# Les entretiens d'accompagnement :

# Quelques repères de méthode et d'organisation

Rédacteurs : Jean Pierre Cartier & Pascal Chiucchini – Cabinet b2c Projet

Avant-Propos :

Ce travail a été effectué à la demande de la Structure Vienne Emploi Insertion du Conseil Départemental de la Vienne dans le cadre de l'accompagnement des bénéficiaires du RSA.

D'autres structures nous ont demandé d'effectuer un travail autour de l'entretien car il s'avère être un exercice complexe pour nombre d'entre nous. Son partage et sa mutualisation est essentiel notamment parce que l'entretien est un élément central de notre activité. Cette activité, si elle est maitrisée et partagée, est au cœur des problématiques d'organisation.

Sans doute le lecteur y trouvera des éléments qui sont déjà à sa connaissance ; Sans doute y trouvera-t-il des sources d'inspiration pour faire avancer ses techniques, ses méthodes et son organisation.

Merci à Isabelle Merlière et Marie Hélène Charzat de nous donner l'autorisation de diffuser ce travail.

## Sommaire

Sommaire ..... 2
Objectif de la note : ..... 2
Introduction ..... 2
L'organisation d'un entretien ..... 4
La saisie d'un entretien sur un système d'information ..... 9
Un entretien s'inscrit dans le cadre d'un parcours. ..... 12
Un entretien est toujours à durée fixée. ..... 13
Les différents entretiens en position de pilotage de parcours ..... 16
Les Entretiens de la phase d'accueil : ..... 21
Les Entretiens de la phase d'accompagnement : ..... 29

## Objectif de la note :

Fournir des repères simples et communs aux praticiens autour de l'organisation et des méthodes pour mener des entretiens d'accompagnement.

## Introduction

Rappelons en préambule que l'entretien est une situation de communication entre au moins deux personnes qui est tout à fait spécifique.

L'étymologie du mot renvoie à deux mots latins : "inter" (entre) et "tenire" (maintenir). D'où les deux sens du mot en français :

- l'action de maintenir en état, faire durer, pourvoir à des besoins, prendre soin (sens que l'on retrouve dans les expressions comme : l'entretien des routes, de la nature, du corps, des connaissances, de ses proches, etc.)
- l'action d'échanger des paroles, de communiquer verbalement (sens que l'on retrouve dans des expressions comme l'entretien d'embauche, de recherche, d'aide, "clinique", etc.

Le premier sens renvoie à l'idée de "conservation" au sens de maintenir dans le temps le contact et la relation entre deux interlocuteurs. Le second sens renvoie à l'idée de "conversation" au sens de permettre l'expression et l'échange de contenus verbaux.

Nous proposons la définition suivante[1] :

"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".

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

Autrement dit, l'entretien exige :

- 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,
- un ou plusieurs objectifs partagés par les interlocuteurs et
- une demande préalable que celle-ci émane du sujet lui-même qui pense tirer des bénéfices de cette intervention ou à défaut d'un représentant institutionnel pour qui celle-ci paraît utile voire nécessaire.

L'entretien d'accompagnement fait partie d'un ensemble plus large que l'on nomme souvent : "entretiens d'aide". Cette catégorie comprend aussi :

- les entretiens d'information qui visent à fournir des informations, par exemple juridiques, économiques, scolaires, etc., que l'on juge utiles pour répondre aux besoins du sujet ;
- les entretiens de conseil qui visent à donner des conseils en vue de prises de décision concernant par exemple des problèmes d'emploi, de formation, d'orientation, de carrière, etc.
- les entretiens thérapeutiques qui visent à soigner, améliorer l'état physique, psychologique moral de personnes par exemple, éprouvant des difficultés familiales, stressées ou traumatisées, etc.

Plus spécifiquement, les entretiens d'accompagnement se caractérisent par la mise en place négociée de périodes de rencontre programmée et organisée en fonction d'une part des désirs, des besoins et des problèmes de la personne, et d'autre part des compétences, des limites et des contraintes de l'accompagnateur et éventuellement de son institution.

Le cadre théorique dans lequel s’inscrit ce travail est celui des stratégies comportementales favorisant la mise en situation par rapport aux échanges d’informations.

***C’est pourquoi, nous parlons ici de séances pédagogiques et non uniquement d'entretien. Il n’est pas exclu qu’un entretien se base uniquement sur un échange d’information entre un émetteur et un récepteur. Nous attirons néanmoins l’attention du lecteur sur le fait que l’échange d’information de manière orale est un exercice qui, outre sa difficulté et sa marge d’erreur, ne peut constituer l’unique modalité d’une intervention dans le cadre d'un accompagnement***.

## L'organisation d'un entretien

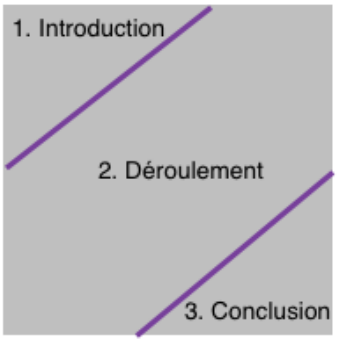
L'entretien d'accompagnement doit contenir :

- Un objectif : un entretien contient un objectif qu'il soit atteint ou non à la fin de l'entretien. Cela permet de s'accorder
- Une durée : un entretien doit avoir un cadre de temporalité
- Un déroulement : un entretien nécessite une organisation

### 1. Un entretien ce n'est jamais le même mais c'est toujours de la même manière

Il contient toujours 3 parties :

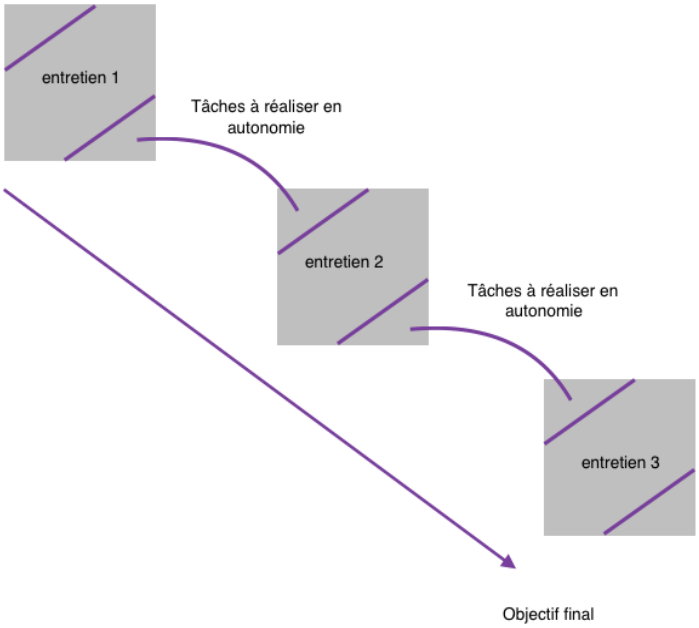
- une introduction,
- un déroulement,
- une conclusion.




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

Les entretiens d'accompagnement s'enchainent 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.

Le nombre de séances permettant de réaliser l'activité peut être un indicateur intéressant autant en production qu'en pédagogie. Rappelons simplement que toute séance de travail a pour objectif de permettre la réalisation d'une activité (axe de production) par l'échange et l'aide apportée par le praticien à l'accompagné (axe de relation). C'est la bonne alchimie des 2 axes qui garantit à l'accompagné d'être à la fois en autonomie, acteur et productif.



L'introduction sert à se poser un cadre commun en s'accordant à la fois sur :

- le cadre de l'entretien : l'entretien se situe à tel moment du parcours, du processus d'accompagnement
- l'objectif de l'entretien : à l'issue de l'entretien, nous aurons obtenu tel résultat
- le déroulé de l'entretien : pour atteindre l'objectif, nous devons exécuter des activités différentes, dont chacune doit produire un résultat intermédiaire. L'ordre ans lequel ces activités vont être réaliser est à définir en début d'entretien.
- le temps de l'entretien : le temps est fixé à l'avance et doit être respecté.
- le contrat de l'entretien : si nous sommes d'accord, nous pouvons démarrer.

La conclusion sert à évaluer le résultat obtenu lors de l'entretien et à aider l'accompagné à préparer l'activité qu'il aura à faire en autonomie. On pourra procéder de la manière suivante :

