

ZONE DE CONSEIL 6 : SUIVI DU MNAR

Objectifs d'apprentissage dans cette zone de conseil

La zone de conseil 6 est conçue comme une phase transversale tout au long de l'intervention, mais aussi comme un moyen de garder le contact une fois que le MNAR a trouvé un emploi.

Pour toutes les zones de conseil précédentes, l'importance du suivi est mutuelle. Dans l'une des zones de conseil, un suivi continu tout au long du processus pourrait être préférable, tandis que dans d'autres cas, il pourrait être suffisant pour assurer un suivi après que l'initiative a été mise en œuvre.

Dans ce module, vous serez initié à la suite à donner dans le cadre de toutes les initiatives présentées dans les zones de conseil précédentes.

Groupe pertinent et cible de la zone de conseil spécifique

Comme on le voit dans le module d'introduction, ce projet est pertinent pour les professionnels suivants :

- Éducateurs
- Professionnels des ressources humaines
- Conseillers d'emploi
- Professeurs de langues
- Conseillers juridiques
- Pédagogues
- Travailleurs de projet
- Psychologues
- Travailleur social
- Formateurs
- Bénévoles pour l'inclusion dans le marché du travail
- Bénévoles pour l'inclusion sociale
- Autres professionnels travaillant pour l'inclusion sociale des MNAR
- Spécialistes des sciences sociales travaillant avec les MNAR

Longueur et effort	
	Temps (heures et minutes)
Le matériel de lecture	1 heure 30 minutes
Les exercices	1 heure 00 minutes
Le matériel vidéo/audio	0 heure 05 minutes
L'auto-évaluation	0 heure 10 minutes
Le MOOC au total	2 heures 45 minutes

Index des chapitres de cette zone de conseil

Chapitre 1 : Suivi de la conception de l'intervention

Chapitre 2 : Suivi de la formation

Chapitre 3: Suivi de l'emploi

Chapitre 4: Suivi des synergies pour l'inclusion sociale et l'inclusion dans le travail

Chapitre 5 : Suivi de la participation sociale

CHAPITRE 1 : SUIVI DE LA CONCEPTION DE L'INTERVENTION

Ce module illustrera les principaux outils de suivi des procédures décrites dans le module 1 Conception d'interventions. Dans le chapitre 1, plus que sur les procédures, nous nous sommes concentrés sur le profil de l'opérateur et sur certains moments fondamentaux de son travail de prise en charge du MNRA, tels que l'entretien et la rédaction du Projet éducatif individualisé (PEI).

Nous allons donc analyser certaines des stratégies qui nous permettent de suivre, vérifier si le processus d'intervention et donc le parcours individuel défini est conforme aux objectifs initiaux proposés ou s'il y a eu des changements à prendre en compte pour remodeler le plan socio-éducatif individualisé. Nous définirons également les spécificités de l'approche et de la méthodologie de choix dans cette phase de la conception de l'intervention.

Dans un deuxième instant, nous nous concentrerons plutôt sur la figure de l'opérateur, sur sa centralité et sur l'importance de fournir des outils de confinement, de formation et de soutien pour cette figure.

1. Le plan éducatif individualisé – modifications rétrospectives

Certains changements au Plan éducatif individualisé, tel que présenté au chapitre 1.3 du MOOC, pourraient être apportés en fonction d'une certaine progression de la situation du migrant, en termes de besoins, d'espoirs, d'objectifs et de rôle dans la société. Nous avons souligné la nature flexible de cet outil, une caractéristique nécessaire qui le rend actualisable au moment même où des changements importants se produisent dans la vie du migrant. Cette flexibilité et cette actualité sont structurelles, c'est-à-dire que la structure même de nos outils est sujette à des changements substantiels.

Certains paramètres fondamentaux que nous, en tant que professionnels travaillant avec les migrants, devrions constamment garder à l'esprit lorsque nous structurons les interventions avec ce qui précède, sont les suivants:

- **L'approche holistique**, qui rend souhaitable, par exemple, qu'une seule personnalité professionnelle disposant du matériel pédagogique nécessaire, prenne soin et soit considérée comme responsable des progrès du migrant et de son adhésion au plan arrangé. Il est implicite dans ce type d'approche que l'adulte de référence – généralement un éducateur qualifié – va couvrir tous les différents aspects de la vie du migrant, se faisant porteur de sens et un guide privilégié. L'équipement pluridisciplinaire, avec leurs compétences spécifiques et nécessaires (dont certaines seront hors de portée de notre professionnel de référence, c'est-à-dire : compétences médicales, juridiques, etc.) sera convoqué par les susdit si nécessaire : l'adulte de référence pour notre migrant agira ainsi comme intermédiaire entre le migrant et la figure professionnelle. Cette approche comprend encore une autre approche.
- **L'approche informelle**: l'adulte comme point de référence va « aimer » le jeune bénéficiaire en se présentant à la fois comme un camarade de jeu confidentiel et une figure stable qui est préoccupée d'eux, ce qui nous amène directement à un autre mot clé important.

- **Dévotion**, dans son sens original de « loyauté, fidélité, allégeance », « dévouement profond; consécration ». La relation de proximité doit être maintenue afin de reconnaître et de résoudre rapidement tout problème. Lorsque la connexion est efficace, la loyauté constante, le dévouement profond, nous serons en mesure de prévenir le risque de ne pas reconnaître les risques et de les laisser devenir des problèmes appropriés. Le concept de « dévotion » est donc profondément lié à celui de « temps », un mot clé qui a déjà été exploré dans 1.3 du MOOC. Ce concept est également essentiel à une autre approche de référence pour les professionnels travaillant avec les migrants.
- **L'approche affective humaniste** et le concept relatif de filtre **affectif** (S. Krashen, 1985). Cela dit :
- Une **approche pragmatique** doit toujours être le résultat d'une telle base théorique acquise par la formation et l'échange mutuel.

En ce qui concerne ce dernier point: on néglige souvent l'importance d'acquérir des outils pratiques et pas seulement théoriques. Par exemple, les réunions périodiques visant à évaluer la réalisation des objectifs décrits dans le plan ne devraient jamais être conçues et menées comme un outil purement théorique, mais comme un moyen efficace d'obtenir positivement une série de résultats concrets.

