



Cofinancé
par l'Union
européenne

MDFSE+202304444

BILAN 2024 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.

Les orientations se répartissent de la façon suivante :

	Orientations	Nombre de Participants accompagnés	Moyenne De la file active	Orientations sans engagement	Orientations en attente au 31 décembre
2023	148	113	54.17	12	22
2024	145	124	61,17	19	68

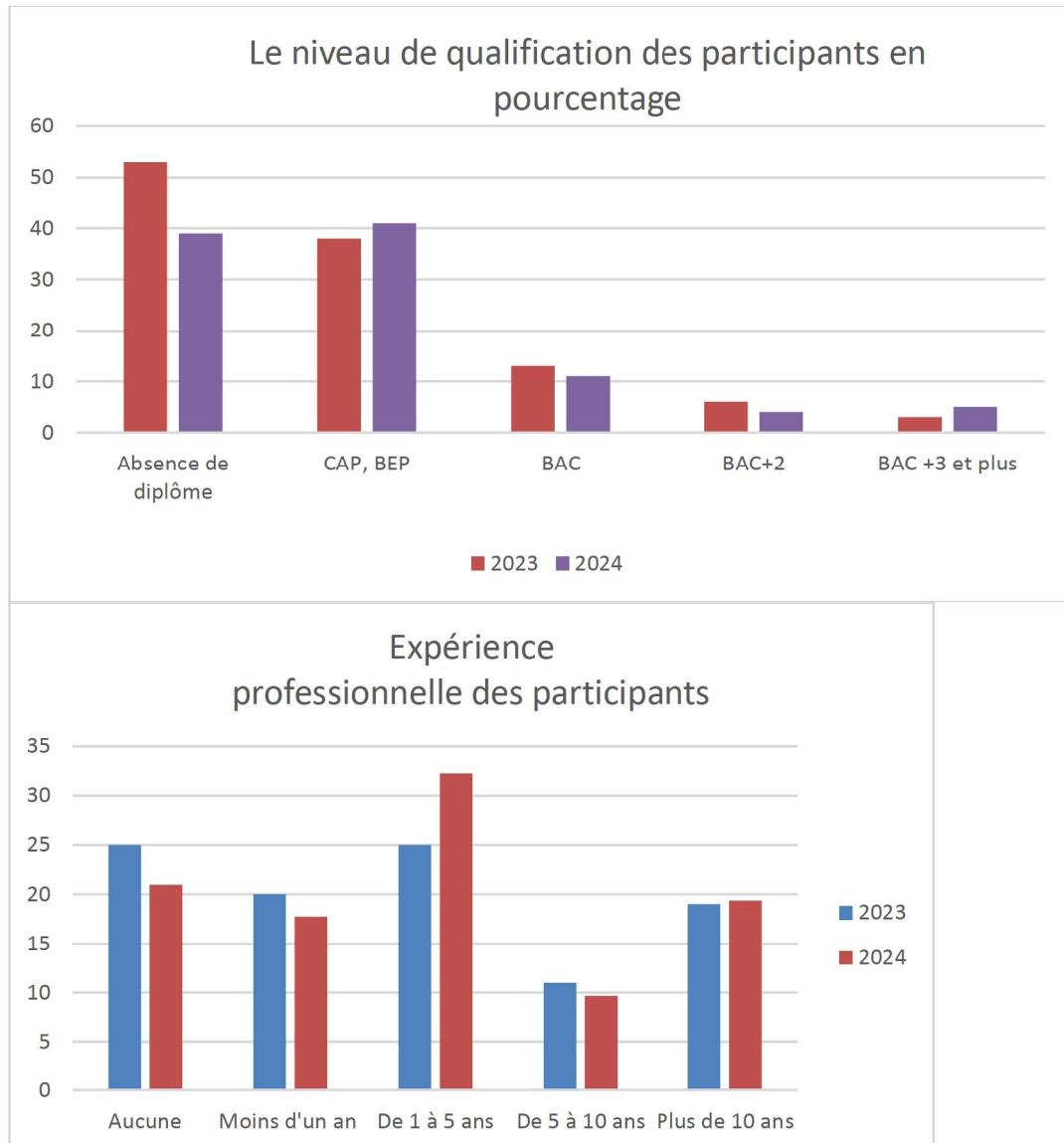
Il est important de préciser que 45 accompagnements avaient débuté en 2023 et se sont terminés en 2024. Les référentes coaching social ont d'abord intégré les participants dont la prescription avait été réalisée en 2023.

La typologie du public :

Comme l'année précédente, l'action coaching social accompagne majoritairement des femmes âgées de 25 à 55 ans.



Lors du premier entretien, les référentes « coaching social » réalisent un diagnostic. Elles se basent notamment sur le niveau de qualification et le nombre d'années d'expérience professionnelle. Les graphiques, ci-dessous, permettent de visualiser rapidement le manque de qualification, l'absence ou l'expérience professionnelle très courte concernant de nombreux participants. Les participants âgés de plus de 40 ans représentent 54% des accompagnements, cependant, 50% des participants cumulent moins de 5 ans d'expérience professionnelle et 21% n'ont jamais travaillé. 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.

