



HAL
open science

Intégrer l'accompagnement social à la formation : retours sur un dispositif régional

Pierre-Yves Bernard, Valérie Gosseaume, Karine Meslin, Manuella
Roupnel-Fuentes, Joanne Walker

► To cite this version:

Pierre-Yves Bernard, Valérie Gosseaume, Karine Meslin, Manuella Roupnel-Fuentes, Joanne Walker.
Intégrer l'accompagnement social à la formation : retours sur un dispositif régional. Céreq Bref, 2024,
449, pp.1-4. halshs-04440907

HAL Id: halshs-04440907

<https://shs.hal.science/halshs-04440907>

Submitted on 6 Feb 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NoDerivatives 4.0 International License

Intégrer l'accompagnement social à la formation : retours sur un dispositif régional



Pierre-Yves BERNARD
CREN

Valérie GOSSEAUME
Centre régional associé au
Céreq de Nantes, DCS

Karine MESLIN
GERS, CENS UMR 6025

**Manuella ROUPNEL-
FUENTES**
IUT Angers, ESO-Angers

Joanne WALKER
ESO-Angers

Pour les personnes dites « éloignées de l'emploi », l'entrée dans un dispositif d'insertion et de formation se double souvent d'un accompagnement social, visant à résoudre leurs difficultés liées aux conditions de vie. Un dispositif régional a permis d'expérimenter l'intégration de ce volet social par les organismes de formation. L'accompagnement devient ainsi multidimensionnel et individualisé, dans le but de minimiser ruptures et « coutures » propices aux abandons. Ce *Céreq Bref* présente une évaluation qualitative de ce dispositif, qui éclaire la mise en œuvre et la réception, mais aussi les facteurs de réussite ou d'échec d'un tel accompagnement.



Accompagnement
professionnel

Expérimentation sociale

Mesure pour l'emploi

Évaluation

Approche locale

Bas niveau de
qualification

Jeune en difficulté

Les professionnels de l'insertion et de la formation ont pour mission de remédier aux obstacles que rencontrent les personnes les plus éloignées de l'emploi par l'accompagnement. On distingue ici un accompagnement professionnel, portant sur la construction du projet, l'acquisition de compétences et la recherche d'emploi, et un accompagnement social, visant à résoudre un ensemble de difficultés désignées comme des « freins périphériques » et qui relèvent des conditions de vie des personnes (problèmes de santé, de logement, de mobilité, etc.). Ces deux types d'accompagnement peuvent se déployer de concert tout au long du parcours aussi bien dans les phases de préqualification que de qualification, mais ils relèvent généralement de deux circuits distincts. Ce *Céreq Bref* s'intéresse à une expérimentation menée dans le cadre d'un pacte régional d'investissement dans les compétences (PRIC), intégrant l'accompagnement social dans un dispositif de remobilisation vers la formation ou l'emploi.

Encouragés par l'État dès 2018, les PRIC cherchent à mieux répondre aux problématiques des personnes dites « éloignées de l'emploi » en travaillant à sécuriser leurs parcours. Dans cette perspective, le dispositif « Prépa rebond dispositif intégré » propose d'articuler, au sein de la même offre de formation, la préqualification et la qualification professionnelle, pour limiter les ruptures de parcours. Il préconise également d'intégrer un volet d'accompagnement social en complément du volet formation. L'innovation réside dans l'intégration de ce volet social, qui consiste à inscrire la résolution des

difficultés sociales rencontrées par les stagiaires dans le temps long d'un accompagnement à la fois social et professionnel vers la formation, la qualification et l'emploi. L'expérimentation présentée ici (voir encadré 1) constitue un exemple de ces offres de formation dites innovantes. Son évaluation qualitative [1] (voir encadré 2) apporte un éclairage sur l'intégration de l'accompagnement social par les organismes de formation et sur sa réception par les stagiaires. Elle permet d'identifier trois types de situation d'accompagnement, en fonction des mises en œuvre et des profils des stagiaires : celles d'un accompagnement remobilisant et sécurisant, celles où il reste limité dans ses effets, et celles où il se révèle démobilisant et insécurisant.

Un accompagnement multidimensionnel et individualisé

Depuis les années 1980, les politiques de l'emploi associent, à une visée d'insertion professionnelle, un travail d'intermédiation et d'accompagnement. Un changement de perspective intervient toutefois dans les années 2000. L'accent est alors mis sur l'autonomisation des individus, afin de développer leur capacité à prendre part à leur employabilité.