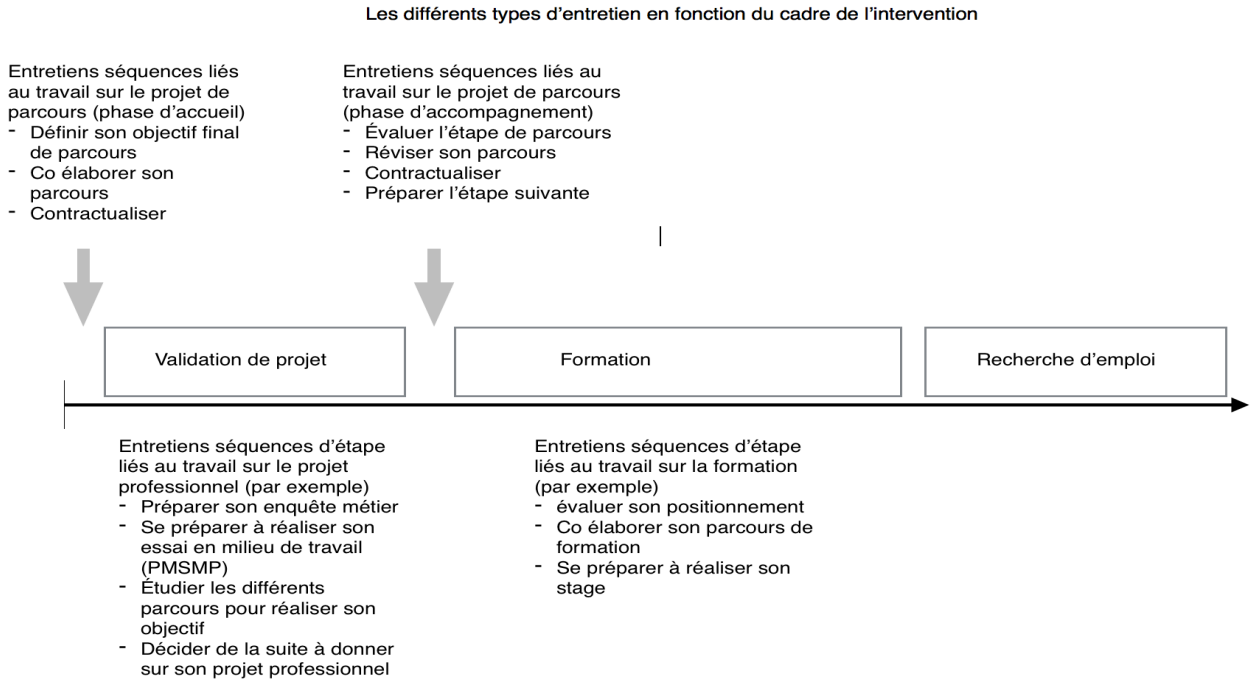
- l'arrêt de l'entretien : le temps est écoulé, nous devons nous arrêter.
- l'évaluation de l'entretien par l'accompagné : faire l'état de l'atteinte de l'objectif défini (atteint, en cours d'atteinte, non abordé). Puis par l'accompagnant. Confronter les points de vue.
- le plan d'action : les activités qui restent à mettre en oeuvre pour atteindre l'objectif. Celles qui seront entreprises par l'accompagné lors de l'intersession ; celles qui seront vues lors de l'entretien suivant.
- la durée de l'intersession : quelle charge de travail pour l'accompagné ? combien de temps se donne-t-il pour réaliser la ou les activités ?
- le contrat de l'intersession : s'accorder sur la date pour le prochaine entretien (jalon) et les activités à faire.

La mise en place d'un cadre de travail structuré (introduction, déroulement, conclusion) constitue un élément essentiel de l'efficience des entretiens. Ce cadre est présent à plusieurs niveaux :

- durant l'entretien (comme nous venons de le décrire),
- durant la séquence (les enchainements d'entretiens visant l'atteinte d'un objectif déterminé),
- durant le parcours d'accompagnement (enchainement des séquences et étapes permettant d'atteindre l'objectif final de l'accompagnement).

Le projet de parcours constitue également un élément de repère essentiel à la bonne compréhension du travail par chacun. Il permet de situer l'action à entreprendre et son objectif dans le temps et pour un objectif ciblé. Il permet de (donner) garder le sens à l'action entreprise.

Les entretiens seront différents selon qu'ils se situent en début ou en fin de parcours, sur une étape validation ou recherche d'emploi, etc.. Donner accès à cette information à l'accompagné est indispensable pour s'assurer de son autonomie dans sa démarche et de sa collaboration.




Ce cadre de l'intervention que constitue le projet de parcours, est autant de repères pour la personne accompagnée. Sans visibilité sur le parcours, sur le plan d'action, sur l'étape, la personne accompagnée peut vivre l'entretien de manière « décontextualisée ».

La mise en perspective des activités proposées est la condition nécessaire pour rentrer de manière collaborative dans la séance proposée. Le praticien et la personne accompagnée s'appuient sur un repère commun (un référent commun) à la fois pour s'accorder sur la meilleure séance à mener mais également pour évaluer son résultat. Cette évaluation par rapport à un référent (ce que je devais atteindre comme résultat) et un référé (ce que j'ai atteint effectivement) doit permettre à l'accompagné de réajuster le l'activité soit pour lui permettre de l'atteindre effectivement, soit pour modifier l'objectif.

***Nous n'insisterons jamais assez sur l'importance du parcours prévisionnel comme référence de travail collaboratif. Nous revenons plus loin sur ce sujet.***

## 2. L'entretien comme séance pédagogique

*L'entretien est à vivre comme une séance pédagogique intégrée dans une stratégie d'accompagnement plus globale*. C'est une séance préparée et dirigée par un praticien à destination d'une personne accompagnée. Cette séance avant tout « relationnelle » doit viser un « objectif de production » mais également avoir « un but pédagogique ».

Dans un entretien lié à un travail de préparation d'une action à venir comme par exemple devoir se rendre à un forum emploi, il s'agira au cours de la séance d'aider la personne (relation) à lister l'ensemble des tâches à réaliser pour effectuer cette action (pédagogie), puis de les organiser (objectif de production définit par son livrable = la liste organisée des tâches).

La pédagogie de cette séance consiste à permettre à la personne accompagnée
- de se préparer à la bonne exécution de l'action par la projection qu'elle suscite (je me prépare donc je me projette)
- mais également de comprendre comment aborder toute action en l'aidant à se doter d'outils et de méthode de travail (ici la préparation)

Comme dans toute séance pédagogique, il est nécessaire de passer par plusieurs temps au cours de l'entretien permettant de structurer celui-ci. L'entretien sera toujours structuré de la même manière, quel que soit l'objectif et le temps imparti.

## 3. Les 8 temps de l'entretien

Nous vous proposons 8 temps que nous décomposons de la manière suivante :

**1. Le praticien fournit (propose) :**

- Le cadre : l'objectif de la séance
- La méthode : comment on va travailler ? son organisation ? son déroulement ?
- Les outils : quels supports on va utiliser ?

**2. Le praticien amène la personne à s'approprier et/ou à partager :**

- Le cadre : l'objectif est fixé (reformulé selon les cas) par la personne avec son propre vocabulaire. Il y a négociation éventuelle
- La méthode : l'organisation du travail peut être discutée, changée. La personne peut faire des propositions. Il y a négociation. Cela permet à la personne accompagnée de s'approprier la méthode, de rentrer dans l'entretien.
- Les outils : le praticien présente l'outil ; explique son objectif d'utilisation et son mode de fonctionnement

**3. Le praticien contractualise (sur le système informatique éventuellement)**

- Il formalise l'objectif de l'entretien
- Il formalise le déroulé prévisionnel de l'entretien
- Il obtient l'accord pour démarrer

*Fin de l'introduction de l'entretien*

**4. La personne et le praticien démarrent ensemble la séance :**

- La méthode est mise en œuvre
- Les outils sont utilisés sur une partie de l'activité

**5. Le praticien s'assure que :**

- Le cadre est respecté ; il a pu évoluer en cours de séance
- La méthode est assimilée
- Les outils sont utilisés de manière conforme.

*Début de la conclusion de l'entretien*

**6. La personne évalue :**

- Le niveau d'atteinte de l'objectif (le résultat obtenu)
- Sa capacité à l'utilisation des outils
- Son assimilation de la méthode proposée

**7. La personne envisage :**

- L'objectif d'activité pour le prochain entretien et pour l'intersession
- La méthode et les outils qu'il va utiliser
- La durée nécessaire pour l'activité et donc la date du prochain entretien (fixe l'effort à fournir ; il peut y avoir négociation).

**8. Le praticien contractualise :**

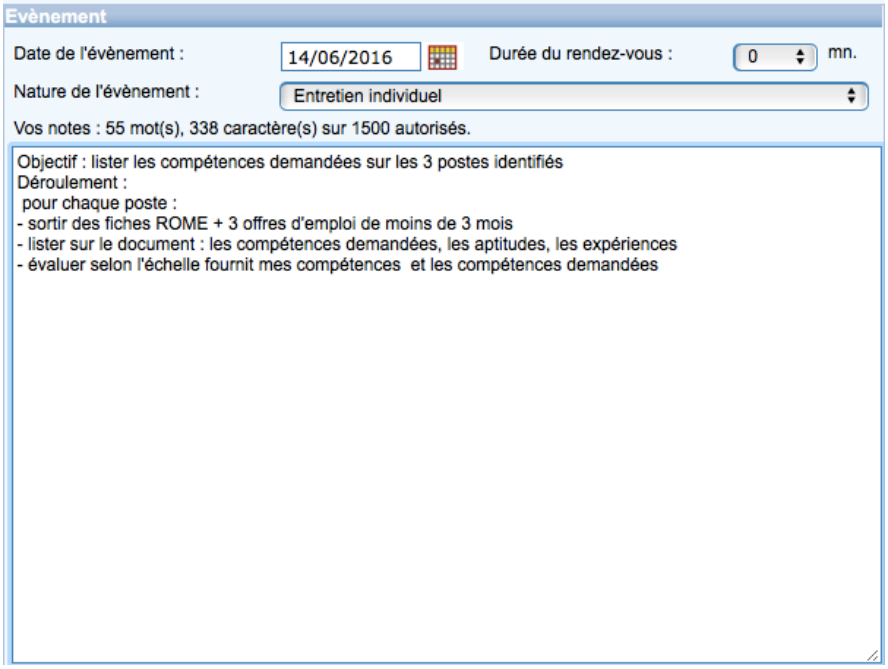
- Il formalise l'objectif de l'activité en autonomie
- Il formalise le déroulé prévisionnel de l'activité
- Il remet les documents produits à la personne (compte rendu d'entretien)

La répartition des durées est variable en fonction des habitudes prises dans la relation. Au début d'un accompagnement, il sera nécessaire de prendre le temps sur chaque temps de cadrage (1 à 3 et 6 à 8) au détriment des temps de production. Ici le but pédagogique est de transférer une méthode de travail, de permettre l'assimilation du cadre de travail, afin que la personne accompagnée puisse s'en saisir progressivement.