Les entrées du plan concernant des points spécifiques ne doivent pas être conçues comme des objectifs abstraits, mais elles doivent être des objectifs pratiques et faciles, rendus minimes par un processus de réduction et facilement déclinables en actions courtes et concrètes. Ces actions doivent être détaillées en termes de temps, d'espace, de mode de développement. Par exemple: nous ne devrions pas formuler un objectif en termes d'«amélioration de l'estime de soi », plutôt que de « participation à des événements publics » - en précisant également quels événements publics, avec tout le moment et le comment - et des actions similaires spécialement conçues pour notre MNRA en fonction de leur personnalité.

Le plan final sera signé par nos bénéficiaires afin d'officialiser leur participation à sa rédaction.

Grâce à sa révision constante, certaines modifications structurelles peuvent être effectuées, en accord avec notre bénéficiaire.

2. UN EXEMPLE DE RÉVISION DU PLAN

Donnons un exemple d'édition positive dans la structure et le contenu du plan individualisé. Après qu'un MNAR particulier a été suivi pendant quelques mois sur son chemin, les questions suivantes se sont posées: y a-t-il quelque chose à changer? La réponse étant oui : qu'est-ce qui va changer ? Y a-t-il quelque chose à soustraire? quelque chose à ajouter? quelque chose à modifier? Donnons un exemple d'ajout au plan :

VIE SPIRITUELLE

OBJECTIFS	OUTILS	HEURE	RÉSULTATS OBTENUS (AVEC DATE DE COMPILATION)

L'équipe en examen, à travers les commentaires des MNARs et des professionnels de référence respectifs, est arrivée à la conclusion que la vie spirituelle, et la routine qui y est liée, devait être incluse comme un point en soi dans le plan pour ce groupe particulier de MNAR, loin d'être un thème mineur à ne parler que tangentiellement (et c'est souvent le cas, en raison d'une fausse « approche laïque œcuménique » qui n'est souvent qu'un moyen facile de sortir d'un problème complexe).

Conformément à notre approche pragmatique, des points spécifiques de la vie spirituelle et de la religion doivent être analysés avec le migrant et renégociés avec eux, c'est-à-dire: quel médicament éviter en raison des règles religieuses; les substances à éviter de manipuler sur le lieu de travail (c.-à-d. l'alcool); quels rituels doivent être respectés et quand/ où/ comment; etc. (ce sont tous des aspects cruciaux que tous les professionnels doivent nécessairement connaître et maîtriser). Tout cela devrait prendre la forme d'un calendrier graphique (voir ci-dessus pour un exemple), et donc être traité de la même manière que les autres aspects, en termes d'objectifs, de temps, d'outils, de résultats.

Pour satisfaire à toutes les exigences susmentionnées, le plan doit être rendu convivial, fourni avec un élément graphique (par exemple: un dessin d'une fleur à peindre progressivement au fur et à mesure que les objectifs sont atteints).

Le MNRA signera le Plan afin d'officialiser toutes les modifications qui y seront apportées.

La convergence du MNRA sur les objectifs doit être totale. Des enquêtes fréquentes sur des lieux clés (par exemple: le lieu de travail) peuvent être fondamentales pour clarifier les objectifs.

3. LES LIMITES DE LA TRANSCULTURALITÉ DANS LA CONCEPTION DE NOUVELLES INTERVENTIONS

Il est important de donner au MNRA les moyens d'avoir une connaissance claire de la culture cible, afin de donner des interprétations cohérentes des actions et des réactions de leurs nouveaux voisins. Une approche trop transculturelle s'est avérée inefficace à cet égard : prise pour acquise le respect total et absolu de tous les rituels inhérents à la culture source, il est également fondamental de transmettre au MNRA la culture cible, afin de construire des représentations vertueuses et fructueuses de toutes les expressions de ladite culture.

En concevant de nouvelles interventions avec le MNRA, nous ne devrions pas « culturaliser » le MNAR, ce qui signifie que nous ne devrions pas conférer un poids excessif à la culture elle-même, en leur attribuant des aspects de la culture source qui peuvent être obsolètes et plutôt marginaux dans leur personnalité; nous devrions plutôt nous concentrer sur l'aspect évolutif de la culture. En fait, ils peuvent présenter (comme presque toujours) de nombreux aspects qui ne sont pas vraiment inhérents à la culture source. N'oublions pas, par ailleurs, que le fait même de quitter le pays d'origine, et de s'intégrer dans le tissu social et culturel d'un nouveau pays, implique une grande ouverture à la culture cible.

Un relativisme trop culturel n'est pas la meilleure approche à adopter pour les professionnels travaillant avec les MNARs, car il implique un bloc d'émancipation culturelle qui est un processus clé pour le MNAR, étant un moyen de radicaliser la culture, ce qui peut déclencher dans le MNAR la nécessité de s'accrocher à des aspects bien connus de la culture source - et c'est déjà un processus fréquent chez les personnes dont l'identité est encore fragile, renégociable et compromis

à la fois au jeune âge et aux traumatismes endurés. Par conséquent, nous ne devrions pas, en nous penchant sur ce genre de relativisme culturel, entraver ce processus, renforçant ainsi une idée statique de la culture qui est également erronée, car l'évolution est inhérente à la culture.

4. LE SUIVI comme outil pour soutenir les professionnels travaillant avec les MNAR

Après nous être interrogés sur les outils de suivi, de vérification et de support à notre disposition, nous avons répondu que la centralité de l'opérateur, de son équilibre, passe par un outil de confinement, de formation continue, de soutien et éventuellement de soins. Cet outil est le suivi, comprise non seulement comme une forme de suivi pour les opérateurs, mais aussi comme un outil de prévention de l'épuisement professionnel et d'amélioration des services.

Voyons en quoi il consiste. Il s'agit d'un véritable suivi, à travers une série de rencontres en présence d'un superviseur, tant du travail de groupe que de la performance de l'individu, quant à la capacité d'accueillir, de collaborer et de gérer les facteurs de stress.

Les éléments qui le caractérisent sont essentiellement l'accent de l'intervention sur la personne seule et sur le groupe placé dans le contexte spécifique attention aux faits concrets apportés par les superviseurs l'accent mis sur la définition des rôles et des tâches et sur le partage des objectifs et des résultats qui visent à l'amélioration des compétences relationnelles, promouvoir la définition de la réduction professionnelle du stress personnel et de la prévention de l'épuisement professionnel l'acquisition de micro-compétences et de stratégies alternatives.