Les programmes d'accompagnement visent à équiper les stagiaires d'outils et de compétences nécessaires pour s'adapter aux évolutions du marché du travail. Par l'association d'un accompagnateur social dédié à chaque stagiaire en formation, le dispositif « Prépa rebond » officialise la fonction de soutien individualisé, en reconnaissant l'aspect

1 Présentation de « Prépa rebond dispositif intégré »

Élaboré et expérimenté en région métropolitaine depuis mars 2020, « Prépa rebond dispositif intégré » est un dispositif dit « tout en un » visant à articuler remobilisation, élaboration de projet et formation qualifiante pour les personnes considérées comme les plus éloignées de l'emploi, âgées de plus de 16 ans, peu ou pas qualifiées. Il se déroule en 4 phases préconisées dans le cahier des charges : le sas, (d'une durée de deux semaines, il vise à identifier la motivation du stagiaire et à lui présenter les différentes étapes du dispositif), l'élaboration du projet professionnel et sa validation, l'entrée en formation qualifiante ou en emploi et un suivi à trois mois après la sortie du dispositif. Ce dispositif vise l'articulation de ces phases « sans rupture » pour les stagiaires, en organisant des parcours « sans couture ». Pour ce faire, différentes innovations caractérisent ce dispositif : un cercle élargi de prescripteurs pour atteindre les publics les plus précaires, un double accompagnement social et professionnel tout au long du parcours limitant les occasions d'abandon, une rémunération attractive de 850 euros mensuel pour tous, un parcours assez long pouvant aller jusqu'à 18 mois selon les besoins, l'utilisation d'outils pédagogiques dits novateurs pour capter un public plus rétif aux apprentissages, un maillage territorial en milieu rural et isolé favorisant l'accès à des actions de formation, et une collaboration étroite entre organismes de formations pré-qualifiants et qualifiants garantissant la continuité des parcours.

chronophage du travail de résolution des obstacles périphériques d'accès à la formation ou à l'emploi. Les équipes chargées de construire un accompagnement multidimensionnel pour « lever » ces « freins » mettent l'accent sur son caractère individualisé, et visent généralement à agir sur différents volets interdépendants tels que les conditions de vie matérielles, la santé, la mobilité et la confiance en soi.

L'accompagnement social est tout d'abord envisagé comme un accélérateur dans l'accès aux droits qui, par l'intensité du rythme des échanges, doit resserrer le « filet de sécurité » que constituent les programmes de protection sociale autour des stagiaires. Par exemple, une accompagnatrice sociale se positionne comme garante institutionnelle pour Célestin, 22 ans, à la rue avant son entrée dans le dispositif, pour qu'il trouve une place en foyer de jeunes travailleurs (FJT) : « Là on est clairement en lien avec la Mission locale, en lien avec le FJT pour dire aussi : "Voilà le jeune est là depuis plusieurs semaines, ça se passe bien, ça se stabilise" ». En plus d'un soutien des démarches dans la prise de rendez-vous médicaux ou de montage de dossiers de reconnaissance en tant que travailleur handicapé, le travail d'accompagnement sanitaire est pensé comme un moyen pour faire évoluer les représentations stigmatisantes des problèmes de santé. Ce travail place les capacités physiques au centre du projet professionnel (en envisageant par exemple la reconversion professionnelle, l'adaptation du poste de travail, etc.). De même, pour aider le stagiaire à faire face aux injonctions à la mobilité géographique, l'accompagnement des équipes combine souvent une dimension administrative (obtention d'aides publiques au permis de conduire ou à la mobilité, inscription auprès d'une association de location de véhicules ou d'une auto-école) avec un travail sur les représentations, pour amener les stagiaires à se projeter dans un nouveau

lieu. Travailler sur les appréhensions, craintes et expériences intimes des stagiaires implique nécessairement pour les équipes de tisser des liens de confiance. C'est d'autant plus vrai que l'insertion durable qu'entend impulser le dispositif est imaginée comme résultant de choix individuels, faits en pleine connaissance des champs professionnels possibles. Or, les stagiaires doutent de leurs capacités et partagent presque tous une image négative d'eux-mêmes. La reconstruction de l'estime de soi est envisagée comme un préalable à tout projet professionnel, ce qui conduit souvent les accompagnateurs à travailler simultanément techniques de la recherche d'emploi et activités de découverte de soi et d'expression (exercices informatiques, théâtre, sport). À cette fin, ces derniers sont invités à créer des synergies avec d'autres dispositifs, services et acteurs locaux, mais se retrouvent confrontés à l'inégalité territoriale des offres de formation. Si le dispositif a été pensé pour pallier un manque d'offres de formation dans des territoires ruraux, il ne suffit pas à compenser les inégalités préexistantes. Au-delà de cette dimension, d'autres facteurs contribuent également à créer des disparités dans les situations d'accompagnement.