***Cet investissement temps sur le transfert par l'exemple du cadre et de la méthode d'entretien va faciliter l'autonomie de la personne. Cela permettra ensuite de consacrer plus de temps aux temps de production.***

# La saisie d'un entretien sur un système d'information

## 1. Saisie de l'entretien sur le système en début d'entretien


Evènement

Date de l'évènement : 14/06/2016 Durée du rendez-vous : 0 mn.

Nature de l'évènement : Entretien individuel

Vos notes : 55 mot(s), 338 caractère(s) sur 1500 autorisés.

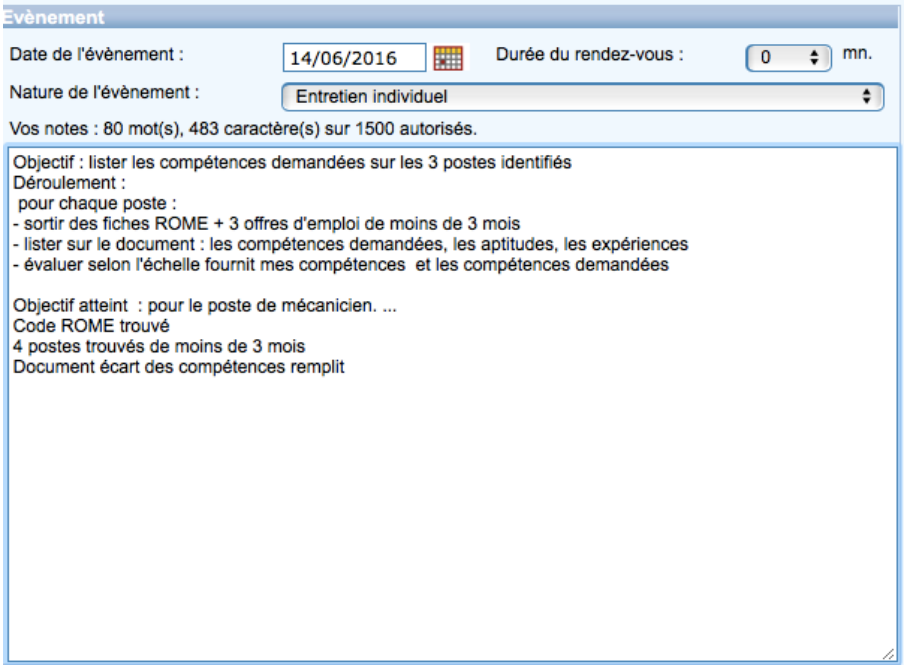
Objectif : lister les compétences demandées sur les 3 postes identifiés
Déroulement :
pour chaque poste :
- sortir des fiches ROME + 3 offres d'emploi de moins de 3 mois
- lister sur le document : les compétences demandées, les aptitudes, les expériences
- évaluer selon l'échelle fournit mes compétences et les compétences demandées

Ici, l'entretien est formalisé sous forme d'objectif de la séance et de déroulement : ce que l'on va faire (temps 3).

Cette formalisation est le résultat du travail fourni en 1 et 2

Les temps 4 et 5 sont réalisés en phase de mise en œuvre.

## 2. Saisie en fin d'entretien


Evènement

Date de l'évènement : 14/06/2016 Durée du rendez-vous : 0 mn.

Nature de l'évènement : Entretien individuel

Vos notes : 80 mot(s), 483 caractère(s) sur 1500 autorisés.

Objectif : lister les compétences demandées sur les 3 postes identifiés
Déroulement :
pour chaque poste :
- sortir des fiches ROME + 3 offres d'emploi de moins de 3 mois
- lister sur le document : les compétences demandées, les aptitudes, les expériences
- évaluer selon l'échelle fournit mes compétences et les compétences demandées

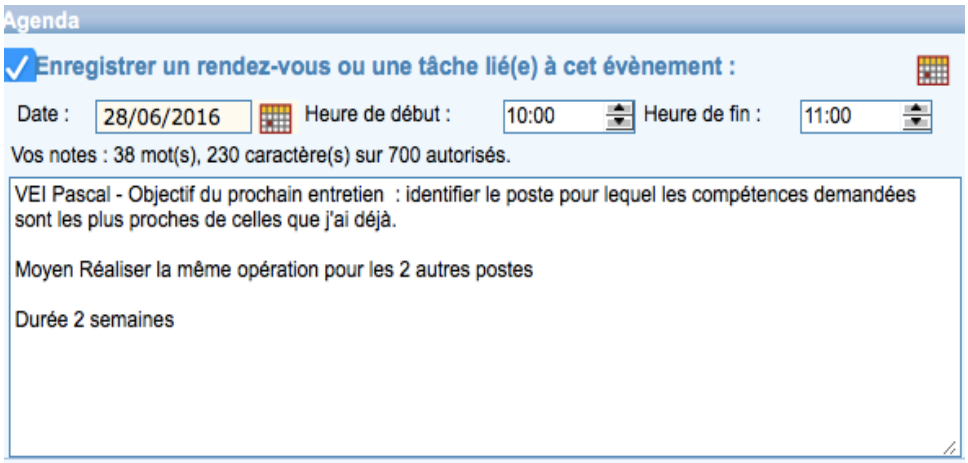
Objectif atteint : pour le poste de mécanicien. ...
Code ROME trouvé
4 postes trouvés de moins de 3 mois
Document écart des compétences remplit

Le praticien formalise le résultat évalué par les 2 acteurs : l'état d'avancement du travail. Est-il conforme aux prévisions ?

Dans l'exemple, il est clair qu'au-delà de l'atteinte du résultat de production, il y a :

- Un enjeu autour de l'appréhension du marché du travail : a-t-on trouvé des offres d'emploi de moins de 3 mois ?).
- Un objectif pédagogique : la personne s'est-elle bien saisie du document et de la méthode pour pouvoir l'utiliser en autonomie ?

Dans cet exemple, l'ensemble des éléments sont évalués positivement (objectif de production, objectif pédagogique, enjeux). Le praticien poursuit donc sa séance sans remanier ses objectifs. Il passe donc aux temps 6, 7 et 8 que l'on pourrait intituler « pour la prochaine fois ».




L'objectif du prochain entretien est formalisé. A l'issue du prochain entretien, comme « voici le résultat que nous tenterons d'atteindre à l'issue de notre prochaine séance ».

Le moyen d'atteindre cet objectif consiste à travailler en autonomie selon la même méthode qui a été expérimentée et appropriée durant l'entretien qui s'achève. Il s'agit alors pour la personne de réaliser la même opération pour les 2 autres postes en autonomie et/ou en utilisant des ressources (famille, autre professionnel) à sa disposition (cela reste de l'autonomie).

La personne se donne environ 2 semaines pour réaliser l'activité ; l'échéance du prochain entretien sert ici de cadre pour le travail.

### 3. La formalisation

Reste à lui fournir le compte rendu de l'entretien, lui permettant d'avoir une trace :

- De son travail effectif durant la séance
- De la réalisation de ce travail (il a produit quelque chose)
- De sa feuille de route entre les séances
- Du contenu prévisionnel de la prochaine séance.

Le compte rendu d'entretien reprendra les éléments factuels liés à la séance de travail (objectif, activité réalisé et prévue, temps imparti…) et non à la personne. Ce compte rendu est remis comme feuille de route mais également comme témoin de la réalisation.

# Compte-rendu d'évènement de parcours

**Compte-rendu - Nature :** *Entretien individuel*
**Date :** 14/06/2016 **Durée :**

Objectif : lister les compétences demandées sur les 3 postes identifiés
Déroulement :
pour chaque poste :
- sortir des fiches ROME + 3 offres d'emploi de moins de 3 mois
- lister sur le document : les compétences demandées, les aptitudes, les expériences
- évaluer selon l'échelle fournit mes compétences et les compétences demandées

Objectif atteint : pour le poste de mécanicien. ...
Code ROME trouvé
4 postes trouvés de moins de 3 mois
Document écart des compétences rempli

**Prochain rendez-vous :** le 28/06/2016 à 10:00

VEI Pascal - Objectif du prochain entretien : identifier le poste pour lequel les compétences demandées sont les plus proches de celles que j'ai déjà.

