est l'une des principales problématiques repérées lors de nos accompagnements. Certains bénéficiaires ne disposent pas de médecin traitant et la plupart d'entre eux n'ont pas rencontré de spécialistes depuis plusieurs années. Le soutien psychologique par exemple est très fortement sollicité, cependant, l'orientation vers notre Partenaire Espoir 80 n'est pas évidente car la liste d'attente est longue. Nos référentes déploient donc tous les moyens en leur possession pour soutenir au mieux les bénéficiaires en orientant les personnes accompagnées vers différentes structures selon les besoins détectés telles que

- la CPAM ou la CAF pour la prise en charge des séances de soins en psychologie
- Les restos du cœur
- La banque alimentaire
- Association addiction France CSAPA
- Les professionnels de santé de proximité (sage-femme)
- Le nouveau cabinet dentaire à shopping promenade
- L'auto bleue
- PMI
- Dingue Fring (Tenue offerte aux participants par l'APFE)
- ADN (produits de soin offerts aux participants)

Les moyens mobilisés pour la réalisation de l'action coaching social

➤ **Matériels :**

Afin de mener à bien sa mission, la référente dispose d'un téléphone portable, d'un accès internet, d'un ordinateur portable, d'une imprimante/photocopieuse, d'un vidéo projecteur, d'une tablette numérique pour faire signer les participants et les prestataires, des balles de massage...

Le territoire des cinq vallées est très étendu et complexifie la logistique mais aussi les suivis. Les partenaires nous mettent à disposition des locaux pour mettre en place nos interventions. L'APFE dispose également de locaux permettant d'augmenter les lieux

d'accueil de proximité et d'assurer la mise en place des ateliers. Un véhicule de service permet de transporter les participants sur les lieux des ateliers. Le temps de la logistique a un impact important sur notre accompagnement :

- Réservation des locaux
- Réservation des véhicules

Temps de déplacement et d'installation (parfois une heure de route pour arriver dans les locaux pour assurer les suivis).

➤ **Pédagogiques :**

Les référentes de l'action coaching social accompagnent les participants lors de rendez-vous en individuel et/ou collectif. Le collectif n'est pas toujours envisageable en fonction du parcours personnel. La personnalisation des parcours est un point fort de cette action qui va permettre à chacun de pouvoir s'exprimer, s'émanciper, s'affirmer, valoriser ses savoir-faire et savoir-être, prendre confiance en soi, gagner en estime de soi, prendre soin de soi (bien-être et santé) mais surtout CROIRE EN SOI pour avancer et s'insérer socialement et professionnellement. Des livrets de bien-être, de confiance en soi et « comment réussir son entretien d'embauche » ont été créés et remis aux participants en fonction des objectifs. L'APFE a également remis à de nombreux participants des Parfait ce paragraphe produits d'hygiène comme des crèmes de jour Lancôme, des parfums Opium d'Yves Saint Laurent... Ces produits de marque inaccessibles ont été très appréciés.

En individuel :

Les référentes font participer les bénéficiaires en s'exprimant, en échangeant sur leur parcours personnel et professionnel, leurs émotions.

Différents axes sont travaillés pour apporter confiance en soi, estime de soi. Des exercices sur la confiance en soi sont réalisés à partir d'une trame définie par les référentes « coaching social » et vont travailler sur la valorisation et l'adoption d'une attitude positive. Elles vont amener les participants à s'interroger sur leur personnalité et approfondir la connaissance d'eux-mêmes avec des outils variés comme les tests de personnalité, l'échelle de Rosenberg... Le manuel de comitys permet de travailler à partir d'exercices sur l'estime de soi en individuel. Les compétences des participants vont être identifiées, valorisées et utilisées à la préparation des entretiens. Les freins sont également abordés et travaillés. Avant la clôture de l'accompagnement, les référentes « coaching social » abordent la poursuite du parcours avec les participants et proposent des actions. Elles notent, dans le bilan, la préconisation.