Diversité des mises en œuvre et hétérogénéité des publics

L'enquête met en évidence deux types de facteurs de variation affectant la portée de l'accompagnement social : la diversité de ses mises en œuvre d'une part, l'hétérogénéité des publics accueillis d'autre part.

Concernant le premier aspect, les organismes de formation ont fait des choix relativement contrastés quant au personnel en charge de l'accompagnement social, ou plutôt du « *relais vers les structures compétentes selon les difficultés rencontrées* »*. Un tel relais nécessite une solide connaissance des ressources disponibles dans les différents champs du social d'un territoire spécifique. Or, il apparaît que l'efficacité de l'accompagnement est fortement influencée par le statut et la qualification des professionnels recrutés.

Sur tous les sites enquêtés [1], l'accompagnement social est confié à des femmes de plus de quarante ans, souvent arrivées dans le secteur de la formation par reconversion professionnelle volontaire. Derrière cette apparente uniformité observée, se dégage une hétérogénéité quant aux choix opérés par les organismes de formation (OF) en matière de qualification et de modalités d'emploi. Sur un des sites, l'OF revendique la polyvalence des intervenants. Ainsi, l'accompagnatrice sociale assume le rôle de formatrice, consacrant une demi-journée par semaine à sa fonction d'accompagnement, et le reste de son emploi du temps à la formation proprement dite. En revanche, sur les autres sites enquêtés, les fonctions d'accompagne-

*Extrait du cahier des charges

2 Méthodologie

Le protocole d'enquête a reposé sur deux phases. La première analyse la construction politique du dispositif ainsi que sa mise en œuvre par les opérateurs retenus, à partir d'un travail documentaire sur le cahier des charges, les réponses des organismes de formation à l'appel d'offres et la réalisation de 19 entretiens avec les acteurs financeurs, pilotes et les professionnels des organismes de formation ayant répondu à l'appel d'offres. La seconde phase analyse les effets du dispositif sur les parcours des stagiaires tant en termes d'attentes, de représentations que d'accès à l'emploi, selon leurs profils et les modalités de mise en œuvre du dispositif par les opérateurs. L'enquête de terrain a associé entretiens, semi-directifs et répétés, auprès de 69 stagiaires du dispositif et de 38 professionnels (formateurs, coordinateurs, accompagnateurs), et observations dans trois organismes de formation chargés de la mise en œuvre du dispositif. Ces données qualitatives ont été complétées par l'exploitation de fichiers administratifs transmis par ces organismes. L'évaluation a été menée au sein d'une région métropolitaine à partir de trois territoires, se distinguant par leur plus ou moins fort enclavement géographique et leurs secteurs d'activité principaux. L'enquête de terrain a été réalisée de septembre 2020 à décembre 2021 dans le contexte spécifique de la crise sanitaire.

Caractéristiques des 49 stagiaires interrogés à trois reprises :

| Sexe | | Âge | | | Prescripteurs | | | | | Durée | | Accès à qualification | | Dispositif à l'interrogation | |
|------|----|----------|-------------|----------|----------------|-------------|--------------|------------------------|--------|----------|----------|-----------------------|-----|------------------------------|--------|
| H | F | - 18 ans | 18 à 25 ans | + 25 ans | Mission locale | Pôle emploi | unité emploi | organisme de formation | Autre* | - 8 mois | + 8 mois | Oui | Non | Dedans | Sortis |
| 30 | 19 | 9 | 21 | 19 | 21 | 10 | 6 | 4 | 8 | 40 | 9 | 14 | 34 | 13 | 36 |

Lecture : Parmi les 49 stagiaires interrogés, 21 ont entre 18 et 25 ans et 9 sont mineurs.

Légende : *Autre : bouche à oreille, auto prescription.

ment social et de formation sont distinctes, assurées par des personnes différentes et qualifiées pour leurs missions (psychologue ou conseillère en insertion).