Moyen Réaliser la même opération pour les 2 autres postes

Durée 2 semaines

| **Pascal VEI** | **Gérard MANVUSSAT** |
|---|---|
| Bénéficiaire de l'accompagnement. | Accompagnateur à l'emploi |

Tél. : 09 52 15 68 58 - Fax : 06 03 69 56 02 - 11, avenue Ile de France Parc Ile de France - 13008 MARSEILLE
contact@visualcourse.net

Fonds Social Européen

Edition du jeudi 2 juin 2016

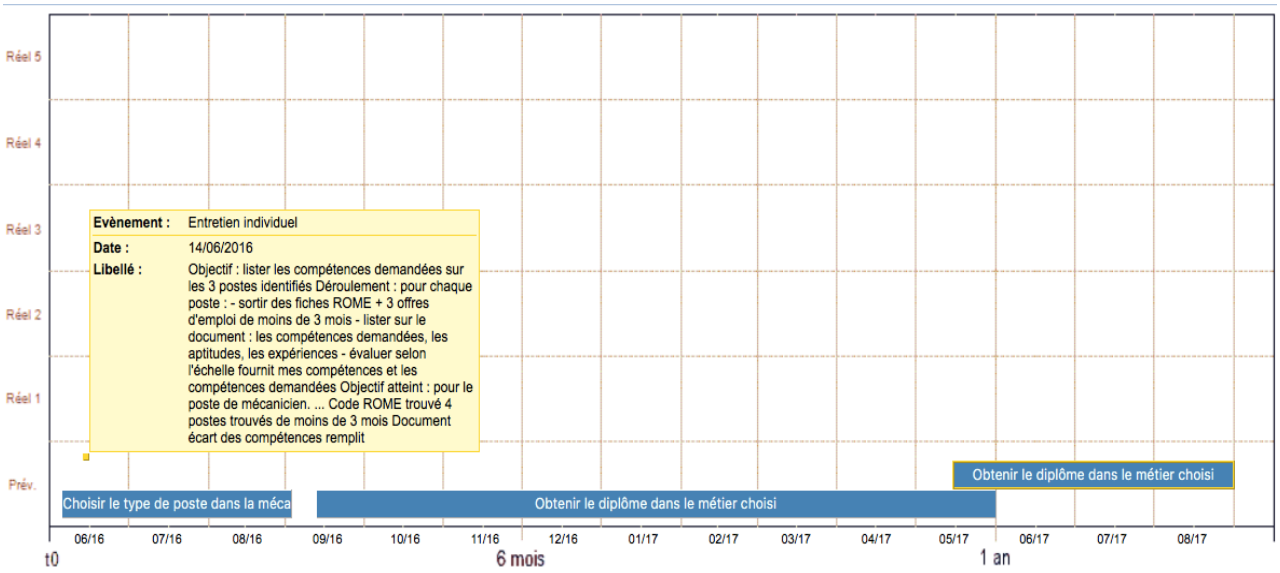
## Un entretien s'inscrit dans le cadre d'un parcours.

Ce n'est jamais un acte isolé. En fonction des étapes sur le parcours mais également du moment de l'entretien au cours de l'étape, son objectif et sa nature seront différents. Le parcours doit être alors tracé pour permettre à la personne accompagnée de s'y référer quand elle réfléchit à son objectif d'entretien (utiliser comme référent de travail collaboratif).

Cette référence est indispensable pour aider l'accompagné à structurer sa démarche. Il sait où il en est. Il peut anticiper les actions à entreprendre et préparer son entretien futur avec le praticien puisqu'il connait le cadre de l'intervention.

Par exemple, en cours d'étape de validation, un entretien de prise de connaissance d'une offre d'emploi n'a pas pour objectif de candidater mais de découvrir les informations constitutives de cette offre et de les comparer avec les critères de projet professionnel posés par la personne (ses hypothèses de travail). Cette séance a pour objectif de lui permettre d'en réajuster certains.

Répondre à l'offre se fera en dehors de l'entretien après décision de la personne d'y répondre éventuellement « pour voir ».




Ici, l'entretien consistant à lister les compétences par rapport aux postes envisagés correspond bien à l'étape de parcours en cours (validation de projet). L'objectif de cette étape est de choisir le type de poste dans le champ de la mécanique vers lequel elle veut s'orienter. L'objectif de la séance de l'aider à ajuster ses critères avec ceux proposés par le marché du travail (via l'offre d'emploi) est un objectif qui s'inscrit totalement dans celui de l'étape. Il est donc légitimé.

Le parcours prévisionnel visuel est co construit au départ et va servir de cadre d'intervention tout au long de l'accompagnement. Il sera réajusté en fonction des résultats obtenus. Ce parcours prévue est indispensable à la personne pour :

- Situer ses activités,
- Évaluer l'état d'avancement de son travail,
- Conditionner ses efforts.

Le parcours sert de « référent[2] » à l'évaluation que l'accompagné va faire des résultats de son travail. Il lui permet également de donner du sens à l'action. Et c'est exactement le cas des séances de travail proposées par le vecteur des entretiens. A quoi sert cet entretien ? Quelle est sa finalité ? Comment évaluer son résultat par rapport au résultat visé ?

Sans le repère du projet de parcours, l'activité d'entretien perd du sens pour la personne.

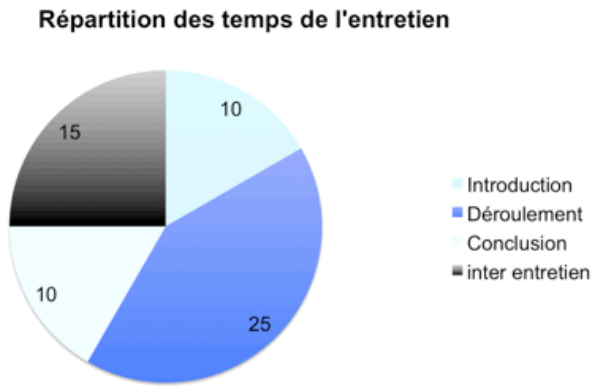
Pire, elle peut s'avérer très anxiogène dans la mesure où on lui demande de faire quelque chose sans qu'elle identifie son but, ni qu'elle arrive à se l'approprier.

Citons ici Michel Vial in « Se repérer dans les modèles de l'évaluation » : *« un objectif donnée, assigné, exigé sans qu'une trajectoire soit en même temps construite et proposée, est un ordre, un abus de pouvoir qui conduit tout droit au harcèlement ».*

## Un entretien est toujours à durée fixée.

Dans une séance de travail, le souhait d'atteindre l'objectif ou la disponibilité du praticien ne peut constituer un critère pour fixer la durée de l'entretien. La durée est un élément essentiel du cadre de l'intervention. Elle n'est pas une variable.

Ce cadre permet, à la fin de l'entretien avec la personne, d'évaluer l'état d'avancement, la qualité du travail produit pendant la séance et donc de décider de la suite à donner. Si l'objectif n'est pas atteint, il sera alors nécessaire de travailler entre les entretiens.




A titre d'exemple, sur une heure de travail, un entretien de 3/4 heures se répartie en 3 partie :

- Introduction : 10 minutes
- Déroulement : 25 minutes
- Conclusion : 10 minutes

Les 15 minutes d'inter entretien sont consacrés à l'ensemble des activités annexes que l'on doit faire en dehors de la séance pédagogique proprement dite et que l'on peut du coup prioriser (rappels téléphoniques, consultation/ réponses de mails, pause technique, prise de recul par rapport à la situation que l'on vient de vivre).

Dans ce modèle idéal, des entretiens peuvent être moins longs que la norme de référence. Par exemple, parce que l'objectif de l'entretien ne nécessite pas de prendre autant de temps ; ou parce que l'accompagné avance plus vite que prévu.

[2] le référent en évaluation : ensemble de résultats recherché par l'action entreprise.

Avantages de travailler à durée fixée :

- tout le monde gère mieux son temps (l'accompagnant, l'accompagné, le secrétariat)
- on accueille à l'heure (respect des personnes et exemplarité)
- on a le temps pour gérer les priorités (le temps d'inter entretien est fait pour ça)
- on sépare bien les accompagnements (on a le temps de faire une pause entre les situations) et donc on est plus disponible.

Mais attention, durée fixée ne veut pas dire rigidité sur les durées. En effet, fixer une durée est un acte pédagogique en proposant un cadre de travail structurant ; figer des durées s'apparente à une « organisation auto centrée[3] » qui risque d'oublier les besoins de l'accompagné.

## Les écueils à éviter

Nous vous proposons ici quelques écueils que nous avons pu observer au cours de notre expérience et de nos travaux avec les praticiens et les organisations.

*Un premier écueil : Vouloir réduire les durées d'entretien de manière linéaire pour recevoir plus de monde*

Dans certaines structures, les durées de références sont plus courtes (par exemple 30 minutes). Les avantages recherchés sont les suivants : recevoir plus de personnes dans la semaine, réduire les temps de latence entre 2 entretiens, etc..

Pourtant, on risque de perdre en autonomie des personnes accompagnées dans la mesure où le travail préparatoire ne permettra peut-être pas à la personne de poursuivre dans le même sens en dehors de l'entretien. Elles risquent de faire moins de choses en autonomie et en conséquence, on se chargera plus à l'arrivée et on perdra en efficacité.

S'il est nécessaire de donner un cadre de référence aux temps d'entretien. Ce cadre doit être posé et compris comme « une moyenne » afin de laisser au praticien la responsabilité d'évaluer le temps d'entretien nécessaire en fonction de la situation.

Dans ce cadre, un praticien peut prendre 2 créneaux d'une demi-heure par exemple pour une séance de travail nécessitant un temps plus grand pour préparer l'accompagné à mettre en œuvre l'activité par lui-même (peut également dépendre de la vitesse d'apprentissage de l'accompagné).

*Un deuxième écueil : Vouloir absolument atteindre l'objectif à l'issue de l'entretien*

Quand un praticien se met en tête de vouloir atteindre le résultat à l'issue de l'entretien, le risque est grand de le voir travailler tout seul au bout d'un moment.

Celui-ci connait la méthode et les outils ; les mettre en œuvre directement sans collaboration de l'accompagné est bien plus efficace pour la réalisation de la tâche. Mais ce praticien semble avoir oublié, le temps de cet entretien, qu'il est avant tout un pédagogue, un accompagnateur, qui doit transmettre et préparer pour faciliter l'autonomie.

[3] Par auto centrée, on entend une organisation qui a tendance à gérer en priorité ses difficultés d'organisation et qui du coup peut perdre de vue les personnes destinataires du service et les leviers de ce qui produit le résultat.

Mieux, on préfèrera les situations d'entretien où l'objectif visé ne sera pas atteint aux entretiens qui atteignent systématiquement leur objectif. Dans le deuxième cas, nous soupçonnerons le praticien d'avoir « fait à la place de ». Dans le premier cas, la mesure de l'activité effectivement réalisée lors du démarrage de l'entretien suivant permettra au praticien d'évaluer la qualité de son travail préparatoire[4]. Si la personne accompagnée a été en capacité de réaliser l'activité et donc d'atteindre l'objectif par elle-même, on pourra alors estimer que la séance préparatoire (l'entretien précédent) a produit un résultat satisfaisant.

