

# L'approche globale de l'accompagnement global

*Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion*



*Direction des Partenariats et de la Territorialisation*

*Document de travail - ne pas diffuser*

## L'approche globale, définition

*Accompagnement intensif et personnalisé vers l'emploi, l'accompagnement global prend en compte en simultané les situations sociale et professionnelle du demandeur d'emploi.*

*Avec l'accord de ce dernier il est mené conjointement par un conseiller Pôle emploi dédié et un professionnel du travail social.*

*D'une durée limitée dans le temps il vise le retour à l'emploi ou l'entrée en formation ou à défaut doit permettre la mise en place d'une suite de parcours.*

# L'approche globale, définition

## L'orientation

Prescription



Tout conseiller Pôle emploi

OU

Tout travailleur social



Demandeur d'emploi

## L'entrée

Diagnostic partagé



Conseiller Pôle emploi accompagnement global



Travailleur social identifié



Demandeur d'emploi

## La mise en oeuvre

Accompagnement global



Conseiller Pôle emploi accompagnement global



Travailleur social identifié



Demandeur d'emploi

Une relation entre le conseiller dédié et son binôme social à entretenir tout au long de l'accompagnement global.

# L'approche globale, définition

## Accompagnement

### Un diagnostic renseigné et actualisé

- Une adhésion du demandeur d'emploi
- Des problématiques identifiées et personnalisées

### Un plan d'action co-construit et évolutif

*"On se met d'accord sur ce qu'on va faire chacun et ensemble "*

- Un scénario lisible avec des enchaînements logiques

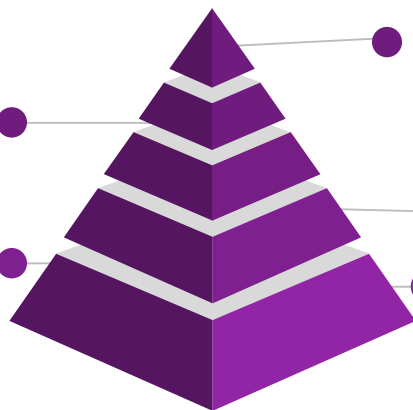
### Un bilan formalisé

→ Qui récapitule les événements et les étapes suivantes

## Intensif

...complétés par des actions, prestations et services au DE...

En mobilisant les interventions internes: psychologues, gestion des droits...



Des contacts fréquents et diversifiés...

...en relation avec les entreprises

...et les ressources externes: entreprises et partenaires.

## Personnalisé

Le conseiller est attentif aux attentes du demandeur d'emploi

Ses besoins sont identifiés en commun et hiérarchisés

Les modalités et la fréquence des contacts sont adaptés en fonction des besoins et de l'étape du parcours du demandeur d'emploi

La progression est mesurée, objectivée et évaluée par le demandeur d'emploi lui-même



# Assurer au demandeur d'emploi un accompagnement intensif et personnalisé

## Accompagnement



## Intensif



## Personnalisé



Des actions et outils qui contribuent à la diversification des modes de contacts et des étapes

- Des ateliers spécifiques, mobilité, estime de soi, savoir-être
- Des groupes d'entraide /garde d'emfants, co-voiturage, réseau
- Des rencontres professionnelles /témoignages, simulations d'entretien
- Des clubs publics GLO

Des pratiques régionales qui "boostent" l'accompagnement global

- Un mur des réussites en agence avec les contributeurs internes et externes
- Recueil/restitution de "belles histoires"
- Une newsletter
- Définition des 10 apports incontournables pendant l'accompagnement global



# Un accompagnement qui donne des résultats

*Malgré quelques disparités, dans la très grande majorité des départements, la montée en charge de l'accompagnement global est conséquente*

Pour l'accompagnement global, à fin décembre 2020, 1137 conseillers sont dédiés à cet accompagnement en binôme avec les travailleurs sociaux des départements. Ces postes sont financés par le budget de Pôle emploi et les crédits alloués par le FSE.

	2018	2019	2020
Nb de portefeuilles en déc	972	1042	1137
Nb d'entrées au cours de l'année	73573	92447	90448
Délai moyen/entrées	32,6j	27,7j	23,8j
Durée moyenne des parcours	195j	189j	197j
Taux de satisfaction	83%	85%	84,8%

# L'accompagnement global est conforme dans ses modalités aux objectifs du SPIE

- ✓ une entrée possible quel que soit le statut du demandeur d'emploi ;
- ✓ décidée avec lui en réponse à des besoins identifiés à la fois sur les champs professionnel et social ;
- ✓ un accompagnement personnalisé et intensif vers l'emploi co-construit avec le demandeur ;
- ✓ une coordination des actions du conseiller Pôle emploi et du professionnel du travail social ;
- ✓ un suivi dans l'emploi.

# Mais dans le double contexte de mise en place du SPIE et des effets de la crise sanitaire sur le marché du travail...

- ... il est essentiel de continuer à améliorer cet accompagnement conjoint.
- Les départements et Pôle emploi doivent poursuivre leur coopération afin d'assurer la montée en charge de cet accompagnement.
- L'objectif reste de permettre, à horizon 2022, à 200 000 personnes de bénéficier de l'accompagnement global chaque année.

## Hervé

48 ans, bénéficiaire du RSA

« J'ÉTAIS PERDU, DANS L'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL J'AI TROUVÉ UNE FACILITÉ D'ÉCHANGE ET D'ACCOMPAGNEMENT SUR DES ASPECTS PROFESSIONNELS MAIS AUSSI PERSONNELS ET FINANCIERS, J'AI RETROUVÉ LE MORAL, LA CONFIANCE »

## Mariam

23 ans, bénéficiaire du RSA

« JE PENSE QUE L'ACCOMPAGNEMENT M'A PERMIS D'AVOIR SURTOUT CONFIANCE EN MOI PARCE QUE HIER J'AI DÉCROCHÉ UN PREMIER ENTRETIEN. MÊME SI ÇA N'A PAS MARCHÉ JE SUIS QUAND MÊME CONTENTE ET JE ME DIS QUE LE MEILLEUR RESTE À VENIR. »



## 5 leviers ont un impact particulièrement important sur sa montée en charge, notamment quand ils sont activés simultanément

1. **L'engagement commun sur un objectif d'entrées** en accompagnement global pour assurer une dynamique ;
1. **La réduction des délais d'entrée** en accompagnement pour une prise en charge plus rapide et efficace ;
1. **L'ouverture de l'accompagnement global aux autres acteurs du champ social** pour permettre à tout demandeur d'emploi de bénéficier de cet accompagnement quel que soit le service social dont il relève ;
1. **L'amélioration de la coordination** entre conseillers Pôle emploi dédiés à l'accompagnement global et professionnels du social pour des parcours encore plus fluides ;
1. La mise en place d'une **animation partagée** jusqu'au niveau opérationnel pour créer et maintenir une dynamique.