Les modalités d'emploi de ces intervenantes sont différentes. Si l'un des OF enquêté propose le dispositif avec une équipe stable recrutée en CDI, c'est moins vrai sur les autres sites. Dans un cas, l'organisme opte pour des contrats à durée déterminée en raison de contraintes financières et de difficultés de recrutement dans les zones rurales. Dans l'autre cas, l'OF systématise les contrats à durée déterminée d'usage, sur des durées inférieures à celle de la durée moyenne d'accompagnement des stagiaires, d'où un turn-over important. Or une certaine stabilité est nécessaire aux professionnels pour développer une relation de confiance et une bonne connaissance des ressources disponibles sur le territoire, conditions pour un accompagnement efficace.

Le deuxième ensemble de facteurs de variation de l'accompagnement est l'hétérogénéité relative du public en matière d'âge, de sexe et d'expérience du marché du travail. À côté des personnes fortement éloignées de l'emploi**, d'autres stagiaires se situent plutôt aux marges du marché du travail, avec une expérience récurrente d'emplois précaires et mal rémunérés, quand une troisième catégorie regroupe des jeunes en décrochage scolaire qui viennent de quitter l'école. En d'autres termes, la catégorie des publics dits « éloignés de l'emploi » n'est pas homogène. En son sein se dessinent des sous-groupes qui n'appréhendent pas le dispositif de la même façon. Alors que pour le premier et le troisième groupe, la formation offre un cadre rassurant, permettant effectivement de prendre du temps pour lever les freins de l'accès à l'emploi,

les individus du deuxième groupe sont davantage en situation d'urgence, ne permettant pas de saisir la possibilité d'un accompagnement social sur le temps long pour une qualification. Ils vont plus souvent que les autres quitter rapidement le dispositif à l'occasion d'une opportunité d'emploi, même précaire. Cette urgence financière est particulièrement marquée pour les jeunes femmes en voie de décohabitation parentale ou d'installation en couple.

Trois types de situations d'accompagnement social intégré

L'enquête établit qu'en fonction de ces différents facteurs, trois types de situations se dégagent : l'accompagnement peut se révéler remobilisant et sécurisant, plus limité dans ses effets, ou au contraire démobilisant et insécurisant.

Une situation d'accompagnement sécurisant se caractérise par : des rendez-vous réguliers, adaptés et approfondis de l'accompagnatrice sociale avec les stagiaires, une stabilité des lieux et des intervenants, une complémentarité de profils pour les référents (professionnel et social) et une cohérence d'intervention entre les professionnels du centre de formation et ceux chargés de l'accompagnement du stagiaire à l'extérieur. Par exemple, si le référent professionnel guide le stagiaire dans l'élaboration de son CV et de sa lettre de motivation, le référent social se penche sur les compétences, les qualités et les obstacles périphériques à la formation et à l'emploi lors d'un entretien bilatéral. Cette collaboration entre les référents se poursuit avec les professionnels externes (assistant social ou éducateur spécialisé), chargés de l'accompagnement du stagiaire en dehors de l'organisme de formation. Les jeunes déscolarisés et les chômeurs

**Au sens où elles n'ont pratiquement aucune expérience professionnelle depuis plusieurs années.

→ En savoir plus

[1] P-Y. Bernard, V. Gosseaume, K. Meslin, M. , Roupnel-Fuentes, J. Walker, *Évaluation qualitative du dispositif Prépa Rebond Dispositif intégré en Pays de la Loire*, Rapport final, DARES, 2022.

[2] A. Arbelaez Ayala, A. Bucher, P. Givord, L. Lima, M. Morel, Troisième rapport scientifique de l'évaluation du Plan d'investissement dans les compétences », DARES, 2022.

de longue durée sont principalement concernés par ce type d'accompagnement qui leur permet de se mobiliser ou se remobiliser, se construire ou se reconstruire pour se projeter dans une formation, un métier, un emploi.

La situation d'accompagnement limité présente des

Illustration d'une situation d'accompagnement sécurisant :

Léo, 16 ans, a des problèmes de vue l'obligeant à porter des verres de fortes corrections. Il est entré dans le dispositif après un échec dans la recherche d'un apprentissage en menuiserie. Après plusieurs stages dans différents secteurs, il a porté son choix sur la cuisine. Son projet est validé et il a débuté un CAP cuisine dans une structure de formation qualifiante. L'accompagnement dont il a bénéficié a pu mettre en lumière une dyslexie responsable de difficultés d'apprentissage. De plus, le diagnostic de son problème de vue a permis de monter un dossier pour l'obtention d'une reconnaissance administrative de son handicap.