Si au contraire, la personne n'a pas réalisé ou partiellement la tâche, une révision du travail préparatoire (de la séance d'entretien) visera à améliorer le résultat. L'idée ici est de permettre à l'accompagné de poursuivre par ses propres moyens et donc de développer ses propres ressources (notion d'autonomie)

*Un troisième écueil : penser que tous les entretiens sont de même durée*

Il est évident que les entretiens en début d'accompagnement ou certains types d'entretien nécessitent plus de temps que d'autres.

Plusieurs raisons à cela :

- L'apprentissage de l'accompagné envers le cadre et la méthode de travail.
  En début d'accompagnement, l'accompagné a besoin d'apprendre comment se passe un entretien, comment on le structure, ce que l'on attend de lui. Le temps de préparation est alors plus important (introduction et conclusion de l'entretien mais également des séances) comparativement aux autres entretiens. Ce qui allonge automatiquement le temps global de l'entretien. Ces temps de préparation doivent normalement diminuer progressivement. Cela peut constituer un indicateur de l'état d'avancement du projet d'accompagnement et de la capacité d'apprentissage de l'accompagné.

- Les thèmes de l'entretien.
  Par exemple, une séance de co élaboration de parcours sera nécessairement plus longue que la modification d'un CV. Il n'est pas nécessaire de prendre trois quart d'heure à chaque fois mais au-delà l'efficacité de l'entretien reste à démontrer. C'est au praticien, en fonction de l'objectif et du thème de l'entretien, de juger du nombre de créneaux à prendre pour la séance.

- Le rythme de la personne.
  Tout le monde ne fonctionne pas de la même manière et en fonction des capacités d'apprentissage mais également d'autres éléments comme le stress, le niveau d'autonomie, le niveau culturel, etc, les temps de préparation sont différents. Le praticien doit alors, dans un cadre contraint, adapter à la fois les temps d'entretien mais également les fréquences de rencontres.

*Un quatrième écueil : uniformiser les fréquences de rendez vous*

*Dans la même idée, l'accompagnement est fait de temps forts et de temps faibles.*

*Par temps forts, nous entendons des périodes pendant lesquelles les rencontres avec le praticien sont indispensablement rapprochées car elles soutiennent l'activité. Elles correspondent par*

[4] Sur la notion de travail préparatoire, nous vous renvoyons sur les travaux que nous avons effectué à partir des théories d'engagement.

*exemple aux périodes de cadrage et de contractualisation du travail (phase d'accueil ou entre deux étapes) ou aux périodes de (re)mobilisation.*

*Les temps faibles sont surtout des temps délégués à d'autres sur des actions spécifiques. Par exemple, lorsqu'un accompagné est sur une action type bilan, formation ou en emploi de parcours. Les fréquences d'entretiens peuvent être allongées car de nature spécifique (évaluative la plupart du temps) et s'organiser à la demande soit du praticien soit de l'accompagné soit de l'opérateur.*

*La gestion des temps forts et des temps faibles permet à la fois de mieux gérer sa file active mais également de s'organiser pour coller au mieux au besoin des personnes dans le cadre d'un projet de parcours partagé et formalisé.*

*Là encore, le rôle du parcours prévisionnel partagé et co construit permet d'anticiper les besoins en fréquence d'entretien et donc d'obtenir du confort de travail.*

## 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 formalisé pour aider les praticiens à mieux les maitriser.

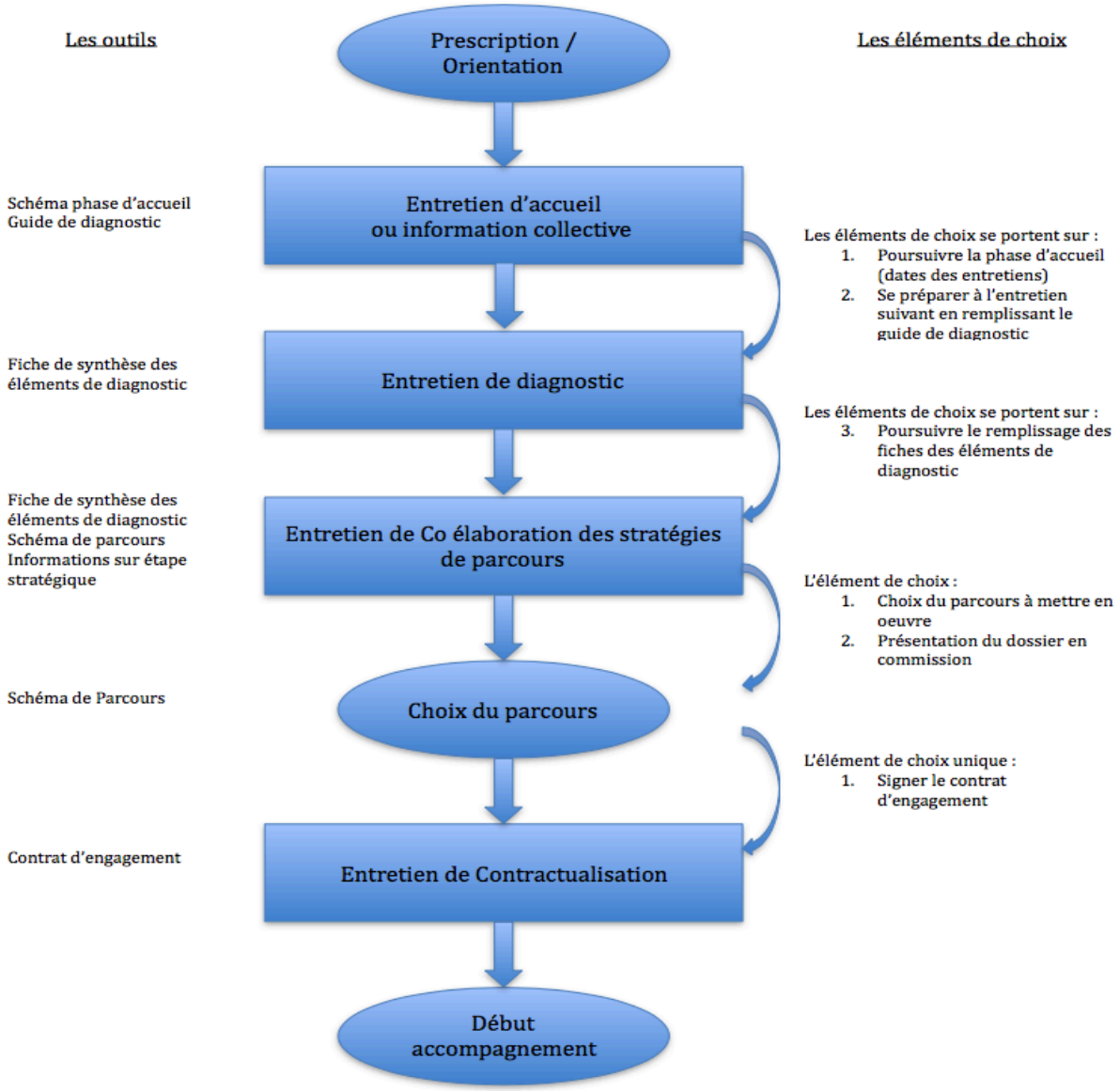
Nous allons voir quels sont les différents types d'entretiens et quelle structuration nous pouvons proposer pour les réaliser avec succès. Les conducteurs proposés ici sont le fruit de travaux collaboratifs avec des praticiens. Nous vous recommandons de les suivre dans un premier temps à la lettre pour 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, de votre dispositif.

# Méthode d'accompagnement : les entretiens

Citons ces entretiens en précisant les phases auxquelles ils appartiennent.

Phase d'accueil :