Cependant, c'est un instrument sur la pratique duquel il vaut la peine de faire une réflexion critique qui investit à la fois son fonctionnement et son dysfonctionnement. En fait, il arrive souvent que les chemins n'hésitent pas dans les changements évolutifs, qu'il n'y ait aucune preuve de l'utilité du dispositif, c'est-à-dire que le temps et l'énergie utilisés ne trouvent pas toujours une réponse positive.

La principale limite de cet outil est vécue lorsque le suivi devient une extension de toute réunion d'équipe dont l'objectif est une fois de plus les bénéficiaires et non les opérateurs par rapport à eux.

Le suivi n'est pas la supervision de la « dynamique de l'opérateur ». Ces dynamiques existent évidemment mais sont également prises en considération non pas « en tant que telles » mais exclusivement dans la mesure où elles croisent les relations des opérateurs avec leurs utilisateurs. Le suivi ainsi compris diffère des nombreuses formes possibles d'« expériences de groupe » qui peuvent être activées à des fins éducatives ou thérapeutiques. C'est un contrôle qui concerne le « gaspillage » de la relation : par « déchet » on entend tout ce qui, à la fin d'un échange, pose un problème de « sens » à l'opérateur.

CHAPITRE 2 : SUIVI DE LA FORMATION

Le présent chapitre est axé sur le suivi des initiatives de formation. Nous nous référerons aux compréhensions et aux outils introduits dans la zone de conseil 2: Formation et recommandons donc au lecteur d'avoir terminé ce MOOC avant de lire ce chapitre.

1. EXEMPLE DE CAS : ELISA

Nous avons construit le chapitre autour de la MNAR imaginaire « Elisa ». Elisa est née en Syrie mais est arrivée au Danemark en tant que réfugiée il y a 2 ans avec son mari et des enfants de 3 et 5 ans.

Depuis leur arrivée, Elisa s'occupe de ses enfants, s'assurant qu'ils ont été inscrits au jardin d'enfants local et qu'ils se sont bien installés. Elisa a également suivi le cours d'introduction « Nouveau au Danemark » animé par le Job center local et a suivi les cours de danois obligatoires à l'école de langue locale et est à mi-chemin de son enseignement formel de la langue danoise. Le mari d'Elisa a trouvé un emploi dans une entreprise d'entreposage assurant à la famille un revenu stable et maintenant le temps est venu pour Elisa de trouver son propre emploi. Elisa n'a aucune expérience de travail formelle de son pays d'origine. Elle a un diplôme d'études secondaires et a travaillé dans le café de son frère pendant 1 an et demi jusqu'à ce qu'elle soit mariée, tombe enceinte et devienne une mère au foyer.

2. ÉTABLISSEMENT D'OBJECTIFS D'EMPLOI INITIAUX

En collaboration avec son conseiller en emploi au Job center local, Elisa a travaillé sur son plan d'emploi ABC en se concentrant sur l'obtention d'un emploi dans l'hôtellerie (voir la zone de conseil 2 pour une explication détaillée du plan d'emploi):

A: Réceptionniste

B : Serveur (non formé)

C : Assistante à l'entretien ménager



Elisa et son conseiller en emploi utilisent également la feuille de route pour se fixer son premier objectif. Le début en se concentrant sur son emploi de rêve en tant que réceptionniste. Mais en raison du fait qu'Elisa a une éducation formelle et une expérience professionnelle limitée dans son pays d'origine et du fait que la « réceptionniste » est une formation professionnelle de trois ans au Danemark, la décision de cet objectif est plus loin dans l'avenir. Ils parlent ensuite de travailler en tant que serveur, mais en raison du fait qu'Elisa n'est encore qu'à mi-chemin de son éducation danoise et du fait qu'elle est un peu timide et n'a pas été pratiquée ses compétences linguistiques danoises en dehors de l'école de langue, l'exigence linguistique pour travailler comme serveur semble être un peu trop pour Elisa à ce stade.

Par conséquent, ils décident qu'Elisa se concentrera sur l'obtention de son premier emploi dans l'industrie hôtelière dans l'entretien ménager, où la demande de compétences linguistiques en danois est plus faible et où Elisa peut utiliser son expérience avec le nettoyage, le rangement et la fabrication de lits de son travail quotidien en tant que mère au foyer. Après avoir regardé une vidéo des tâches d'entretien ménager dans l'une des plus grandes chaînes hôtelières, Elisa se sent très confiante qu'elle sera en mesure de gérer un travail en tant qu'assistante d'entretien ménager. Elisa et son conseiller en emploi parlent également du fait que l'entretien ménager est Elisa en premier, mais pas le dernier emploi.

Après un an ou pour travailler dans l'assistante d'entretien ménager, terminer ses cours de danois et devenir plus à l'aise de parler danois (et un peu d'anglais), elle peut ensuite postuler pour un emploi de serveur non qualifié ou même examiner les conditions préalables pour commencer une formation professionnelle pour devenir réceptionniste et les options de devenir réceptionniste stagiaire à l'hôtel où elle a travaillé comme assistante d'entretien ménager.

3. ÉTABLIR DES OBJECTIFS DE FORMATION ET DEVENIR ASSISTANT D'ENTRETIEN MÉNAGER

Elisa commence par postuler à des emplois d'assistante d'entretien ménager, mais en raison de son manque d'expérience de travail pertinente et de son réseau professionnel limité au sein de l'industrie, elle ne reçoit aucun rappel. Par conséquent, Elisa et son conseiller en emploi décident qu'Elisa devrait commencer dans une formation de stage pour les compétences dures et douces pertinentes, qu'elle n'a pas encore été en mesure de convaincre un employeur qu'elle a déjà. Ils communiquent avec l'un des plus grands hôtels de la ville où le responsable de l'entretien ménager est prêt à rencontrer Elisa pour discuter de l'objectif de la formation et du calendrier du stage.