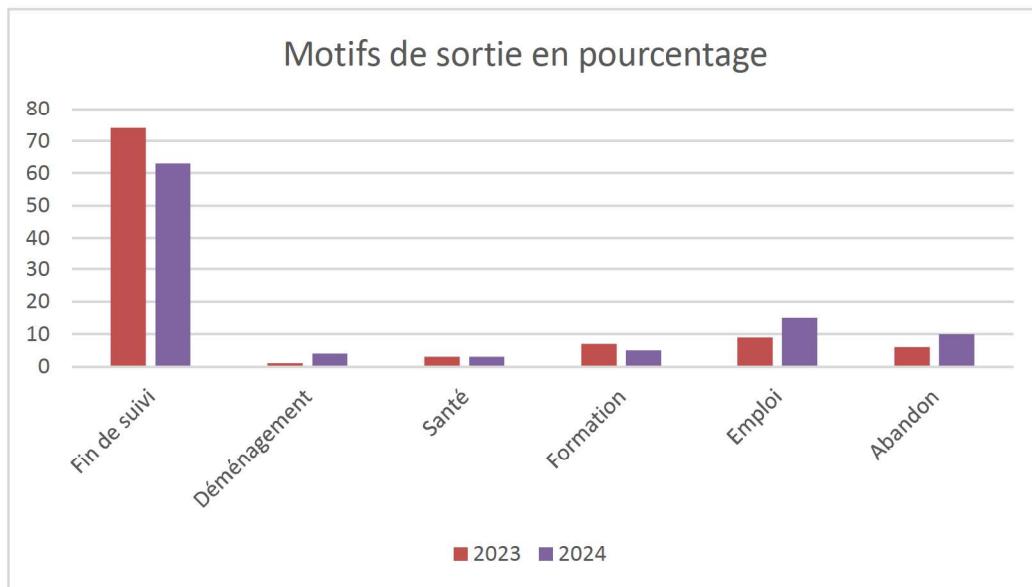


La ventilation des suites de parcours des bénéficiaires de l'action au cours de l'année d'exercice

TYPOLOGIE DE SORTIE :

L'action coaching social remporte un vif succès auprès des participants, la grande majorité d'entre eux adhèrent à l'action car 67 % d'entre eux ont achevé leur parcours et 15 % ont quitté l'action car ils ont trouvé un emploi.

Motif de sortie	Nombre	
	2023	2024
Fin de suivi	50	64
Déménagement	1	4
Santé	2	3
Formation	5	5
Emploi	6	16
Abandon (en cours)	4	10
Décès	0	0
Incarcération	0	0
TOTAL	68	102



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), les principes horizontaux et son déroulé. Lors de ce premier entretien, les démarches administratives sont réalisées :

- Un diagnostic général
- Un diagnostic spécifique à l'action
- Un contrat d'engagement
- Une demande de consentement
- Un questionnaire FSE

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.

Les objectifs fixés

Lors du premier rendez-vous, les référentes « coaching social » réalisent un diagnostic et fixent en accord avec les participants les objectifs de l'accompagnement.

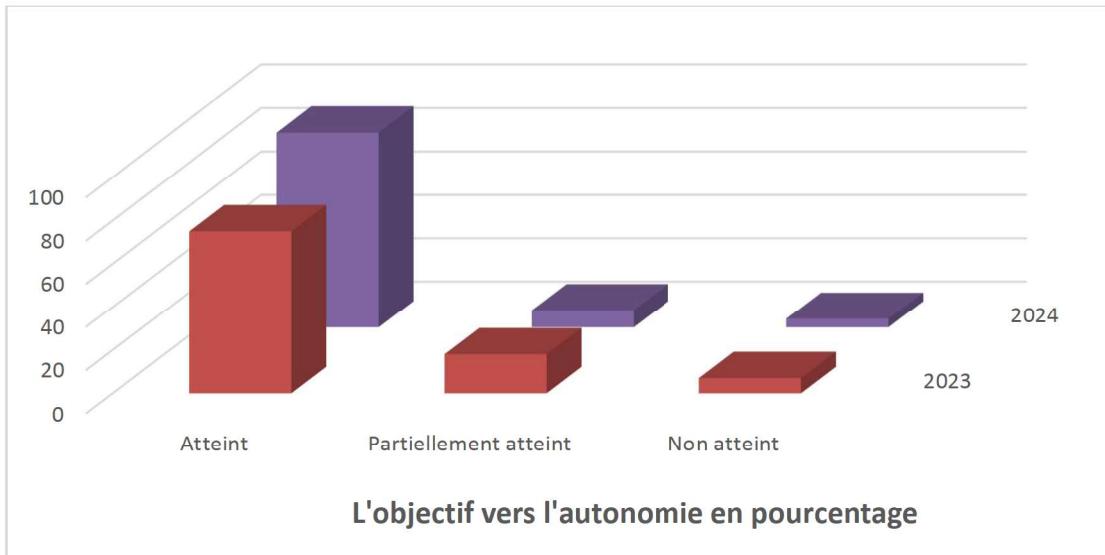
Les objectifs fixés sont individualisés et en lien avec l'objectif de la convention : gagner en confiance en soi et estime de soi, se préparer aux entretiens, initier un projet professionnel, identifier et valoriser les compétences, travailler les freins au retour à l'emploi, préserver son capital santé. L'objectif final étant de travailler l'insertion socio-professionnelle. Plusieurs objectifs peuvent être fixés lors d'un accompagnement. Les objectifs ont été répartis sur 2024 de la manière suivante :