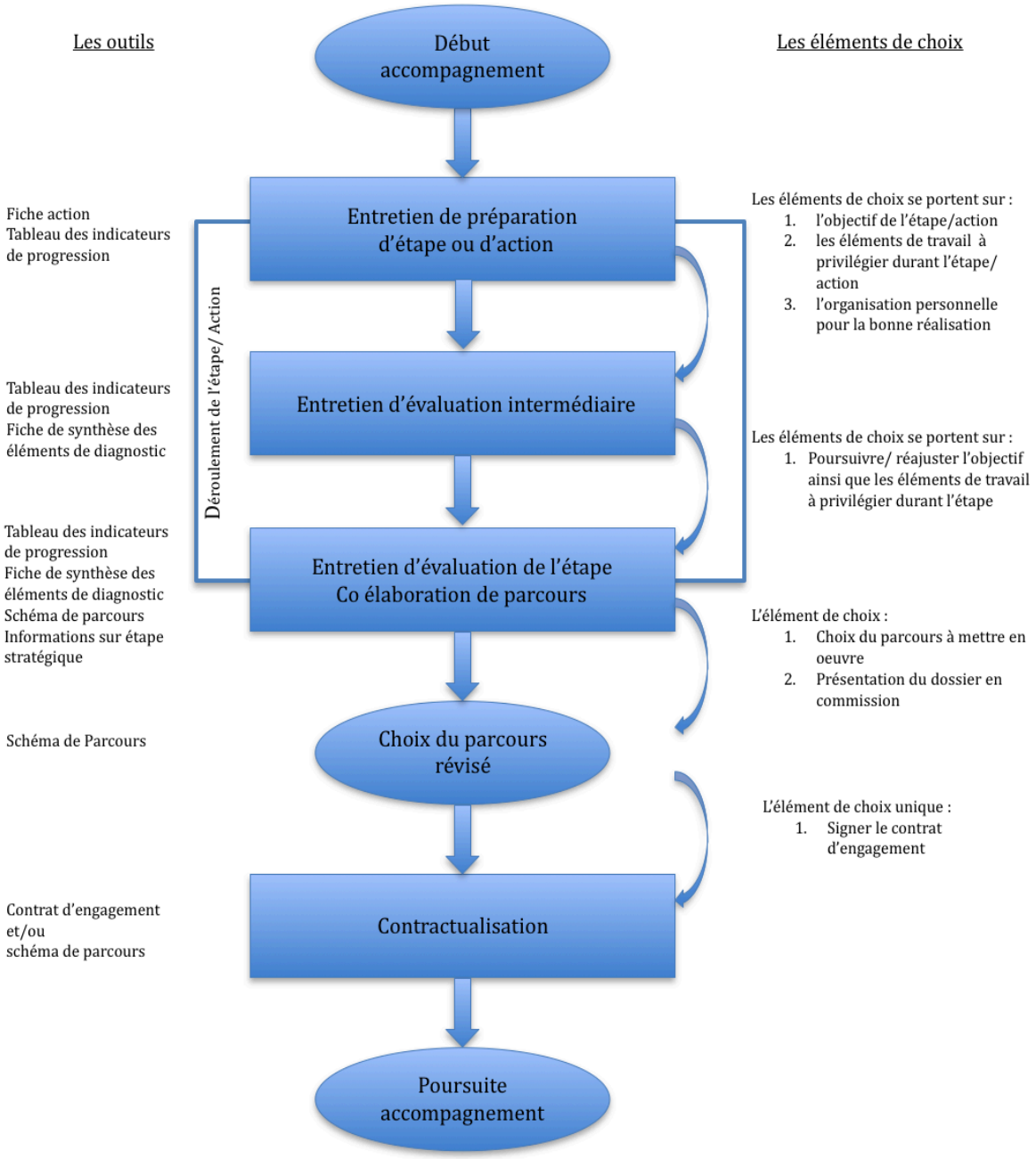
- Entretien de premier accueil
- Entretien de diagnostic
- Entretien de Co élaboration de parcours
- Entretien de contractualisation



# Méthode d'accompagnement : les entretiens

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 final et de co élaboration de parcours



# Méthode d'accompagnement : les entretiens

Ces entretiens, effectués de manière systémique pour chacune des étapes, sont particulièrement intéressants car ils permettent à la fois d'engager la personne sur son parcours que ce soit en début d'accompagnement mais également tout au long de l'accompagnement et de permettre les réajustement nécessaires des activités à entreprendre pour atteindre le résultat.

Ces entretiens représentent autant de moments forts favorisant la réflexion autour

- des résultats visés lors de la phase d'accueil
- des résultats obtenus (évaluation) et de prises de décision notamment sur la suite du parcours

Ces moments de travail autour du parcours à mettre en œuvre et/ou à poursuivre permettent à la personne de mener à bien le projet de parcours dans une démarche systémique. Les moments d'engagement qu'ils favorisent nous amènent à proposer un cadrage sous méthodologie d'engagement.

Pour monter une séance d'entretien engageant, nous prendrons la méthode suivante :

Qui consiste à :

1. Repérer la décision libre que l'accompagné doit pouvoir prendre à l'issue de la séance
2. Organiser des activités préparatoires afin que l'accompagné puisse recueillir les éléments nécessaires à sa prise de décision
3. Une fois la décision prise, proposer un acte en lien direct avec la décision qui vient d'être prise.

Nous vous proposons ci-dessous la structuration des entretiens.

Ces trames sont à considérer comme des repères. En fonction des dispositifs et de l'avancement du déroulé pédagogique, les enchainements peuvent être plus ou moins rapides. Par exemple, deux séances décrites ci-après peuvent être contenues dans un seul entretien parce que la personne accompagnée avance plus vite que le rythme proposé.

Tel entretien d'évaluation de fin d'étape peut se conjuguer avec celui de la préparation sur étape. C'est notamment possible en milieu / fin de parcours quand la personne a compris les attendus de ces séances et s'y est préparé. Cela s'avèrera plus risqué au début d'un accompagnement quand l'apprentissage des méthodes, des techniques et des outils amène l'accompagné à ralentir le rythme de l'entretien sous l'effet conjugué du temps passé par le praticien à expliquer le sens des outils et les attendus pédagogiques, et du temps de l'acquisition nécessaire à l'accompagné.

Le praticien en lien et avec l'accord de la personne, peut ajuster le rythme. Toutefois, il est important de suivre le déroulement des enchainements proposés au risque de devoir recommencer les séances que l'on croyait acquises.

Dans ces conducteurs, il est fait référence à des outils correspondent à des documents existants contenus dans la mallette pédagogique de l'accompagnateur ou à intégrer dans la mallette. Ici les outils proposés sont des outils de la Méthode MAPPI®. Vous pouvez remplacer ces documents par les vôtres. Chaque document ou outil est à numéroter pour être retrouvé facilement.

Pour rappel, les 10 points de la Co élaboration de parcours sont les suivants (Méthode MAPPI®) :

1. Définir l'objectif final du parcours
2. Identifier la question problème (la décision centrale)
3. Poser les éléments de diagnostic
4. Identifier ce qui est frein et moteur au niveau du parcours
5. Formaliser un objectif sur chaque frein
6. Prioriser les objectifs
7. Repérer l'étape stratégique et la poser sur l'échelle calendaire
8. Organiser le parcours autour de cette étape selon l'ordre logique des étapes (voir 6)
9. Combler les « inter-étapes » dans une logique d'efficience
10. Choisir le parcours préféré

## Les Entretiens de la phase d'accueil :

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

### 1. Phase accueil : L'entretien de premier accueil

*Correspondance Points de Méthode MAPPI® : 1 et 2*

| Objectif de l'entretien | Décision libre à l'issue de la séance | Informations à recueillir par le participant | Outils utilisés | Travail demandé pour la prochaine fois |
|---|---|---|---|---|
| Amener l'accompagné à rentrer dans la phase d'accueil | Accepter le cadre de l'accueil de la structure d'accompagnement | - les services de la structure<br>- la posture du conseiller<br>- l'objectif d'un éventuel parcours<br>- les modalités et processus de la phase d'accueil<br>- le cadre administratif et de travail | - questions ouvertes : quel est la demande initiale ?<br>- schéma de la phase d'accueil<br>- calendrier de la phase d'accueil : dates et lieu | - Amener les pièces administratives (liste à établir)<br>- Remplir le questionnaire préparatoire (doc Guide de diagnostic) |

# Méthode d'accompagnement : les entretiens

| | Introduction | Déroulement | Conclusion |
|---|---|---|---|
| Objectif | - Poser le cadre de l'entretien<br>- S'accorder sur l'objectif de l'entretien | - Avoir l'ensemble des informations sur la phase d'accueil pour être en capacité de décider de l'entrée dans cette phase ou non | - Avoir accepter le cadre de l'accueil<br>- Avoir pris RDV et noté sur un support les dates et lieu de RDV. |
| Décision libre | - Le déroulé de l'entretien (les modalités de travail) | - Accepter le cadre de l'accueil de la structure | - Décider des dates de rdv et d'animation collective / ou du groupe à intégrer pour la phase d'accueil |
| Contenu préparatoire | - Se présenter brièvement<br>- Poser le cadre de l'entretien<br>- Expliquer l'objectif de l'entretien<br>- Proposer plusieurs modalités de réalisation<br>- La personne choisit la modalité préférée | Selon modalités choisies :<br>- Identifier lia demande initiale et l'objectif d'un éventuel parcours<br>- Échanger sur l'objectif de la phase d'accueil<br>- Présenter la phase d'accueil (doc schéma phase d'accueil)<br>- Appuyer sur le caractère non engageant de la phase<br>- Demander décision de la personne | - Proposer les dates possibles de RDV Calendrier (dates et plages horaires)<br>- Faire choisir les dates et les faire noter sur un support (agenda ou support structure)<br>- Proposer le guide diagnostic<br>- Naturaliser et prendre congé |
| Durée | 15 minutes | 20 minutes | 10 minutes |