Lors de la réunion, après qu'Elisa se soit présentée et ait expliqué pourquoi elle aimerait suivre une formation pour un poste d'assistante d'entretien ménager, son conseiller d'emploi demande au gestionnaire de l'entretien ménager de définir les compétences techniques et générales nécessaires pour se qualifier pour le poste d'assistante d'entretien ménager ainsi que l'ordre naturel dans lequel ces compétences seraient formées. Le conseiller en emploi demande également au gestionnaire de l'entretien ménager s'il y aurait un poste ouvert pour Elisa si elle acquiert ces compétences pendant le stage et le gestionnaire de l'entretien ménager confirme qu'ils auront besoin d'aide et qu'elle serait en mesure d'offrir à Elisa un poste à temps partiel si elle atteint ses objectifs de formation. Elisa serait heureuse d'un poste à temps partiel, car cela lui laisserait le temps de continuer à suivre des cours de danois tout en gardant un revenu pour la famille.

4. COMMENT DÉVELOPPER LE CERTIFICAT DE QUALIFICATION⁶⁷

Le certificat de qualification est un outil d'évaluation et de suivi permettant d'évaluer les compétences et les qualifications avant, pendant et après un stage ou une autre activité de formation en cours d'emploi.

Pour assurer le suivi de l'activité exacte de formation au travail, il est important que la carte de qualification soit spécifiée pour l'emploi en question. S'il n'existe pas déjà de carte de qualification spécifiquement disponible, il est facile pour le conseiller en emploi de se développer en coopération avec le superviseur le plus proche. Dans le cas d'Elisa, il s'agirait du gestionnaire de l'entretien ménager. Lors de l'élaboration de la carte de qualification, divisez la carte en deux sections; 1) liste de contrôle préliminaire pour les exigences et les conditions de base et les compétences personnelles, et 2) compétences pratiques. La première section fait référence à l'évaluation des attentes sur le lieu de travail et aux compétences non spécifiques à l'emploi, telles que la langue, la personnalité sortante, etc. La deuxième section fait référence à des compétences spécifiques à l'emploi, dans le cas de l'entretien ménager, il s'agirait de compétences telles que la fabrication du lit, le nettoyage de la salle de bain, etc.

L'échelle sur laquelle les compétences sont mesurées ne doit pas nécessairement être numérique, mais le point le plus élevé de l'échelle devrait indiquer que la compétence est complètement atteinte conformément à ce que l'on attend d'une femme de ménage.

⁶⁷ Exemple disponible en téléchargement sur le site Web d'Association New Dane : <https://www.forening-nydansker.dk/home/dokumenter/branchepakker/193-qualificationcard/file>

C'est toujours une bonne idée d'évaluer l'offre d'emploi lors de l'élaboration de la carte de qualification, donc ceux-ci ont tendance à inclure des listes de contrôle sur les points souhaités et attendus pour le poste.

Suivi de la formation en cours d'emploi avec la carte de qualification

Il est très avantageux d'utiliser la carte de qualification avant l'activité de formation et pour le suivi pendant et après l'activité de formation.

Avant qu'Elisa ne commence son stage à l'hôtel, elle a une réunion d'introduction avec son superviseur le plus proche à l'hôtel. Le superviseur a imprimé une copie de la carte de qualification avec le nom Elisa. Ensemble, ils passent en revue les questions. Ils planifient une séance de suivi trois semaines après le stage, pour s'assurer qu'Elisa progresse et sait également où concentrer sa formation.

Après trois semaines, le superviseur et Elisa évaluent la carte de qualification, d'abord individuellement, puis ensemble. Ils conviennent qu'il est clair qu'Elisa a déjà amélioré bon nombre des compétences pratiques depuis ses débuts, et elle fait presque les lits et nettoie les chambres aussi rapidement que le personnel régulier. Elisa pense qu'elle améliore également ses compétences linguistiques, mais elle et le superviseur conviennent qu'il lui reste encore un peu à faire avant d'être complètement « bonne à partir » lorsqu'il s'agit de parler et de comprendre les invités et les collègues. Le superviseur et Elisa conviennent qu'Elisa devrait se concentrer sur l'amélioration de ses compétences linguistiques et de sa petite conversation avec les invités et les collègues jusqu'à leur prochaine séance de suivi dans trois semaines.

Après le stage, Elisa et le superviseur ont eu 3 séances de suivi, toutes avec un saut des cartes de qualification. Lors de la dernière session de suivi, après tout le stage, ils comparent les premiers x'es qu'ils ont faits, et sont tous deux heureux de voir qu'Elisa a amélioré de nombreuses compétences personnelles et pratiques. Elisa doit encore travailler sur ses compétences linguistiques, mais on lui offre le poste de femme de ménage à l'hôtel.



5. MAINTENANT, C'EST À VOTRE TOUR

Exercice de réflexion : suivi et définition de nouveaux objectifs de formation

Deuxième objectif : Planifier l'obtention d'un poste de réceptionniste

Maintenant qu'Elisa a acquis les compétences nécessaires pour l'entretien ménager et qu'elle est employée, de nouveaux objectifs de formation devraient être fixés, afin de continuer à progresser vers les réceptionnistes.

Imaginez que vous êtes le suivi professionnel avec Elisa après la formation pour le ménage.

- Quelles compétences Elisa a-t-elle acquises tout au long de ce stage, et de quoi a-t-elle besoin pour poursuivre sa formation?
- Quelles sont les prochaines étapes de l'entraînement d'Elisa ?

Tâche: Établissez une feuille de route rapide, avec un « Début » et un « Objectif », le But étant Réceptionniste, quelle activité de formation serait sur la voie de devenir réceptionniste? Tracez-les sur votre dessin.

CHAPITRE 3: SUIVI DE L'EMPLOI

Le présent chapitre porte sur les initiatives de suivi en faveur de l'emploi. Pour comprendre le chapitre, il sera fait référence aux concepts et aux outils mentionnés dans la zone de conseil 3 (Emploi), ainsi qu'aux outils introduits dans la zone de conseil 2 (formation).

1. VERIFIEZ LES OBJECTIFS

Afin de faire un bon suivi auprès de votre utilisateur, vous devrez d'abord vous mettre d'accord sur les objectifs que vous poursuivez dans le domaine de l'emploi. Pour tenir compte de ces objectifs, vous pouvez utiliser le modèle ABC (voir la zone de conseil 2, chapitre 2 « Que former ») ou les questions proposées dans la zone de counseling 3 (voir la zone de conseil 3, 1.2 « Phase de diagnostic et d'évaluation »). Il est important que les objectifs soient réalistes, réalisables et puissent être appuyés par le professionnel qui s'occupe du MNAR. Si l'un de ces prémisses n'est pas respecté, il est important que nous redéfinissions les objectifs avec le client, avant de poursuivre l'intervention.