Objectifs	Nombre de participants concernés
Confiance en soi et estime de soi	120
S'initier, se préparer aux entretiens	28
Créer un cv	5
Identifier et valoriser ses compétences	9
Initier un projet professionnel	6
Préserver son capital santé	17

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. Les référentes « coaching social » participent, également, à l'ensemble des ateliers et constatent des évolutions positives des participants. Les ateliers organisés sont proposés en fonction des parcours mais certains refusent de venir sur les ateliers souvent liés à une problématique santé (angoisse, suivis psy) et parfois ils sont inscrits à l'atelier mais ne se présentent pas pour plusieurs raisons (problème de garde d'enfants au dernier moment ou malade).

En 2024, 90% des participants atteignent l'objectif vers l'autonomie. Les résultats se répartissent de la façon suivante :

Objectif vers l'autonomie	Nombre	
	2023	2024
Atteint	51	90
Partiellement atteint	12	8
Non atteint	5	4



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

- 5 participants n'ont pas atteint ou partiellement atteint les objectifs fixés car ne sont pas venus aux entretiens.
- 1 participante n'a pas pu réaliser l'accompagnement jusqu'au bout pour des raisons de santé
- 3 participants ont demandé à arrêter l'accompagnement car ils n'étaient plus bénéficiaires RSA
- 2 participantes ont été obligées d'arrêter précocement l'accompagnement pour déménager suite à des violences conjugales
- 1 participant a refusé de travailler et la référente coaching social a été dans l'obligation d'arrêter l'accompagnement pour non-respect des engagements

Le déploiement des partenaires

➤ **La logistique**

Dans le cadre de la logistique, nos partenaires sont principalement les mairies du territoire des cinq vallées qui nous mettent à disposition des locaux (Airaines, Ailly sur Somme, Poix de Picardie, Conty, Villers Bocage) mais aussi la CC2SO. Depuis 2024, nous n'intervenons plus sur la commune de Saint Ouen en raison de locaux trop vétustes, mais l'APFE s'est doté d'un bâtiment plus adapté dans la commune de Flixecourt, tout comme à Doullens, Liomer et Poix de Picardie. 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 prescriptions**

Les assistantes sociales et les référents socio-professionnels 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). Depuis décembre 2024, les référents de parcours nous transmettent les prescriptions en direct. Les prescriptions sont enregistrées sur le tableau de suivi du Conseil Départemental. Une des référentes de l'action « coaching social » est porteuse de l'action et transmet les prescriptions par secteur. La sectorisation des prescriptions permet aux référentes de l'action « coaching social » de gagner en temps de logistique et d'apporter une meilleure qualité de suivi. Lors du retour de prescription auprès du Conseil Départemental, les référentes de l'action mettent en copie le référent de parcours.

➤ **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 et des bénévoles dans des domaines différents :

- Conseil en image avec miroir de soi
- Le centre de prévention de la Somme et ses professionnels (ergothérapeute, sophrologue, diététicienne...)
- Les restos du cœur
- Somme emploi service...

Lors des accompagnements, les participants sont amenés à échanger sur des problématiques sociales et/ou santé. Afin de pouvoir mieux les accompagner, faciliter la levée des freins et les aider dans les démarches, les référentes « coaching social » apportent des informations, des coordonnées et les orientent vers des professionnels et des associations :

- Les restos du cœur d'Etouvie, Doullens, Flixecourt et Airaines
- La banque alimentaire
- Le CCAS de Saint-Léger-Les-Domart et Flixecourt
- Association addiction France CSAPA
- Le mail
- Maison France service et la boussole de la CC2SO
- La maison départementale des personnes handicapées sur le site de Flixecourt
- Les professionnels de santé de proximité (sage-femme, médecins secteur Doullens, dentiste sur Amiens, Abbeville, Doullens)
- La possibilité d'une prise en charge de plusieurs séances avec un psychologue par le biais de la CPAM
- Le CMP
- AGENA
- Le CIDFF
- France victime
- France travail
- BGE
- Chambre du commerce et de l'industrie Abbeville et Amiens
- Maison des mobilités et des services de Doullens
- S'engager vers l'emploi sur le secteur des cinq vallées
- ID formation Abbeville
- L'auto bleue
- Via la plate-forme inclusion : les chantiers d'insertion relais 80, APFE, communauté d'Abbeville
- La maison des adolescents de la somme
-

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

➤ Matériels :

Afin de mener à bien sa mission, les référentes disposent d'un téléphone portable, d'un accès internet, d'un ordinateur portable, d'une imprimante/photocopieuse, d'un vidéo projecteur, des balles de massage, le manuel de l'estime de soi de Comytis... Depuis 2023, les référentes disposent d'une tablette permettant la dématérialisation de la signature des participants et des prestataires. Cette tablette diminue la charge des cartables et améliore la qualité des suivis car les dossiers sont enregistrés sur le serveur. Elle contribue également au développement durable avec la diminution des impressions papiers pour les démarches administratives : contrat d'engagement, RGPD, émargements....