## 2. Phase accueil : L'entretien de diagnostic de parcours

*Correspondance Points de Méthode MAPPI® : 1 à 4*

| Objectif de l'entretien | Décision libre à l'issue de la séance | Informations à recueillir par le participant | Outils utilisés | Travail demandé pour la prochaine fois |
|---|---|---|---|---|
| Choisir l'objectif de parcours sur lequel travailler mon parcours et se positionner sur le parcours | Quel est l'objectif de mon parcours ?<br>Si plusieurs hypothèses : transitivité (quel objectif du plus préféré au moins préféré) | - Différence entre objectif/ but/ finalité<br>- Les objectifs potentiels<br>- Le parcours et ses principes (recherche de la problématique)<br>- Les éléments de diagnostic (freins et moteurs)<br>- Le positionnement / à l'avancement du parcours<br>- La suite de l'accueil | - Schéma bascule Mappi<br>- Fiche de synthèse des éléments de diagnostic Mappi<br>- Agenda ou support structure | - Mettre au propre la fiche de synthèse, éventuellement la compléter. |

| | Introduction | Déroulement | Conclusion |
|---|---|---|---|
| Objectif | - Poser le cadre de l'entretien<br>- S'accorder sur l'objectif de l'entretien | - Avoir formalisé l'objectif de son parcours à partir d'une analyse freins/moteurs non achevée | - Avoir formalisé l'objectif de parcours dans la fiche de synthèse<br>- Avoir validé le prochain RDV et noté sur un support les dates et lieu de RDV. |
| Décision libre | - Le déroulé de l'entretien (les modalités de travail) | - Choisir l'objectif de parcours sur lequel travailler mon parcours et se positionner sur le parcours | - le travail à faire entre les 2 séances (finir de formaliser et/ou travailler d'autres objectifs et/ou approfondir ce travail…) |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Contenu préparatoire | -Poser le cadre de l'entretien<br>- Expliquer l'objectif de l'entretien<br>- Proposer plusieurs modalités de réalisation<br>- La personne choisit la modalité préférée | Selon modalités choisies :<br>- Présentation des notions d'objectif et de parcours. Explicitation du parcours à partir du schéma bascule<br>- Lister les objectifs potentiels<br>- Les discriminer en F/B/O – hiérarchiser les objectifs<br>- à partir de l'objectif, lister les éléments de diagnostics<br>- Les organiser en freins et moteurs sur la fiche de synthèse des éléments du diagnostic<br>- Amener la personne à positionner sa situation vis à vis de l'objectif sur le schéma bascule<br>- Recommencer (si le temps) avec un autre objectif (ou proposer de le faire soi-même à la maison) | - Évaluer conjointement le niveau d'atteinte de l'objectif de l'entretien<br>- S'accorder sur le comment poursuivre ce travail (objectif, méthode, organisation)<br>- Mettre au propre la fiche diagnostic– faire une photocopie et donner un exemplaire au candidat<br>- Valider la date du prochain RDV – notez le travail à faire décider par la personne (objectif, méthode, organisation) (VisualCourse)<br>- Naturaliser et prendre congé |
| Durée | 10 minutes | 25 minutes | 10 minutes |

## 3. Phase accueil : L'entretien de Co élaboration de parcours

*Correspondance Points de Méthode MAPPI® : 5 à 9*

| Objectif de l'entretien | Décision libre à l'issue de la séance | Informations à recueillir par le participant | Outils utilisés | Travail préparatoire de la séance |
|---|---|---|---|---|
| Elaborer son ou ses projets de parcours (objectif final, étapes, outils, dates de réalisation) | Quel projet de parcours vais je privilégier et mettre en œuvre pour atteindre mon objectif dans les meilleures conditions | - les délais pour atteindre l'objectif<br>- la visualisation du plan d'action sur une échelle de temps<br>- les contraintes liées à la réalisation | - Schéma de suivi de parcours Mappi<br>- Fiche de synthèse des éléments du diagnostic | - Récupérer les fiches de synthèses et les compléter<br>- identifier les outils / actions (contenu, délais, dates)<br>- Repérer la date de la commission |

| | Introduction | Déroulement | Conclusion |
|---|---|---|---|
| Objectif | - Poser le cadre de l'entretien<br>- S'accorder sur l'objectif de l'entretien | - A l'issue de l'entretien, le participant aura formalisé son ou ses projets de parcours sous contrainte | - Avoir un ou plusieurs projets (ou variantes de projets) formalisés par le participant lui même. |
| Décision libre | - Le déroulé de l'entretien (les modalités de travail) | Choisir les outils et les étapes permettant d'élaborer un projet de parcours réalisable pour atteindre l'objectif visé. | - choix du parcours préféré (éventuellement transitivité) |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Contenu préparatoire | -Poser le cadre de l'entretien<br>- Expliquer l'objectif de l'entretien<br>- Proposer plusieurs modalités de réalisation<br>- La personne choisit la modalité préférée | Selon modalités choisies :<br>- La personne présente son projet de parcours écrit élaboré à la session précédente et éventuellement revu par elle entre temps (Doc éléments du diagnostic).<br>- Le conseiller complète le projet de parcours par des questionnements (Disponibilité, expériences, etc..)<br>- Le Conseiller présente les outils/ actions correspondant à l'étape stratégique et expose les contraintes (délais, dates, lieu)<br>- Le participant trace les étapes/ outils à l'aide du repère calendaire<br>- Il organise son ou ses projets de parcours selon une suite logique sur le schéma de parcours<br>- le participant et le conseiller comblent les « interétapes » et révisent le projet de parcours<br>- le participant recommence éventuellement sur un autre projet de parcours | - le participant identifie le projet de parcours sous contrainte préféré<br>- Eventuellement, il pose le projet qu'il va travailler chez lui<br>- Prendre date du prochain RDV<br>- le conseiller photocopie les parcours ainsi montés et note la transitivité des choix<br>- Le conseiller naturalise et prend congé |
| Durée | 5 minutes | 40 minutes | 5 minutes |

## 4. Phase accueil : L'entretien de Contractualisation

*Correspondance Points de Méthode MAPPI® : 10*

| Objectif de l'entretien | Décision libre à l'issue de la séance | Informations à recueillir par le participant | Outils utilisés | Travail préparatoire de la séance |
|---|---|---|---|---|
| Optimiser le démarrage du parcours choisi et de la première étape | Comment organiser la première étape de mon projet de parcours ? | - L'avis de la commission<br>- Les conditions de réussite et le cadre de la collaboration<br>- l'objectif de la première étape et sa structuration globale<br>- la première action de la première étape | - Schéma de suivi de parcours Mappi<br>- Contrat d'engagement<br>- Fiches actions de l'étape | - Prendre connaissance de l'avis de la commission<br>- Repérer les actions disponibles pour la première étape du projet de parcours préféré lors de l'entretien précédent |

| | Introduction | Déroulement | Conclusion |
|---|---|---|---|
| Objectif | - Poser le cadre de l'entretien<br>- S'accorder sur l'objectif de l'entretien | - A l'issue de l'entretien, le participant disposera de son projet de parcours accepté, aura signé son contrat d'engagement, aura décidé la manière de mettre en œuvre la première étape de son projet de parcours | - Prendre note des actions à mettre en place pour démarrer la première action de la première étape |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Décision libre | - Le déroulé de l'entretien (les modalités de travail) | Choisir les outils et l'organisation permettant de mettre en œuvre la première étape de son projet de parcours | - les actions à faire pour préparer la première séance de travail de la première étape |
| Contenu préparatoire | - Poser le cadre de l'entretien<br>- Expliquer l'objectif de l'entretien<br>- Proposer plusieurs modalités de réalisation<br>- La personne choisit la modalité préférée | Selon modalités choisies :<br>- La personne précise son choix définitif de projet de parcours<br>- Le Conseiller présente le contrat, en fait la synthèse et la fait signer par la personne<br>- le Conseiller joint le projet de parcours signé au dossier.<br>- Le Conseiller s'appuie sur le projet de parcours pour reprendre l'objectif de la première étape.<br>- Il expose les critères, la méthode pour atteindre l'objectif de la première étape ainsi que les outils à utiliser.<br>- La personne décide de l'organisation générale de l'étape, choisit les actions à mettre en œuvre<br>- Le participant note l'organisation retenue sur un support (document plan d'action ?) | - Le conseiller note la décision d'organisation sur son système d'information. Il fournit les informations nécessaires pour que le participant se rende sur l'action.<br>- le participant décide du travail qu'il va faire pour préparer sa première séance de travail.<br>- Le conseiller prend date du prochain RDV en fonction de la situation<br>- le participant récupère le contrat d'engagement et le plan d'action |
| Durée | 5 minutes | 25 minutes | 15 minutes |

## Les Entretiens de la phase d'accompagnement (pilotage de parcours) :

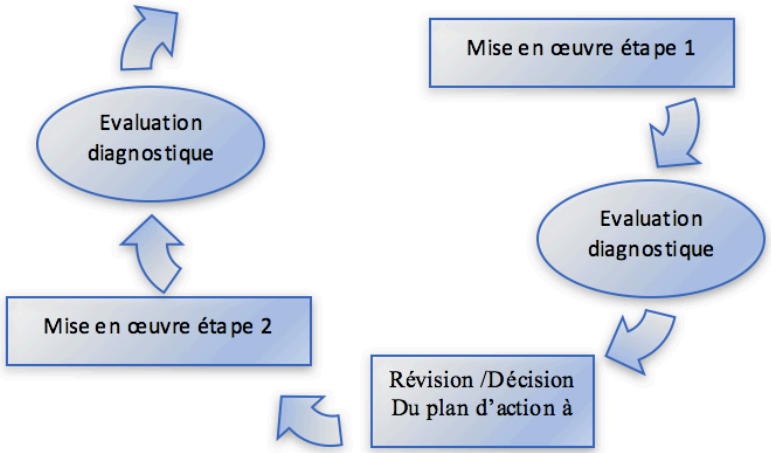
- Entretien de préparation d'étape ou d'action
- Entretien d'évaluation d'étape (ou d'action) intermédiaire
- Entretien d'évaluation d'étape (ou d'action) finale et de co élaboration de parcours

Ces 3 entretiens se déroulent de manière systémique durant tout le parcours selon le schéma suivant :

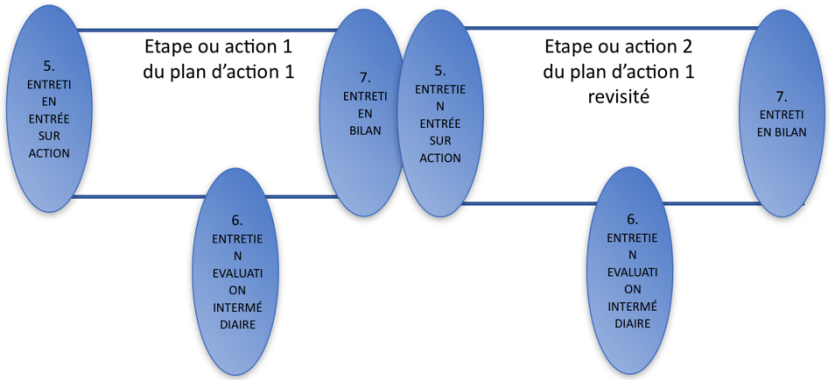
Une fois le parcours décidé et contractualisé, la mise en œuvre de l'étape 1 fait l'objet d'une préparation, d'une évaluation diagnostique pour décider de la suite à donner.