2. SUIVI DES OBJECTIFS AU COURS DU PROCESSUS D'ORIENTATION PROFESSIONNELLE

Le suivi des utilisateurs commence à partir du moment où ils décident d'atteindre des objectifs spécifiques. Cette évaluation et ce suivi des objectifs seront rendus opérationnels à travers les différentes activités que nous définirons avec l'utilisateur (voir l'exemple d'accord dans la section 1.1. de la zone de conseil en emploi: « Phases d'orientation vers la main-d'œuvre: phase d'accueil du MNAR »). Vous pouvez établir un mécanisme de « liste de contrôle » avec l'utilisateur pour voir si les actions proposées sont menées à bien, ainsi que pour évaluer la fréquence et le degré de conformité avec les actions pour atteindre les différents objectifs fixés. Examinez l'exemple suivant :

Rebeca est actuellement à la recherche d'un emploi. Son objectif est de « trouver un emploi lié à la vente de produits technologiques et au service à la clientèle ». Afin d'atteindre cet objectif, compte tenu de l'expérience antérieure de Rebeca, le conseiller en emploi a convenu avec Rebeca de réaliser les actions suivantes :

- *Inscrivez-vous à des cours de formation pour améliorer les techniques de vente.*
- *Créer un CV adapté aux demandes des entreprises qui vendent des produits informatiques.*
- *Créer une lettre de motivation standard qui peut être envoyée aux différentes entreprises qui commercialisent des produits technologiques.*
- *Créer un profil pour rechercher des emplois via des méta-moteurs de recherche tels que « InfoJobs » ou « LinkedIn ».*

- Réaliser des simulations d'« entretiens d'embauche » avec le conseiller en emploi.
- Inscrivez-vous aux offres d'emploi pour les postes « Ventes de produits technologiques ».

Pour évaluer le degré de conformité aux mesures proposées, le conseiller peut utiliser une « liste de contrôle » comme celle ci-dessous :

Actions	√/ x	Commentaires:
<i>Inscrivez-vous à des cours de formation pour améliorer les techniques de vente.</i>		
<i>Créer un CV adapté aux demandes des entreprises qui vendent des produits informatiques.</i>		
<i>Créez une lettre de motivation standard qui peut être envoyée aux différentes entreprises qui commercialisent des produits technologiques.</i>		
<i>Créez un profil pour rechercher des emplois via des méta-moteurs de recherche tels que « InfoJobs » ou « LinkedIn ».</i>		
<i>Réaliser des simulations d'« entretiens d'embauche » avec le conseiller en emploi.</i>		
<i>Inscrivez-vous aux offres d'emploi pour les postes « Ventes de produits technologiques ».</i>		
...		

Il est important que ce suivi puisse être effectué sur une base hebdomadaire, afin que l'utilisateur puisse observer directement leurs progrès et en être conscient. Un suivi hebdomadaire avec l'utilisateur peut aider à le motiver à continuer à mener à bien les actions qui permettront d'atteindre les résultats escomptés. Il est important que les buts définis initialement ne soient pas trop complexes ou difficiles à atteindre, afin que l'utilisateur ait le sentiment d'atteindre les objectifs et qu'il ne soit pas démotivé à long terme.

Rappelez-vous que la situation de chômage peut parfois être frustrante et stressante; pour cette raison, il est important de motiver l'utilisateur en utilisant des ressources telles que celle présentée ci-dessus. D'autre part, il est important de mentionner qu'au cours du processus d'orientation vers le travail, des événements peuvent se produire qui modifient les objectifs ou les actions possibles proposés par l'utilisateur (par exemple, Rebeca peut avoir reçu une nouvelle opportunité d'emploi qui n'a pas à voir avec la commercialisation de produits technologiques; elle peut avoir découvert un nouvel intérêt professionnel; ou elle peut vouloir changer d'action en raison de sa situation personnelle). Tout cela doit être pris en considération, et c'est pourquoi il est important de procéder à un suivi conjoint des actions et des objectifs proposés dans le cadre du programme d'intervention sur le marché du travail.

3. SUIVI APRÈS L'ACCOMPLISSEMENT DE L'OBJECTIF DU TRAVAIL

Le processus d'orientation professionnelle ne s'arrête pas une fois que la personne a atteint son objectif. Nous devons effectuer un suivi continu pour évaluer le degré de satisfaction de l'utilisateur dans sa situation d'emploi. À de nombreuses occasions, les MNARs peuvent être exposés à des situations d'exploitation par le travail, d'emplois mal rémunérés, d'absence de droits en tant que travailleur, etc. Le suivi de la personne sur son lieu de travail est une tâche fondamentale afin de connaître les conditions de travail, la relation avec ses collègues sur le lieu de travail et la satisfaction de l'utilisateur. Pour effectuer ce suivi, il est conseillé de recourir à des techniques d'évaluation telles que les « entretiens semi-structurés » par le biais d'un suivi télématique. Voici quelques-unes des questions que vous pouvez poser :

- *Êtes-vous satisfait de votre emploi actuel?*
- *Pensez-vous avoir atteint l'objectif initialement fixé dans l'accord?*
- *Quelles sont vos conditions de travail dans l'entreprise ?*
- *Quel type de contrat avez-vous signé ?*
- *Souhaitez-vous continuer à faire partie du programme emploi malgré avoir trouvé un emploi?*
- *Qu'aimeriez-vous changer de votre emploi actuel?*

Enfin, il est important de fournir à l'utilisateur un questionnaire d'évaluation du programme pour l'emploi. Cette évaluation nous permettra de connaître le degré de satisfaction de l'utilisateur à l'égard de notre service en tant que conseillers, ainsi que d'améliorer les interventions futures auxquelles assisteront les utilisateurs suivants. Voir un exemple de questionnaire d'évaluation ci-dessous :

4. QUESTIONNAIRE DES SERVICES DE L'EMPLOI:

Données sociodémographiques

Sexe: Femme Homme Autre

Âge : ____

Nationalité: _____

Évaluation:

S'il vous plaît, marquez avec un « X » la case que vous considérez, étant « 1 » = « Rien » et « 5 » = « Beaucoup ».