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. Le temps de la logistique a un impact important sur notre accompagnement :

- Réservation des locaux
- Réservation des véhicules
- Temps de déplacement et d'installation

Les deux référentes de l'action se sont réparties le secteur afin d'optimiser la logistique et les accompagnements. Elles font régulièrement le point par téléphone ou par mail afin d'harmoniser les prises en charge, faciliter les démarches administratives et échanger sur les pratiques professionnelles.

➤ **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

➤ **En individuel :**

Les référentes font participer les bénéficiaires en s'exprimant, en échangeant sur leur parcours personnel et professionnel, leurs émotions. Elles amènent également les participants à se questionner pour apprendre à se connaître et à se fixer des objectifs. 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 la référente « coaching social » et va travailler sur la connaissance de soi, la valorisation et l'adoption d'une attitude positive. Les référentes vont s'appuyer sur des outils comme :

- Les tests de personnalité : permettre aux participants d'apprendre à mieux se connaître et d'affirmer leur personnalité
- L'Echelle de Rosenberg : mesurer l'estime de soi et prendre conscience des points d'amélioration à travailler
- La méthode GROW : amener les participants à se fixer des objectifs, réfléchir sur les freins à lever, travailler l'autonomie et l'implication du participant afin qu'il soit « acteur de son parcours d'insertion »
- Le manuel de l'estime de soi de Comitys permet de réaliser des exercices pour gagner en estime de soi
- Un livret confiance en soi réalisé par les référentes pour travailler spécifiquement la confiance en soi
- Un autre livret a été créé afin de se préparer aux entretiens. Les référentes vont donc identifier et valoriser les compétences des participants. Le travail réalisé sur les compétences permet aux référentes de créer ou mettre à jour les cv et d'aider dans la réalisation des lettres de motivation. Les sites comme CANVA sont donc utilisés. En fonction des parcours des participants, les référentes travaillent l'aspect emploi et/ou formation. Elles contactent, orientent ou positionnent les bénéficiaires soit par mail auprès des organismes de formation soit via les plates-formes telles que Pro Connect,

Les freins sont également abordés et travaillés en individuel ou en collectif. Avant la clôture de l'accompagnement, les référentes « coaching social » abordent la poursuite du parcours avec les participants et proposent des actions dont l'objectif est de monter en compétences et tendre à une suite de parcours cohérente en fonction des freins qui restent à lever pour le retour à l'emploi. Cette préconisation est précisée dans le bilan.

➤ **En collectif :**

En 2024, l'APFE a accompagné 124 personnes au sein de l'action coaching social. En fonction des besoins repérés, les référentes vont élaborer un atelier et peuvent solliciter un prestataire, un professionnel ou un bénévole. Lors des ateliers, les référentes « coaching social » :

- S'afférent pour que la convivialité, la bienveillance, les interactions soient des priorités
- Amènent les participants à devenir autonome dans leur parcours d'insertion socio-professionnel en gagnant en confiance en soi, estime de soi et en valorisant les compétences professionnelles

Les référentes « coaching social » ont travaillé sur des collectifs et ont diversifié les contenus afin de :

- Travailler les objectifs fixés initialement
- Répondre à des besoins identifiés lors des entretiens
- Lever les freins au retour à l'emploi
- Apprendre à préserver son capital santé
- Créer du lien et des interactions sociales pour favoriser la sociabilisation et l'intégration sociale
- Valoriser des compétences
- Ouvrir des possibilités d'emploi

Les référentes utilisent également la pédagogie active en utilisant le jeu, la mise en situation lors des ateliers. La pédagogie active permet aux référentes d'impliquer le bénéficiaire dans son parcours.

Les ateliers peuvent être répartis sur quatre volets :

- **Un volet social** : Les difficultés financières, la peur à la reprise à l'emploi, l'exclusion sociale représentent des freins au retour à l'emploi.

Les référentes de l'action coaching social travaillent donc également sur cet axe avec les participants. Lors des entretiens en individuel, les participants se confient sur des difficultés diverses :

- Gestion du budget
- Facture impayée
- Alimentaire
- Violence
- L'isolement
- La méconnaissance des droits et des associations présentes sur le secteur

L'APFE a fait appel aux services des restos du cœur notamment par le biais de leur action sociale pour apporter des informations sur les aides auxquelles nos bénéficiaires pouvaient prétendre.