En collectif :

L'APFE a accompagné 113 personnes au sein de l'action coaching social dont 86 (soit 76%) ont participé à au moins un atelier. Lors des ateliers, les référentes « coaching social » :

- S'affèrent pour que la convivialité, la bienveillance, les interactions et le développement des compétences et des capacités soient des priorités
- Amènent les participants à devenir autonome dans leur parcours d'insertion socio- professionnel

Récapitulatif des ateliers :

Atelier miroir de soi

Par le biais de la préparation à la tenue d'un entretien, Sylvie Duval, de l'entreprise miroir de soi contribue à la préparation de la communication non-verbale lors d'un entretien grâce au changement de posture, de confiance en soi et d'estime de soi par l'acceptation de son image dans le reflet du miroir, la prise de conscience de la morphologie de son corps et de ses atouts physiques.

Lors cet atelier, les participants vont définir la colorimétrie, la morphologie visage et corps et découvrir leur style :

- 6 participants ont réalisé l'atelier sur une journée
- 8 participants ont suivi l'atelier sur trois jours ce qui a permis d'approfondir la valorisation de son image mais aussi d'acquérir avec un soutien financier de l'APFE une tenue adaptée à l'entretien en fonction de son projet professionnel

Atelier Corinne socio-esthéticienne :

En 2023, l'APFE a sollicité l'intervention d'une socio-esthéticienne. Les participants ne s'accordent pas ou peu de temps de bien-être pour des raisons parfois financières mais aussi par un manque d'estime de soi. Par le biais de ces ateliers, cette professionnelle va travailler le bien-être, favoriser la valorisation et l'acceptation de son image. Elle contribue aussi à la prise conscience que le bien-être n'est pas lié à des raisons budgétaires et transmet les connaissances pour reproduire soi-même.

Deux ateliers ont été organisés :

- Prendre soin de ses mains : 16 participants
- Prendre soin de son visage : 15 participants



Atelier théâtre :

Le jeu de théâtre a permis de prendre confiance en soi, gagner en estime de soi et de développer la communication verbale et non-verbale lors d'un entretien. Karine, metteur en scène de la compagnie les gosses, travaille plusieurs axes par le biais de divers exercices :

- Prendre conscience de son corps dans l'espace
- Développer la communication verbale et non-verbale
- Favoriser l'acceptation de son image et du regard des autres
- Contribuer au développement de ses capacités orales

- Identifier ses émotions pour mieux les gérer
- Comprendre et respecter des consignes
- Favoriser l'intégration à un groupe

On compte 19 participants aux ateliers théâtre

Médiation par le cheval :

L'APFE a travaillé avec Epona liance pour apporter des nouvelles compétences professionnelles et favoriser le développement cognitif, la confiance en soi. La médiation par le cheval favorise la communication, développe l'autonomie grâce à l'interaction avec le cheval et les compétences des professionnels. Elle permet de prendre conscience de ses angoisses et de ses ressentis pour mieux les gérer. Elle améliore les potentiels physiques et psychosociaux.

Cinq participantes ont bénéficié de cette médiation par le cheval sur 5 séances.



Atelier prendre confiance en soi et gagner en estime de soi :

Les référentes « coaching social » pratiquent également la pédagogie active en utilisant le jeu, la mise en situation... lors des ateliers. La pédagogie active concourt à l'implication du bénéficiaire dans son parcours. Sur ces ateliers, il y a eu 25 participants

- Relaxation : Les référentes « coaching social » se servent de plusieurs méthodes pour mieux gérer son stress et ses émotions. Lors des ateliers, elles massent avec des boules de massage, travaillent la respiration à partir d'une plate-forme sur internet. Elles utilisent des outils pour mieux gérer les émotions et le stress.
- Le Jeu : les participants ne pensent plus au regard des autres car s'investissent dans le jeu. Ils prennent plus facilement la parole et s'intègrent avec plus d'aisance au sein d'un groupe.
- Le photo langage donne l'occasion de travailler sur les valeurs et les émotions. Les participants s'obligent également à prendre la parole devant un groupe
- L'estime de soi et confiance en soi : identifier et prendre conscience de ses

qualités, s'affirmer et accepter les compliments, apprendre à mieux se connaître, accepter le regard des autres, s'intégrer au groupe et favoriser les interactions, adopter une attitude bienveillante envers les autres mais aussi envers soi-même

Se préparer aux entretiens :

Les référentes « coaching social » travaillent la communication non-verbale et verbale avec les participants. Les objectifs lors de ces ateliers sont de comprendre les attentes des recruteurs, d'apprendre à se valoriser et de prendre la parole en public, d'adapter sa posture, sa voix mais aussi l'image. Les simulations permettent également de dédramatiser l'entretien, de prendre confiance en soi car c'est le moment de mettre en avant ses compétences et de prendre conscience de ses capacités. La préparation des entretiens en groupe contribue à l'estime de soi par l'affirmation de soi, l'acceptation de son image et à l'aisance orale.