	1 (Rien)	2 (Un peu)	3 (Normal)	4 (Pas mal)	5 (Beaucoup)
<i>Le service d'orientation professionnelle vous a-t-il aidé à atteindre vos objectifs de carrière?</i>					
<i>Le conseiller a-t-il été utile pendant le processus d'orientation professionnelle?</i>					
<i>Considérez-vous que vous disposez des outils et des ressources nécessaires pour atteindre vos objectifs de carrière?</i>					
<i>L'équipe d'orientation professionnelle dispose-t-elle du bon équipement pour vous aider à atteindre vos objectifs de carrière?</i>					
<i>Le contenu travaillé au cours du processus d'orientation professionnelle vous a-t-il permis d'atteindre vos objectifs professionnels?</i>					
...					

Autres commentaires :

CHAPITRE 4 : SUIVI DES SYNERGIES

CHAPITRE 5: SUIVI DE LA PARTICIPATION SOCIALE

La participation sociale, comme nous l'avons vu dans la zone de conseil 4, est un processus qui couvre différents sujets, étroitement liés aux modules précédents: conception de l'intervention, formation, emploi et synergies de l'inclusion sociale et du travail. En ce sens, à travers cette dernière section, nous avons l'intention d'offrir des recommandations générales sur le « suivi » qui peuvent favoriser l'un de ces domaines, et qui impliqueront par conséquent une promotion dans les processus de participation du MNAR. Grâce au contenu ci-dessous, le lecteur recevra une vision globale des recommandations, des guides et des outils, afin de faciliter le suivi des processus de participation sociale d'un point de vue général.

1. SUIVI OU RÉÉVALUATION DU BÉNÉFICIAIRE

Modèle de gestion de cas

La gestion de cas est un modèle utilisé pour les domaines liés à la santé, les conseillers en emploi et de nombreux autres professionnels. La gestion de cas est un processus de planification, de recherche, de défense et de surveillance des services de différents services sociaux ou organismes de soins de santé afin de soutenir un bénéficiaire. Des professionnels bien formés élaborent et améliorent des systèmes de soutien (y compris des systèmes de prestation de services, des ressources, des possibilités et des soutiens sociaux naturels) qui font progresser le bien-être des personnes, des familles et des collectivités.

Le suivi

Le suivi ou la réévaluation du bénéficiaire est un élément essentiel du protocole de gestion des cas. Comme le terme l'indique, le suivi consiste à recueillir des informations ou des données sur les bénéficiaires ou à prendre contact avec eux après la fin de la fourniture de l'adresse des besoins. Il est exécuté tout au long de l'étape de l'intervention et est crucial pour déterminer si les objectifs ont été atteints. Les évaluations et les suivis peuvent prendre la forme d'un questionnaire, d'une réunion en tête-à-tête où le personnel social peut recevoir des commentaires du bénéficiaire sur le processus, d'une échelle d'atteinte des objectifs que le bénéficiaire remplit et de bien d'autres moyens. L'espoir est que les objectifs soient atteints et que le bénéficiaire commence à se sentir mieux et prenne des mesures pour continuer à travailler de manière indépendante sur les questions discutées entre les deux parties. Toutefois, il est parfois nécessaire de recommencer les étapes de l'évaluation et de la mise en œuvre si le bénéficiaire estime que des questions spécifiques n'ont pas été traitées de manière adéquate. Il est essentiel pour le processus de s'assurer que les services à long terme fournis aux bénéficiaires sont appropriés, efficaces et gérés en temps opportun pour aider les bénéficiaires à atteindre leurs objectifs.⁶⁸

Les résultats

⁶⁸ Seth Isaiah Rubin (2013), L'importance du suivi, San Francisco <https://sirseth.net/the-importance-of-follow-up/>

De plus, les résultats du suivi et des évaluations sont utilisés pour les normes de pratique, l'établissement d'objectifs, la gestion des risques et de nombreux autres aspects sur le terrain. Comme d'autres aspects de la pratique de gestion de cas, la participation du bénéficiaire à ce processus est essentielle. Il reconnaît et réorganise les forces et les besoins du bénéficiaire, fournit des services appropriés à la situation du bénéficiaire actuel, prépare le bénéficiaire, les autres membres du système familial et les fournisseurs de services aux transitions lorsque les services sont interrompus ou transférés, etc. L'agent chargé de cas communique avec le bénéficiaire pour s'assurer qu'il poursuit toujours ses objectifs, qu'il utilise ses compétences et qu'il s'assure qu'il va bien, que ses besoins sont satisfaits ou qu'il y a des mises à jour à ce sujet. À tout le moins, les travailleurs sociaux doivent faire un suivi et avoir des contacts avec leurs bénéficiaires sur une base mensuelle. Les contacts peuvent se faire en personne et en non-face à face, avec au moins un face à face chaque mois pour la plupart des bénéficiaires. En outre, un suivi plus étendu doit se produire, par l'intermédiaire de face-à-face tous les six (6) mois.

Information

Les renseignements doivent être recueillis et consignés pour chaque bénéficiaire. De plus, les notes de cas, les plans de soins et les onglets de référence doivent être mis à jour. Le plan d'action-cas d'un bénéficiaire sera mis à jour à chaque visite, à mesure que les objectifs seront atteints et que de nouveaux objectifs seront établis. Le suivi n'est pas toujours possible en raison de différentes situations telles que le décès, la réinstallation et le changement de coordonnées, etc. Dans ce cas, les gestes accomplis par le chargé de cas doivent également être inclus dans le dossier du bénéficiaire.

But

Le suivi vise à :

- Assurer un soutien adéquat pour des résultats optimaux et la mise en œuvre du plan.
- Veiller à ce que les bénéficiaires bénéficient de services, d'aiguillages et de liens pour répondre à leurs besoins.
- Évaluer régulièrement le niveau de fonctionnement du bénéficiaire pour s'assurer que l'inscription au bon niveau de soins.
- Gardez le bénéficiaire motivé dans ses soins globaux.
- S'assurer que le plan de soins demeure pertinent et approprié aux besoins ou aux situations changeants du bénéficiaire, et surveiller l'achèvement étape par étape des objectifs énoncés dans le plan.
- Mettre à jour les renseignements clés sur les bénéficiaires et s'assurer que le bénéficiaire répond toujours aux critères d'admissibilité aux services.
- Assurer la coordination des soins avec les fournisseurs du système.
- Réduire le dédoublement des services.
- Tenir des dossiers exacts pour la production de rapports.
- Soutenir et montrer qu'il existe toujours un moyen de communication même à la fin d'un processus, afin que le bénéficiaire sache qu'il y a quelqu'un qui peut encore soutenir et aider en cas de besoin qui pourrait survenir et qu'il ne peut pas y répondre par lui-même seulement.