Les bénévoles des restos du cœur ont apporté une meilleure connaissance du volet social (accès aux droits et à la justice, micro crédit, facture impayée, les vacances pour les enfants ...) de cette association souvent plus connue sur l'aspect aide alimentaire.

Les ateliers proposés sur le volet social et le nombre de participants sont les suivants : nombre de participants ou nombre d'ateliers :

Atelier	Nombre d'ateliers	Nombre de participants
Présentation de l'action sociale des restos du cœur : 13	3	13
Lutter contre l'exclusion sociale	1	4
Les difficultés rencontrées lors d'une reprise d'emploi	1	4
Anti-gaspillage	1	2
Gérer son budget	1	5

Volet estime de soi, confiance en soi : Lors de l'accompagnement, les référentes de l'action insistent sur la connaissance et l'acceptation de soi. Lors des collectifs, les participants sont amenés à identifier et prendre conscience de leurs 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. La gestion des émotions est également travaillée en collectif afin de faciliter le lâcher-prise et diminuer le stress. Ce volet est important car est facilitateur des interactions, de la construction de projets, de la valorisation lors des entretiens. L'estime de soi et la confiance en soi contribuent donc à l'épanouissement personnel et professionnel.

Les ateliers proposés sur la confiance en soi et estime de soi et le nombre de participants sont les suivants :

Atelier	Nombre d'ateliers	Nombre de participants
Apprendre à se valoriser, parler de soi sur des aspects positifs, identifier et prendre conscience de ses qualités et compétences, accepter le regard de l'autre en prenant la parole et échanger, tisser du lien	1	7
Identifier nos valeurs et prendre conscience qu'elles influencent nos décisions. Apprendre à mieux se connaître pour s'épanouir professionnellement et personnellement	1	3
Affirmation de soi	1	5
Gestion des émotions	2	5
Relaxation	3	6
Se fixer des objectifs et optimiser son organisation pour les atteindre	1	3

- **Un volet insertion professionnelle** : Les référentes « coaching social » travaillent la communication non-verbale et verbale avec les participants. Plusieurs simulations d'entretien ont été réalisées en mettant en scène un recrutement. Les participants à tour de rôle, vont être recruteur et candidat. 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.

- **Atelier avec une coach en image**

Durant deux jours, les participants, sur le secteur de Flixecourt et de Doullens, travaillent la communication non-verbale lors d'un entretien lors de l'atelier miroir de soi. Ils identifient leur colorimétrie, leur morphologie visage et corps, leur style pour ensuite adapter leur tenue lors d'un entretien. Par le biais de la préparation à la tenue d'un entretien, la conseillère en image, de l'entreprise miroir de soi contribue également au changement de posture, de confiance en soi et de l'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.

En fin d'année, les référentes « coaching social » ont créé un nouveau collectif sur la communication non-verbale lors d'un entretien et sur l'hygiène. A l'issue de cet atelier des produits cosmétiques et de soin ont été remis aux participants afin d'aider à poursuivre l'objectif.

Présentation d'entreprises. Suite à l'implantation de l'entreprise « Somme emploi service » sur le secteur de Flixecourt, nous les avons conviés à une présentation de leur structure. Nous avons également invité le public participant à l'action « coaching emploi ». Cette information collective a permis d'ouvrir la possibilité aux personnes intéressées de transmettre leur candidature.

Les ateliers proposés sur l'insertion professionnelle et le nombre de participants sont les suivants :

Atelier	Nombre d'ateliers	Nombre de participants
Simulation d'entretien	3	8
Miroir de soi	2 fois 2 jours	15
Présenter son projet professionnel, ses motivations, les aspects positifs et négatifs, les freins actuels	1	2
Présentation des métiers qui recrutent et des techniques de recherche d'emploi et initiation à l'entretien de recrutement	2	8
S'initier aux entretiens : comprendre l'objectif d'un entretien, l'importance de la communication non-verbale et la communication verbale	1	2
Le body langage en entretien	1	5
Mieux communiquer en entretien d'embauche	1	6
Présentation de l'association Somme emploi service avec possibilité de candidater	1	5
Tester ses connaissances sur la communication non-verbale lors d'un entretien et sur l'hygiène	1	2

- **Volet santé avec les ateliers Santé de la CPAM** : Lors des intégrations, les référentes de l'action coaching social réalisent un diagnostic basé sur les habitudes de vie, le suivi médical, les points d'attention santé liés à l'emploi. Cette première approche permet de réaliser un premier constat et d'identifier les besoins. Les entretiens individuels affinent les premières observations : une alimentation non équilibrée, un sommeil complexe et/ou décalé, une mauvaise gestion du stress et l'incapacité à lâcher-prise, des problèmes de dos, un manque de suivi dentaire et/ou gynécologique. Le centre de prévention a permis de travailler avec des professionnels de santé sur des thèmes spécifiques pour aider les participants à préserver leur capital santé et les sensibiliser sur les besoins repérés sur les secteurs de Doullens, Flixecourt et Liomer. L'APFE a également remis, lors de l'atelier sur l'hygiène bucco-dentaire, à chaque participant, une brosse à dent et un dentifrice.

