

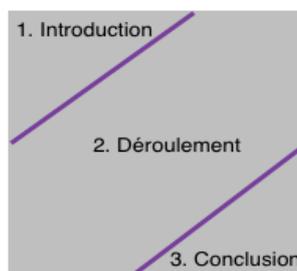
1 Les principes fondamentaux pour la conduite d'entretiens

« L'entretien est une situation de communication spécifique, provisoire et localisée. Il exige un aménagement du temps et de l'espace. Il met en relation deux interlocuteurs qui interagissent entre eux principalement mais non exclusivement par la parole. Il est généralement organisé à partir d'une demande émanant au minimum de l'un des interlocuteurs. Il nécessite, enfin, la négociation d'un contrat de communication proposant des objectifs précis et des moyens pour les atteindre ».

J.-P. Cartier "L'entretien. Sa pratique en situation face-à-face" (Editions Qui Plus Est, 2011, p. 108)

Autrement dit, le cadre de l'entretien d'accompagnement doit contenir:

- ✓ Un ou plusieurs objectifs partagés par les interlocuteurs. La demande préalable peut émaner de l'adhérent.e et de l'accompagnateur.rice emploi.
- ✓ Une durée clairement identifiée en rapport avec les objectifs visés et les contraintes personnelles ou institutionnelles,
- ✓ Un lieu adapté permettant une rencontre physique et facilitant la communication,
- ✓ Une déontologie : un entretien c'est une manière de fonctionner ensemble
- ✓ Un déroulement (Une introduction pour entrer en relation et s'accorder sur le cadre », puis l'échange sur la ou les activités prévues et enfin une conclusion pour évaluer le résultat atteint et poser un cadre de travail pour poursuivre l'activité).



En démarrage d'entretien, il est indispensable de s'accorder sur l'ensemble de ces éléments constitutifs du cadre. Certains éléments ne se discutent pas. D'autres doivent rester à l'initiative de la personne accompagnée (démarches administratives au sens large).

A défaut de retrouver ces 5 éléments et qu'ils soient clairement explicités, l'entretien ne va pas fonctionner correctement.

Chaque entretien pris isolément constitue une séance de travail. Plusieurs séances sont inscrites dans une séquence de travail.

Les entretiens d'accompagnement s'enchaînent pour permettre à la personne accompagnée de réaliser des tâches (activités) en autonomie entre les entretiens. Cela va avoir comme effet induit d'alléger la charge de travail pour l'accompagnant mais également, pour l'accompagné, de l'amener à atteindre l'objectif pour lequel ces séances sont mises en place.

Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi

2 Les différents entretiens en position de pilotage de parcours.

Nous l'avons vu, en accompagnement, nous pouvons alternativement être en position de ressources (accompagner sur une étape) ou en pilotage (accompagner le parcours entier). Dans cette dernière position, il existe des types d'entretiens importants que nous avons formalisés pour aider les praticiens à mieux les maîtriser.

Nous allons voir quels sont les différents types d'entretiens et quelle structuration nous pouvons proposer pour les réaliser avec succès. Les conducteurs proposés ici sont le fruit de travaux collaboratifs avec des praticiens. Nous vous recommandons de les suivre dans un premier temps à la lettre pour en mesurer les effets en relation comme en production. Vous pourrez ensuite les aménager comme bon vous semble en fonction de vos aptitudes et compétences, de votre situation de travail.

Citons ces entretiens en précisant les phases auxquelles ils appartiennent.

Phase d'accueil :

- Entretien de premier accueil
 - Entretien de diagnostic
 - Entretien de Co élaboration de parcours
- Entretien de contractualisation

Phase d'accompagnement :

- Entretien de préparation d'étape ou d'action
- Entretien d'évaluation d'étape ou d'action intermédiaire
- Entretien d'évaluation d'étape ou d'action finale et de co élaboration de parcours

Des conducteurs d'entretiens sont disponibles dans la mallette des procédures et outils

(Ils restent néanmoins adaptables à la particularité de chaque entretien, la situation de l'adhérent) :

- Entretien de premier accueil
- Entretien de diagnostic
- Entretien de contractualisation
- Entretien de suivi de parcours (à construire ultérieurement)
- Entretien d'évaluation d'étape (à construire ultérieurement)
- Entretien d'évaluation de parcours

Chaque conducteur d'entretien est composé de 3 parties :

- **Un 1^{er} tableau posant le cadre de l'entretien :**
 - Objectif de l'entretien
 - Décision libre (choix de l'adhérent favorisant son engagement)
 - Informations à recueillir par l'adhérent.e (informations dont l'adhérent a besoin pour s'engager).
 - Outils utilisés
 - Travail demandé pour le prochain rdv.
- **Un 2^{ème} tableau précisant le déroulement de l'entretien** par séquence.
 - Un visuel illustrant les éléments essentiels à saisir sur l'applicatif métier Visual Course.

Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi

3 Saisie des données sensibles dans les compte-rendus d'entretiens:

En début de phase d'accueil l'accompagnateur doit informer le candidat pour obtenir son consentement pour le traitement de ses données personnelles puis le formaliser dans le compte rendu d'entretien.

⇒ **Retrouvez le formulaire de consentement RGPD à faire signer à la personne dans la mallette procédures.**

Il est conseillé à l'accompagnateur.rice doit utiliser la formule du « vous » ou bien de « l'adhérent » dans ses compte-rendus d'entretien. Il s'assure que les écrits restent compréhensibles et lisibles par tous et il.elle **ne saisie que les informations recueillies et partagées avec l'accord de l'adhérent**

Une fiche conseil de saisie de données sensibles est disponible dans la mallette des procédures pour donner des exemples de retranscription « RGPD compatible » de problématiques qui pourraient être exprimées par les adhérent.e.s