Cette révision et décision de la suite du parcours fera l'objet d'une nouvelle contractualisation pour la mise en œuvre de l'étape 2 du parcours.

Une fois le parcours décidé à étape 2, la mise en œuvre de l'étape 2 fait l'objet d'une préparation, d'une évaluation diagnostique pour décider de la suite à donner.



Et ainsi de suite.




Les enchainements d’étapes (ou actions) sont rythmés par ces entretiens qui posent le cadre, s’assurent de la bonne évaluation, aboutissent à des décisions et une contractualisation.

## 5. Entretien « Préparation d'entrée sur étape/ action »

| Objectif de l'entretien | Décision libre à l'issue de la séance | Informations à recueillir par le participant | Outils utilisés | Travail préparatoire de la séance |
|---|---|---|---|---|
| Créer les conditions pour optimiser le démarrage de l'étape. Etablir une stratégie d'intégration | Se présenter à l'action / étape en sachant ce que je vais y chercher | - Le plan d'action général<br>- L'objectif de l'étape<br>- Les différents éléments d'organisation pour réaliser l'étape dans de bonnes conditions<br>- La première journée de l'action | - Schéma de parcours mappi<br>- Fiche action de l'étape mappi<br>- les points clés à organiser | - Prendre contact avec l'opérateur pour connaître les conditions d'accueil sur la première journée |

| | Introduction | Déroulement | Conclusion |
|---|---|---|---|
| Objectif | - Poser le cadre de l'entretien<br>- S'accorder sur l'objectif de l'entretien | - A l'issue de l'entretien, le participant aura une vision claire de l'étape qu'il va démarrer. Il aura situé cette étape dans le plan d'action général et aura listé les éléments favorisant sa bonne intégration dans l'action. | - Prendre note des éléments à faire pour réussir son intégration<br>- Partir avec les coordonnées et les informations nécessaires sur l'étape/action. |
| Décision libre | - Le déroulé de l'entretien (les modalités de travail) | Identifier les éléments de la réussite de son intégration dans l'étape | - les actions à faire pour préparer la première séance de travail de la première étape |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Contenu préparatoire | -Poser le cadre de l'entretien<br>- Expliquer l'objectif de l'entretien<br>- Proposer plusieurs modalités de réalisation<br>- La personne choisit la modalité préférée | Selon modalités choisies :<br>- La personne prend connaissance des informations concernant l'étape/action (déroulé, lieu, conditions d'organisation, objectif, etc.)<br>- Le Conseiller s'appuie sur le plan d'action pour reprendre l'objectif de la première étape. Il expose les critères, la méthode pour atteindre l'objectif de la première étape ainsi que les outils à utiliser.<br><br>- Le conseiller propose de réfléchir aux conditions d'intégration notamment sur la première journée (comment va se passer la première journée ?)<br>- le participant déroule la première journée et note les points qu'il a déjà fait, et les points qu'il doit travailler.<br>- le participant note l'organisation retenue sur un support | - Le conseiller note la décision d'organisation sur le système (ce que je dois faire)<br>- Il fournit les informations nécessaires pour que le participant se rende sur l'action et précise le déroulement de la première journée d'intégration<br>- Le conseiller prend date du prochain RDV (entretien d'évaluation intermédiaire) en fonction de la durée de l'étape.<br>- le participant récupère le document de préparation. |
| Durée | 5 minutes | 25 minutes | 15 minutes |

## 6. Entretien d'évaluation d'étape (ou d'action) intermédiaire

| Objectif de l'entretien | Décision libre à l'issue de la séance | Informations à recueillir par le participant | Outils utilisés | Travail préparatoire de la séance |
|---|---|---|---|---|
| Faire une évaluation objective en cours d'étape. S'engager sur la suite de l'étape éventuellement réajustée | Choisir la manière de poursuivre l'étape selon l'état d'avancement évalué. | - Faire une évaluation de l'état d'avancement de l'étape<br>- L'état de l'atteinte de l'objectif de l'étape<br>- lister les points réalisés et les restes à faire<br>- Le plan d'action de l'étape réactualisée<br>- les actions disponibles à faire en parallèle | - schéma de parcours mappi<br>- Cahier des charges de l'étape | - Prendre contact avec l'opérateur pour connaissance de l'évaluation intermédiaire de l'opérateur sur l'étape |

| | Introduction | Déroulement | Conclusion |
|---|---|---|---|
| Objectif | - Poser le cadre de l'entretien<br>- S'accorder sur l'objectif de l'entretien | - A l'issue de l'entretien, le participant aura la capacité de poursuivre d'étape dans une optique constructive. Il saura sur quels éléments de progrès mettre son effort. | - formaliser les éléments contractualisés<br>- informer le participant de la restitution de l'entretien à l'opérateur |
| Décision libre | - Le déroulé de l'entretien (les modalités de travail) | Choisir les points sur lesquels accentuer/ orienter ses efforts pour atteindre le résultat à la fin de l'étape. | - poursuivre l'étape dans un esprit constructif |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Contenu préparatoire | - Poser le cadre de l'entretien<br>- Expliquer l'objectif de l'entretien<br>- Proposer plusieurs modalités de réalisation<br>- La personne choisit la modalité préférée | Selon modalités choisies :<br>- La personne pose une première auto évaluation de l'état d'avancement de ses actions sur l'étape (ce qui s'est bien passé, ce qui n'a pas été atteint)<br>- la personne établit sur une grille (à construire) ce qui a été fait et ce qui reste à faire<br>- la personne donne son avis par rapport à sa capacité d'atteindre son objectif d'étape<br>- La personne, avec l'appui de son Conseiller envisage les modifications à apporter sur le reste de l'étape qui faciliteraient l'atteinte de l'objectif.<br>- La personne, avec l'appui de son Conseiller envisage les points de progrès à travailler. | - Le conseiller note la proposition d'organisation sur le système.<br>- Il propose d'en informer l'opérateur puis de revenir vers la personne pour lui faire part des modifications envisagées (ou directement l'opérateur selon le protocole)<br>- Le conseiller prend date du prochain RDV en fin d'étape<br>- le participant récupère la grille de travail (à construire) |
| Durée | 5 minutes | 30 minutes | 15 minutes |

## 7. Entretien d'évaluation d'étape (ou d'action) finale et de co élaboration de parcours

| Objectif de l'entretien | Décision libre à l'issue de la séance | Informations à recueillir par le participant | Outils utilisés | Travail préparatoire de la séance |
|---|---|---|---|---|
| Faire une évaluation objective de l'étape finalisée. S'engager sur l'étape suivante | Choisir le plan d'action réactualisé parmi les possibilités. | - Faire une évaluation globale de l'étape<br>- L'état de l'atteinte de l'objectif de l'étape<br>- lister les points réalisés et les restes à faire<br>- Le plan d'action réactualisé (éventuellement les différentes possibilités de parcours)<br>- les actions disponibles | - Schéma de parcours<br>- Fiches actions de l'étape | - Prendre connaissance de l'évaluation de l'opérateur sur l'étape<br>- Repérer les actions disponibles pour la première étape du plan d'action |

| | Introduction | Déroulement | Conclusion |
|---|---|---|---|
| Objectif | - Poser le cadre de l'entretien<br>- S'accorder sur l'objectif de l'entretien | - A l'issue de l'entretien, le participant aura son plan d'action révisé, accepté, et éventuellement son nouveau plan d'action signé | -soit Prendre note des actions à mettre en place pour démarrer la première action de la première étape<br>- soit Prendre rdv pour l'entretien de préparation de l'étape |
| Décision libre | - Le déroulé de l'entretien (les modalités de travail) | Choisir le nouveau plan d'action en fonction des éléments de l'évaluation de l'étape qui s'est achevée | - la date de rendez-vous. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Contenu préparatoire | -Poser le cadre de l'entretien<br>- Expliquer l'objectif de l'entretien<br>- Proposer plusieurs modalités de réalisation<br>- La personne choisit la modalité préférée | Selon modalités choisies :<br>- La personne pose une première auto évaluation de son étape (ce qui s'est bien passé, ce qui n'a pas été atteint) et de son objectif d'étape<br>- La personne prend connaissance de l'évaluation de l'opérateur, indique les points d'accord et les points de désaccord<br>- la personne établit sur une grille (à construire) ce qui a été fait et ce qui reste à faire. Elle note sur le schéma de parcours que l'étape a été réalisée (code couleur ?)<br><br>- Le Conseiller s'appuie sur le plan d'action pour reprendre l'objectif du plan d'action.<br>- La personne travaille son objectif de parcours<br>- la personne révise son plan d'action<br>- le participant note le nouveau plan d'action ou plan d'action revisité sur l'objectif de parcours | - Le conseiller note la décision d'organisation sur le système.<br>- Il propose de travailler à la préparation de l'étape suivante<br>- le participant décide du travail qu'il va faire pour préparer sa première séance de travail.<br>- Le conseiller prend date du prochain RDV en fonction de la situation<br>- le participant récupère le plan d'action modifié. |
| Durée | 5 minutes | 40 minutes | 15 minutes |

Fait à Aix en Provence, le 17/02/2017

Pascal Chiucchini