Les ateliers proposés sur le volet santé et le nombre de participants sont les suivants :

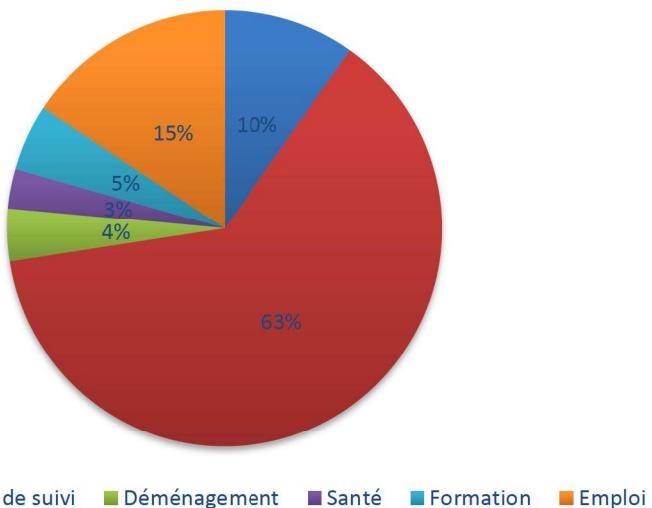
Atelier	Nombre d'ateliers	Nombre de participants
La gym pour un dos en pleine forme	1	5
J'ai confiance en mon dos	1	8
Bien manger sans se ruiner	1	8
S'initier à la relaxation	1	7
Comprendre son sommeil pour mieux dormir	1	6
Hygiène bucco-dentaire	1	6
Prévention de la santé mentale	1	7

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

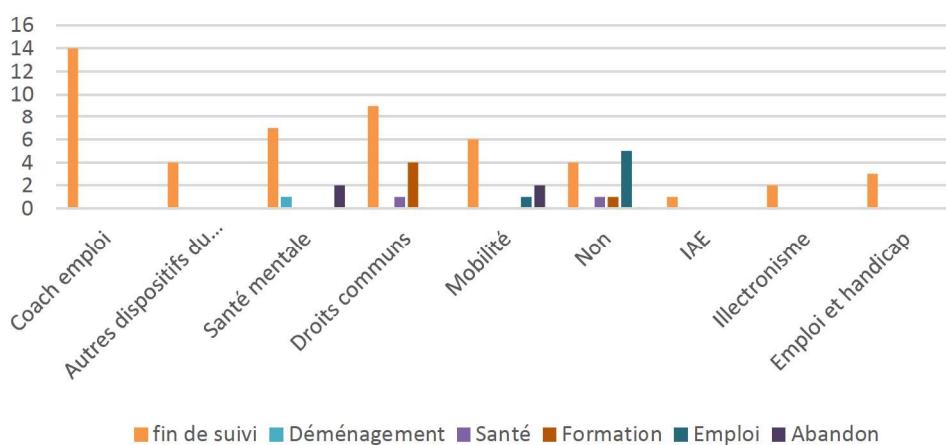
En 2024, l'action coaching social comptabilise 102 sorties (68 en 2023). Le motif de sortie est principalement lié à une fin de suivi. Les abandons restent à la marge et les sorties pour emploi ont augmenté. Lors des bilans des accompagnements, les référentes « coaching social » préconisent une poursuite de parcours vers d'autres actions adaptées au public. Elles sont importantes car elles s'inscrivent dans une continuité de parcours d'insertion socio-professionnelle.

Préconisations	Fin de suivi		Déménagement		Santé		Formation		Emploi		Abandon	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Coaching emploi	14	23	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Autres dispositifs du département	4	9	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1
Santé mentale	7	6	1	1	0	0	0	0	0	2	1	
Droits communs	9	8	0		1	1	4	3	0	6	0	1
Mobilité	6	6	0	0	0	1	0	1	1	5	2	3
Non	4	5	0		1		1		5	5	0	2
IAE	1		0		0		0		0	0		
Illectronisme	2	3	0		0		0		0	0		
Emploi et handicap	3	4	0		0		0		0	0		
Total	50	64	1	4	2	3	5	5	6	16	4	10

Motifs de sortie en pourcentage



Les préconisations par motif de sortie



Les « nons » préconisations se justifient :

- Une participante a été bénéficiaire de l'AAH
- Deux participantes étaient en retraite
- Deux participantes ont levé l'ensemble des freins pour aller à l'emploi et avaient un suivi France travail
- Deux participants n'ont été vus qu'une seule fois, il n'a pas été possible de mettre en évidence les besoins
- Cinq participantes ont trouvé un emploi et les freins étaient en cours de travail (comme le permis)

Concernant les autres dispositifs du département :

- Trois participantes ont été positionnées sur un volet social
- Un participant pour prépa IAE
- Neuf participants sur le volet santé

Concernant les abandons :

- Un participant pour non-respect des engagements
- Quatre participants ont souhaité arrêter car ne percevaient plus de RSA
- Cinq participants ne se sont pas présentés aux rendez-vous et ne répondaient plus.