Ce sont donc 19 participants qui se sont prêtés au jeu.

Créer son déodorant solide

L'atelier déodorant solide a été suivi par 9 participants.

Une recette est apportée avec des ingrédients et la réalisation se fait en groupe.

Plusieurs objectifs sont fixés par les référentes de l'action :

- Contribuer au bien-être
- Favoriser l'hygiène corporelle
- Développer les interactions et la communication verbale
- Prendre confiance en soi



shooting photo

Deux participantes se sont transformées en mannequin le temps d'un shooting photo. L'atelier avait pour objectif de gagner en confiance en soi et estime de soi. Ces photos ont été organisées en lien avec un chantier d'insertion de l'APFE « vers le numérique ». Les participantes se sont épanouies et ont dépassé leurs limites.

Leur participation a été valorisée par la publication de ces photos sur le site internet de l'APFE sur la section : Mode .



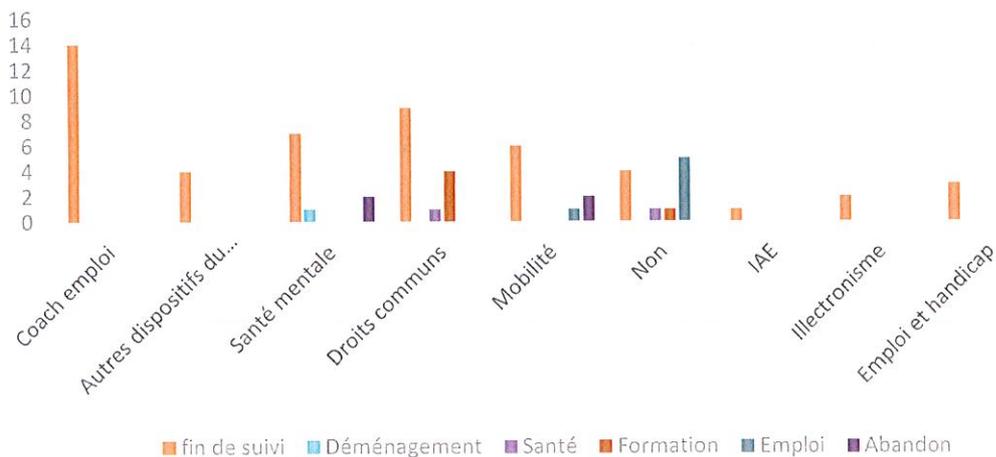
Les motifs de sortie de l'action et les orientations définies avec les participants

En 2023, l'action coaching social comptabilise 68 sorties. L'action coaching social dénombre peu d'abandons, le motif de sortie est principalement pour des fins de suivi. Lors des bilans des accompagnements, les référentes « coaching social » inscrivent une préconisation.

Les préconisations sont importantes car elles s'inscrivent dans une continuité de parcours d'insertion socio-professionnelle.

	Fin de suivi	Déménagement	Santé	Formation	Emploi	Abandon
Coach emploi	14	0	0	0	0	0
Autres dispositifs du département	4	0	0	0	0	0
Santé mentale	7	1	0	0	0	2
Droits communs	9	0	1	4	0	0
Mobilité	6	0	0	0	1	2
Non	4	0	1	1	5	0
IAE	1	0	0	0	0	0
Illectronisme	2	0	0	0	0	0
Emploi et handicap	3	0	0	0	0	0
Total	50	1	2	5	6	4

Les préconisations par motif de sortie



Les « non » préconisations se justifient :

- Une participante était déjà en cours avec BGE
- Une participante était en création d'entreprise
- Un participant était en emploi IAE
- Une participante était déjà en auto-entreprise lors de son intégration et ne percevait plus de RSA. Elle ne souhaitait pas augmenter son temps de travail
- Une participante n'a fait que l'intégration et est sortie pour des raisons de santé
- Les cinq autres participants étaient en emploi

Les évolutions de l'action coaching social en cours de déroulement

Les référentes « coaching social » individualisent toujours les accompagnements afin de répondre aux attentes des participants mais aussi d'atteindre les objectifs voire les dépasser.