similitudes avec la précédente en termes de stabilité des professionnels et de cohérence des différentes interventions. Cependant, son effet reste limité en raison d'une sortie précoce du dispositif des stagiaires. Indépendamment de la qualité de la formation, ces sorties précoces concernent plus particulièrement deux catégories de stagiaires. Pour certains, l'enthousiasme initial et la mobilisation au moment de l'entrée dans le dispositif cèdent la place à une démobilité, consécutive à une perte de sens ou des projets contrariés. On trouve ici plus souvent des jeunes hommes déscolarisés n'arrivant pas à se remobiliser pour un projet professionnel après des échecs répétés. Pour d'autres, le maintien dans ce parcours vers une formation se trouve fortement mis en concurrence avec un emploi plus rémunérateur que le dispositif. C'est plus fréquemment le cas des jeunes femmes changeant de projet, choisissant la cohabitation en couple et quittant le dispositif pour un travail assurant une rémunération supérieure. Malgré leur sortie, tous se disent satisfaits de l'accompagnement reçu durant leur passage dans le dispositif.

Illustration d'une situation d'accompagnement limité :

Sophie, 18 ans, vit en couple chez les parents de son ami, ouvrier en usine agroalimentaire. Elle n'a pas le permis. Elle entre dans le dispositif pour l'accompagnement proposé afin de déterminer ce qu'elle veut faire. Différents stages en peinture

viennent confirmer son choix d'exercer le métier de peintre en bâtiment et d'emménager avec son ami. Elle débute sa formation, puis arrête au bout de deux semaines par déception. Elle choisit alors quelques missions d'intérim pour mener à terme son projet de cohabitation avec son ami. Bien que sortie du dispositif, elle ne le rejette pas et reste en contact avec l'accompagnatrice.

L'accompagnement s'avère insécurisant là où la mise en œuvre du dispositif présente des incohérences et des dysfonctionnements. Le turn-over et la polyvalence des intervenants du centre de formation, ainsi que l'irrégularité des rendez-vous, les changements de planning, l'arrivée régulière de nouveaux intervenants constituent des éléments démobilisants et insécurisants pour tous les stagiaires, d'autant plus pour ceux cumulant des difficultés psychologiques, sociales, économiques et professionnelles. Le dispositif ne fait plus sens. Dans tous les cas, ce type d'accompagnement conduit rapidement les stagiaires vers une sortie du dispositif.

Illustration d'une situation d'accompagnement insécurisant :

Yvon, 29 ans, en logement avec bail glissant, a différentes problématiques familiales, de santé et psychologiques. Orienté par l'unité emploi pour une entrée en mars 2021, il est tout d'abord enthousiaste, puis quelques problèmes de santé viennent perturber son accès à des stages dans le domaine de la vente. Démotivé, déstabilisé et insécurisé par l'arrivée constante de nouveaux stagiaires plus jeunes dans le dispositif, ainsi que par le turn-over des formatrices, Yvon quitte le dispositif 4 mois plus tard sans formation, sans emploi.

Dans le cas de cette expérimentation, l'accompagnement social intégré apparaît clairement comme un élément clé du dispositif, et l'internalisation de cette fonction est plébiscitée par les professionnels comme par les stagiaires. Mais sa réussite n'est pas mécanique. Il se déroule au mieux lorsque les organismes de formation proposent des conditions d'emploi stable à leurs intervenants, privilégient la complémentarité des fonctions et non la polyvalence des professionnels, dédient un personnel avec des compétences spécifiques à cette fonction et coordonnent les actions d'accompagnement de façon cohérente avec celles d'autres professionnels en interne et en externe pour une prise en charge globale du stagiaire.

S'inscrire à la lettre d'information

Céreq

DEPUIS 1971

Mieux connaître les liens formation – emploi – travail.
Un collectif scientifique au service de l'action publique.

+ d'infos et tous les travaux
sur www.cereq.fr



Établissement public national sous la tutelle du ministère chargé de l'éducation et du ministère chargé de l'emploi.



> Mise à jour
de votre abonnement

Céreq Bref, 449|2023 Bulletin de recherches emploi formation

Directrice de la publication : Florence LEFRESNE
Secrétariat de rédaction et mise en page : Stéphanie VINCENT

Dépôt légal à parution/Publication gratuite/ISSN 0758-1858
Centre d'études et de recherches sur les qualifications
10, place de la Joliette CS 21321 • 13567 Marseille Cedex 02
T. +33 (0)4 91 13 28 28 • F. +33 (0)4 91 13 28 80