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

L'action « coaching social » est individualisée et s'adapte à la situation de chaque participant car elle permet d'apporter, d'orienter ou de répondre aux besoins spécifiques. Les référentes de l'action coaching social ont par exemple cette année :

- Trouvé un dentiste pour des participants
- Réalisé une inscription France travail avec une bénéficiaire pour candidater à l'entreprise d'insertion
- Créé avec un participant son cv sur son espace personnel de France Travail
- Envoyé des candidatures via la plate-forme inclusion pour des emplois en SIAE
- Positionné une participante sur une information collective pour une formation en secrétariat
- Positionné des participants sur l'information collective de l'action : S'engager vers l'emploi
- Créé des cv et des lettres de motivation pour postuler à des offres d'emploi
- Accompagné des participants au resto du cœur de Doullens
- Etaient en lien avec les restos du cœur d'Etouvie pour une participante en arrêt de travail et mis en relation.
- Crée du réseau avec Agena et le SIAO suite à une situation de violence conjugale pour accompagner et orienter la participante dans ses démarches
- Aidé un participant dans sa démarche mobilité
- Aidé un participant dans la rédaction de son dossier MDPH
- Contacté France Travail dans le cadre d'un contrôle pour expliquer la situation santé du participant.
- Accompagné une participante à la campagne de l'emploi
- Réuni et transmis des documents pour compléter un dossier de retraite complémentaire
- S'est informé sur des formations, appeler l'IREAM pour une formation d'esthéticienne
- Contacté le rectorat pour connaître les prérequis et les démarches d'une candidature libre
- Transmis une offre d'emploi d'ELPH sur Flixecourt
- Proposé des offres d'emploi PEC aux archives du département, dans plusieurs lycées d'Amiens et Flixecourt....

Le contenu des ateliers peut différer d'une année à l'autre en fonction des besoins, des organisations possibles avec les intervenants. Face à certaines situations complexes, de plus en plus récurrentes, notamment concernant le manque d'hygiène de certains participants et la difficulté d'aborder la situation de façon non-jugeante, l'APFE a permis aux référentes de participer à une formation afin de travailler sur les méthodes de communication et d'approfondir leurs connaissances des différents types de personnalité.

Préparation d'un nouvel outil pédagogique

Cette année, les référentes des actions coaching social et coaching emploi ont été sollicitées par le département afin de participer à « la campagne de l'emploi » et ont participé à une réunion de préparation concernant le secteur sud des cinq vallées. L'objectif était de préparer en amont, les candidats potentiels. Les référentes des deux actions ont donc collaboré sur la préparation d'un outil pédagogique à la préparation aux entretiens lors du forum et ont également réalisé des fiches récapitulatives sur les entreprises présentes lors de « la campagne de l'emploi ». Puis elles se sont mobilisées une journée sur Poix et Airaines pour accueillir les participants. Sur ce secteur, nous n'avons pas eu de participants. Puis sur le secteur nord des cinq vallées, la référente coaching social a préparé trois participants au job dating organisé sur une après-midi à Doullens.

Cette flexibilité et l'adaptation des interventions ont un impact positif sur les parcours. Elles ont permis :

- D'obtenir des paniers alimentaires, des aides financières, un vélo
- D'améliorer la prévention et la prise en charge santé
- De trouver un emploi ou d'entrer en formation pour plusieurs participants
- De répondre à des démarches administratives pour avancer sur sa demande de retraite
- De rendre visible son cv depuis son espace personnel de France Travail
- De positionner des candidatures lors de la semaine réussir sans attendre, sur des offres PEC, France travail...
- De préparer les post-parcours

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 la date de prescription, le prescripteur, la date d'intégration et de sortie, le motif de la fin de l'accompagnement, la tranche d'âge, le lieu d'habitation, la problématique, la préconisation... Le tableau permet également de suivre la file active de l'action coaching social. Depuis 2024, le tableau n'est plus transmis mensuellement puisqu'il est accessible par les référentes d'action mais aussi par les services du Conseil Départemental à tout instant.

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 est 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 », la file active, les résultats obtenus, les difficultés rencontrées, les pistes d'amélioration.

La responsable du territoire, Madame Leriche, œuvre toujours pour communiquer sur les actions départementales. Le 16 septembre 2024, une réunion partenariale a été organisée afin de :

- Présenter la mission de l'Intervenante Sociale en Police et Gendarmerie
- Présenter la mission du Conseiller numérique
- Faire le point IAE et action Prépa IAE
- Présenter la mission de la Conseillère Conjugale et Familiale
- Rappeler le FSL et aides financières départementales

Un comité de suivi, le 20 juin et un copil, le 6 novembre, ont permis d'aborder les suivis, le respect de la convention, les difficultés et le déroulement.

Le 6 septembre, nous avons été conviés à participer à une réunion à France Travail pour être associé à la semaine de la « campagne de l'emploi » sur le secteur sud du territoire des cinq vallées

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.