Plan :

Le suivi varie selon le cas et la ou les demandes. Elle commence habituellement lorsque la ou les revendications de base sont accomplies. Il s'agit de la période pendant laquelle le bénéficiaire devient indépendant par une évaluation des actions entreprises et des résultats de la relation professionnelle. Le professionnel doit « éduquer » la personne sur la façon de gérer et de satisfaire ses besoins ainsi que sur la façon de faire face à toute relation (interpersonnelle-professionnelle, etc.) Les progrès dépendent beaucoup du degré de confiance développé dans la relation entre le bénéficiaire et le sociologue. Cela dépend aussi de la préparation par le professionnel à l'étape de la « séparation ». Plus précisément, un gestionnaire de cas devrait assurer le suivi de chaque cas à une période précise déjà déterminée. Cela peut différer, mais dans de nombreux cas, cela peut être le suivant: après 1 mois; après 3 mois; après 6 mois; après 9 mois; après 12 mois.⁶⁹

Parfois, lorsqu'une prolongation est nécessaire, on peut ajouter une période de plus (p. ex., après 3 mois de plus). Habituellement, chaque trimestre peut avoir un objectif différent, ce qui entraîne des besoins de gestion différents. Indépendamment des nouvelles demandes, au cours des deux premiers trimestres, le gestionnaire de cas vise à assurer une acceptation harmonieuse de la nouvelle situation et une adaptation adéquate. Les deux trimestres suivants sont caractérisés par une communication sporadique, visant à clarifier le bien-être du bénéficiaire, en restant discrètement solidaire si nécessaire.

Résultats et progrès

Le suivi efficace est divisé en deux (2) catégories. Le premier fait référence au suivi du bénéficiaire en ce qui concerne le suivi des besoins de chaque bénéficiaire, et l'autre fait référence au suivi en tant que contact organisé avec le bénéficiaire pour s'assurer que les objectifs atteints sont respectés.

La progression du bénéficiaire peut être divisée en trois (3) étapes : vers le haut ; stable; rechute. On parle de la rechute lorsqu'un bénéficiaire semble revenir à son état antérieur. Par exemple, un bénéficiaire formé à la recherche d'emploi par le biais de conseils en matière d'emploi fait des rechutes lorsqu'au cours du suivi s'attend à ce que le professionnel lui montre à nouveau comment trouver un emploi.⁷⁰

Les actions entreprises varient en fonction de la demande ou de sa situation actuelle. Une action peut faire référence à une séance, un appel téléphonique, la fourniture d'informations, l'accompagnement, la coopération-référence, etc. Le résultat peut être soit via des commentaires-description et / ou via une somme de sessions.⁷¹

⁶⁹ Manuel sur le plan d'action de gestion des cas, PRAKSIS (*Livrable du projet de l'initiative communautaire EQUAL, axe 5: « Demandeurs d'asile », module 5.1: « Soutien à l'intégration sociale et professionnelle des demandeurs d'asile » et cofinancé par le Fonds communautaire européen et le ministère de l'Emploi et de la Protection sociale, via le D.P. « Ithaca »; PRAKSIS était partenaire du projet.*)

⁷⁰ Manuel sur le plan d'action de gestion des cas, PRAKSIS (*Livrable du projet de l'initiative communautaire EQUAL, axe 5: « Demandeurs d'asile », module 5.1: « Soutien à l'intégration sociale et professionnelle des demandeurs d'asile » et cofinancé par le Fonds communautaire européen et le ministère de l'Emploi et de la Protection sociale, via le D.P. « Ithaca »; PRAKSIS était partenaire du projet.*)

⁷¹ Manuel sur le plan d'action de gestion des cas, PRAKSIS (*Livrable du projet de l'initiative communautaire EQUAL, axe 5: « Demandeurs d'asile », module 5.1: « Soutien à l'intégration sociale et professionnelle des demandeurs d'asile » et cofinancé par le Fonds communautaire européen et le ministère de l'Emploi et de la Protection sociale, via le D.P. « Ithaca »; PRAKSIS était partenaire du projet.*)

Le professionnel devrait prêter attention à l'appréciation des objectifs de suivi. Le bénéficiaire pourrait ne pas cesser d'introduire de nouvelles demandes. Il n'est pas rare de le ressentir comme particulièrement vulnérable en tant que mécanisme de défense en raison de la séparation professionnelle.⁷²

Il est recommandé d'exploiter chaque réclamation et chaque réaction du bénéficiaire comme une occasion de préparer le bénéficiaire à son indépendance. Par exemple, nous ne sommes pas intéressés ici à simplement éduquer la personne pour résoudre les conflits dans son environnement de travail, mais notre objectif principal est de révéler les raisons pour lesquelles elle n'a pas utilisé les connaissances qu'elle a acquises au cours de la phase principale de sa relation avec le professionnel.

Suivi

Pour assurer une prestation de services efficace, le gestionnaire de cas doit surveiller les fonctions de base dont il a été question jusqu'à maintenant (évaluation, planification et intervention). La phase de planification est un moment important pour le gestionnaire de cas afin de déterminer les indicateurs qui permettront de surveiller les progrès dans l'atteinte des objectifs énoncés dans un plan décidé. Dans le cadre de la surveillance, le gestionnaire de cas doit également examiner les progrès réalisés par d'autres personnes dans la mise en œuvre de la prestation de services, comme les membres des réseaux sociaux et professionnels. Le professionnel doit déterminer si les services ont été fournis aux bénéficiaires de manière appropriée et en temps opportun. Lorsque la fonction de surveillance de la gestion des cas est exercée, il faut faire le suivi des éléments suivants :

- Si le plan est mis en œuvre de manière appropriée et en temps opportun
- Comment le bénéficiaire part-il à atteindre les buts et les objectifs énoncés dans le régime?
- Quels services ont été fournis au bénéficiaire et comment les services ont été fournis afin de répondre à ses besoins (ce suivi devrait permettre la révision et la réorientation afin d'améliorer le processus d'aide)
- Les résultats du service (ces résultats, suivis au fil du temps, peuvent montrer la nécessité de réviser le plan)
- Besoins supplémentaires qui, s'ils sont identifiés, nécessiteront des changements dans le plan.⁷³

⁷² Manuel sur le plan d'action de gestion des cas, PRAKSIS (*Livrable du projet de l'initiative communautaire EQUAL, axe 5: « Demandeurs d'asile », module 5.1: « Soutien à l'intégration sociale et professionnelle des demandeurs d'asile » et cofinancé par le Fonds communautaire européen et le ministère de l'Emploi et de la Protection sociale, via le D.P. « Ithaca »; PRAKSIS était partenaire du projet*).