En cours d'accompagnement, si une problématique ou un projet émerge, elles sollicitent les référent(e)s de parcours pour positionner les participants sur une orientation complémentaire.

L'APFE apporte chaque année des nouveaux outils pour travailler lors des entretiens en individuel mais aussi en collectif. Des compétences professionnelles ont également été apportées avec les nouveaux prestataires comme Épona Liance et Corinne socio-esthéticienne. La participation à la réunion organisée par le Conseil Département a permis également de mieux préparer le post parcours « coaching social » notamment pour les personnes reconnues « travailleur handicapé ».

Les modalités de travail mises en œuvre avec les services du Département

Les modalités administratives avec les services du département structurent et donnent une visibilité sur l'ensemble des prescriptions orientées. Un tableau de suivis reprend les dates d'intégration et de sortie, le motif de la fin de l'accompagnement, la tranche d'âge, le lieu d'habitation, la problématique, les préconisations, ... Puis, il est transmis mensuellement aux services du Département.

Suite à la réception des prescriptions, les référentes « coaching social » fixent un rendez-vous avec le bénéficiaire orienté puis envoient aux services du Département et aux prescripteurs le retour de prescription qui précise l'engagement sur les divers modules de l'action « coaching social » ou du refus de s'engager en stipulant le motif. Mensuellement, l'ensemble des émargements sont transmis au Conseil Départemental et aux référents de parcours ce qui permet d'avoir un suivi régulier des accompagnements.

À la fin des parcours des participants, un bilan est rédigé et également transmis aux services du Département et au prescripteur.

Semestriellement, un bilan général de l'action est rédigé pour les services du Département. Le bilan retrace l'objectif de l'action « coaching social », le nombre de parcours, les résultats obtenus, les difficultés rencontrées, les pistes d'amélioration...

Madame Leriche Nathalie, responsable du territoire des cinq vallées, a convié, le 19 septembre 2023, l'ensemble des partenaires, les référents de parcours pour présenter les diverses actions conventionnées par le Conseil Départemental sur le territoire. Cette présentation permet de gagner en efficacité en proposant des parcours adaptés aux participants.

Les modalités de travail menées avec les référents RSA mandatés par le

Département

Grâce à la prescription, nous avons l'ensemble des informations nécessaires pour prendre contact avec le référent en charge du suivi du bénéficiaire.

La communication avec les référents mandatés par le département doit persister car elle permet d'interagir avec efficacité sur les parcours des bénéficiaires.

Les échanges contribuent à la cohérence des accompagnements, une meilleure compréhension de certaines situations, une entraide, un soutien et une direction commune.

Le retour de prescription et le bilan sont envoyés en copie au référent mandaté afin de savoir rapidement où se situe le bénéficiaire dans son parcours d'engagement.

Les difficultés rencontrées pour l'atteinte des objectifs :

Les absences répétées et fréquentes sont toujours une réelle problématique. Elles entravent le bon déroulement du parcours et parfois mettent en difficulté les référentes de l'action dans la logistique.

Les référentes « coaching social » rencontrent des difficultés dans l'atteinte des objectifs mais aussi dans le suivi des parcours lorsque les participants souffrent de problèmes psychologiques et/ou psychiatriques ou de problèmes cognitifs. Mais également lorsque les participants ne veulent pas aller vers l'emploi.

L'absence d'un financement total de la part du Conseil Départemental sur l'action coaching social ajoute une charge administrative importante en raison d'un financement complémentaire du FSE.

Cette lourdeur administrative est au détriment des accompagnements, la charge de travail pèse sur les référents.

De plus la mise en place de la file active a eu un tel impact sur l'accompagnement que l'APFE a dû recourir à l'embauche d'un autre salarié. En effet, le recours à cette méthode a considérablement fait augmenter le nombre de suivi annuel. Dans un désir de poursuivre un accompagnement de qualité l'APFE a donc dû faire appel à candidature pour un poste en contrat d'apprentissage.

Pistes d'améliorations et des nouvelles perspectives 2024 :

Dans une perspective d'amélioration et de dynamisme, l'APFE souhaite apporter des nouveautés à l'action, en 2024, comme des ateliers sur l'hygiène, sur les techniques de recherche d'emploi, la séparation et la garde d'enfants.

L'APFE va accentuer le travail de projection afin de mettre le participant au cœur et acteur de son propre parcours et d'augmenter la participation aux ateliers.