Les référents de parcours sont des appuis dans nos accompagnements. Les référentes de l'action coaching social les sollicitent par mail ou téléphone, dès qu'elles ont besoin d'échanger sur les parcours des participants et obtenir une aide.

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 par mail et téléphone permettent une cohérence dans les suivis des différents parcours, une meilleure compréhension de certaines situations, une entraide et un soutien. Hélas, certaines difficultés connues sont tues et rendent complexe l'accompagnement.

Le retour de prescription, les émargements et le bilan sont envoyés en copie au référent mandaté conformément à nos engagements. Le changement de référent de parcours en cours d'accompagnement peut être une difficulté pour les référentes de l'action coaching social qui ne détiennent pas l'information et continuent de transmettre les émargements ou le bilan au mauvais interlocuteur.

Les réunions organisées en territoire permettent également de présenter nos actions et de répondre aux interrogations des référents de parcours.

Les difficultés rencontrées pour l'atteinte des objectifs :

Les difficultés au niveau des accompagnements diffèrent en fonction des participants :

- Le manque d'implication : lors des ateliers en collectif, les référents se retrouvent parfois désarmées face à l'absentéisme. Certaines simulations d'entretien n'ont pas pu se concrétiser et certains ateliers ont été difficiles à maintenir. Lors des interventions par des professionnels extérieurs, le coût de la prestation pèse lourd et rend d'autant plus dommageable les absences.
- Les entrées et sorties permanentes rendent complexes l'organisation des ateliers. Lors de l'intégration des participants certains d'entre eux expriment des difficultés d'intégration à un collectif, il n'est donc pas toujours possible de les positionner immédiatement. Mais certains ateliers sont programmés et travaillés depuis plusieurs mois avec des professionnels extérieurs et ne peuvent pas être déplacés.
- La santé physique ou mentale : il est difficile de travailler la projection à l'emploi lorsque les participants ont un problème de santé et le manque de prise en charge et de professionnels adaptés complexifient encore plus l'accompagnement.
- L'accompagnement coaching social a ses limites et ne peut pas se substituer à d'autres professionnels et notamment de la santé. Certaines prescriptions reçues répondent à l'accompagnement obligatoire de chaque bénéficiaire RSA. Des personnes sont en cours de prise en charge addiction mais souffrent encore des effets. Elles se retrouvent en difficulté dans l'accompagnement. Les référentes de l'action sont aussi dans une incapacité de répondre aux objectifs et parfois ne peuvent pas travailler avec les personnes lors des rendez-vous (manque de concentration, somnolence, tremblements, forte transpiration...). Les référentes de l'action coaching social entendent parfois le discours des participants d'un positionnement en raison d'un manque de disponibilité actuelle sur l'action espoir 80.

Les difficultés administratives et financières :

- Le tableau share point ne met pas en valeur les ateliers sur le volet social et santé. Il est également très lourd à remplir. Les colonnes nom et prénom ne sont pas figées rendant l'exercice difficile.
- Le financement à hauteur de 80% de l'action constraint notre structure à trouver un complément financier et ajoute une charge administrative aux référentes de l'action coaching social
- La file active est une source de stress car le nombre de prescriptions est supérieur à la capacité d'accompagnement. Les référentes ont dépassé la file active ne permettant plus pour cette fin d'année d'intégrer l'ensemble des prescriptions.
- Un accompagnement qualitatif, pour une file active de 50, ne peut pas être réalisé par un seul temps plein. D'autant plus que l'obligation de proposer un accompagnement au plus proche du participant impose une logistique conséquente sur un secteur très étendu.

Pistes d'améliorations et des nouvelles perspectives 2025 :

En 2025, l'objectif reste de poursuivre l'accompagnement en individualisant les parcours afin de permettre à chaque participant de pouvoir s'exprimer sur ses difficultés et ses besoins.

Lors d'une situation complexe connue, les référentes coaching social souhaiteraient pouvoir être concertées pour être mieux préparer et mieux accompagner.

Lorsque les référents de parcours terminent un accompagnement et un nouveau référent de parcours est désigné, il serait bénéfique que les référentes de l'action coaching social soient informées.

L'accompagnement coaching social doit travailler l'ensemble des axes : professionnel, social, préserver le capital santé. Il faudrait donc pouvoir valoriser sur le tableau des suivis les ateliers organisés sur le volet social et santé. Les référentes coaching social souhaitent que la majorité des participants participe à un collectif. Mais elles ne pourront pas atteindre les 100% car elles constatent un taux d'absentéisme important lors des collectifs et une incapacité pour certains participants à intégrer un groupe pour des raisons médicales.

Afin de faciliter le travail administratif et éviter les erreurs, il serait profitable d'avoir la possibilité de figer les colonnes du nom et prénom de chaque participant dans le tableau des suivis.

En 2025, l'action coaching social va travailler en lien avec l'action coaching emploi afin d'organiser des ateliers sur des simulations d'entretien, création de cv et rencontres avec des recruteurs.