⁷³ Département des services aux migrations et aux réfugiés (2011), Manuel de gestion des cas - L'application des principes du travail social, de l'éthique et de l'Approche de gestion des cas dans la prestation de services aux réfugiés, Washington, DC <https://www.ritare-sources.org/wp-content/uploads/2018/04/USCCB-RMS-Refugee-Resettlement-Case-Management-Manual.pdf>

2. MAINTENANT, C'EST À VOTRE TOUR : EXERCICE DE MISE EN ŒUVRE DU SUIVI



Questions de suivi qui peuvent être utilisées pendant la séance de suivi. Ces questions en sont un exemple :

Vérification de l'humeur

- *Comment allez-vous? Cela fait un mois que nous avons eu notre dernière réunion. Les choses se passent-elles bien?*

Examiner les objectifs de la dernière session et la façon dont le bénéficiaire a-t-il réagi?

- *Au cours de notre dernière séance, nous avons parlé de fixer des objectifs pour trouver un emploi. Y a-t-il des nouvelles à ce sujet? Avez-vous utilisé des outils que vous avez appris?*

Attentes/situations actuelles ou futures

- *Donc, actuellement, avez-vous fait des progrès concernant la question ou l'objectif que vous vous êtes fixé?*
- *Avez-vous pensé à ce problème auquel vous êtes confronté et aux moyens de le résoudre?*
- *Y a-t-il quelque chose que vous pouvez penser qui pourrait vous permettre d'atteindre votre objectif jusqu'à notre prochaine réunion? Et s'il y en a, s'il vous plaît dites-moi afin que nous puissions voir ensemble comment je peux être utile?*
- *Voulez-vous que nous élaborate?*

Il est particulièrement important que les sessions de suivi disposent d'un plan de la procédure de suivi qui identifie les domaines d'intérêt en fonction des besoins du bénéficiaire. Les deux parties doivent parvenir à une entente, et le chargé de cas doit suivre l'exemple du bénéficiaire, car c'est lui qui décide de ce dont il a besoin.

TEST D'AUTO-ASSESEMENT

QUESTIONS

Question pour le chapitre 1:

Qu'est-ce que le suivi ?

Question pour le chapitre 2:

Lors de l'élaboration de la carte de qualification pour le suivi des activités de formation, il est recommandé de diviser la carte en deux sections. Que devraient inclure les deux articles?

Question pour le chapitre 3:

Lorsque vous effectuez un processus d'orientation professionnelle, veuillez mentionner les éléments clés sur lesquels vous devez vous concentrer afin d'assurer un suivi pendant l'intervention.

Question pour le chapitre 4:

Synergies pour l'inclusion sociale et l'inclusion du travail

Question pour le chapitre 5:

À votre avis, pourquoi le processus de suivi est-il important dans la procédure de gestion des cas?

RÉPONSES

Réponse 1 :

Est un outil pour prévenir l'épuisement professionnel des opérateurs et améliorer les services. Il s'agit d'un véritable suivi, à travers une série de rencontres en présence d'un superviseur, tant du travail de groupe que de la performance de l'individu, quant à la capacité d'accueillir, de collaborer et de gérer les facteurs de stress.

Réponse 2 :

Lors de l'élaboration de la carte de qualification, divisez la carte en deux sections; 1) liste de contrôle préliminaire pour les exigences et les conditions de base et les compétences personnelles, et 2) compétences pratiques.

La première section fait référence à l'évaluation des attentes sur le lieu de travail et aux compétences non spécifiques à l'emploi, telles que la langue, la personnalité sortante, etc. La deuxième section fait référence à des compétences spécifiques à l'emploi, dans le cas de l'entretien ménager, il s'agirait de compétences telles que la fabrication du lit, le nettoyage de la salle de bain, etc.

Réponse 3 :

Il est important de se concentrer sur les objectifs en premier lieu. Les objectifs d'emploi du MNAR peuvent changer tout au long du processus d'intervention. C'est important, car le suivi et - par conséquent - l'intervention seront adaptés en fonction des nouveaux objectifs ou des changements au cours du processus de recherche d'emploi. Afin de vérifier si les objectifs ont été atteints, il est important de les transformer en activités opérationnelles. Vous pouvez vérifier que les activités proposées ont été réalisées à l'aide d'outils tels que la « *check list* »: vous pouvez ainsi évaluer la fréquence ou le degré de conformité des actions proposées.

Réponse 4 :

Réponse 5 :

Le suivi ou la réévaluation du bénéficiaire est un élément essentiel du protocole de gestion des cas. Comme le terme l'indique, le suivi consiste à recueillir des informations ou des données sur les bénéficiaires ou à prendre contact avec eux après la fin de la fourniture de l'adresse des besoins. Les évaluations et les suivis peuvent prendre la forme d'un questionnaire, d'une réunion en tête-à-tête où le personnel social peut recevoir des commentaires du bénéficiaire sur le processus, d'une échelle d'atteinte des objectifs que le bénéficiaire remplit et de bien d'autres moyens. L'espoir est que les objectifs soient atteints et que le bénéficiaire commence à se sentir mieux et prenne des mesures pour continuer à travailler de manière indépendante sur les questions discutées entre les deux parties. Il est essentiel pour le processus de s'assurer que les services à long terme fournis aux bénéficiaires sont appropriés, efficaces et gérés en temps opportun pour aider les bénéficiaires à atteindre leurs objectifs. De plus, les résultats du suivi et des évaluations sont utilisés pour les normes de pratique, l'établissement d'objectifs, la gestion des risques et de nombreux autres aspects sur le terrain. À l'instar d'autres aspects de la pratique de gestion de cas, la participation du bénéficiaire à ce processus est essentielle.
