Référentiel méthodologique :

Le Bilan Socio-Professionnel en CPAS

Version 2011
La version 2011 de ce référentiel a été actualisée par :

Coordination :
HOOFT Adeline, Centre de Formation de la Fédération des CPAS, UVCW.

Collaboration aux travaux :
RULOT Christiane, Association Chapitre XII Integra Plus / DELPLANCQ Yves et NERI Katia, CPAS de La Louvière / JAMAELS Linda du CPAS de Soignies/ BARE Dominique de Comconsult

Sur base d'une version originale publiée en 2005 :

Coordination et rédaction :
LIBERT Vincent, Section CPAS, Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale

Collaboration aux travaux :

La reproduction partielle ou totale de ce document est autorisée sous réserve d’en mentionner les références.
TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION ........................................................................................................................... 5

1. L'INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE ............................................................................. 7
   1.1 L’ISP, UNE ACTION DU CPAS PARMI D’AUTRES .......................................................... 7
   1.2 LE PARCOURS D’INSERTION « TYPE» ............................................................................... 9
   1.3 L’AGENT D’INSERTION .................................................................................................. 11

2. LE « BILAN » : ELÉMENTS CLEFS ..................................................................................... 14
   2.1 REMARQUES PRÉLIMINAIRES ....................................................................................... 14
   2.2 OBJECTIFS DU BILAN .................................................................................................... 15
   2.3 PLACE DU BILAN DANS LE PARCOURS D’INSERTION ..................................................... 17
      2.3.1 Accueil et élaboration / définition du projet ......................................................... 17
      2.3.2 Entre les actions ...................................................................................................... 17
      2.3.3 Pendant les actions ............................................................................................... 18
      2.3.4 En clôture du parcours .......................................................................................... 18
   2.4 LE PUBLIC CIBLE: "ACTEUR CENTRAL" DU BILAN ....................................................... 18
   2.5 LA DURÉE D’UN BILAN .................................................................................................. 19
   2.6 CONFIDENTIALITÉ ET RÉCOLTE DE DONNÉES ............................................................ 20
   2.7 LA CONTRACTUALISATION DU BILAN ............................................................................. 20

3. LE « BILAN » : LES ÉTAPES ............................................................................................... 24
   3.1 LES 3 ÉTAPES DU BILAN .................................................................................................. 24
      3.1.1 Étape 1 : Présentation et identification générale ...................................................... 24
      3.1.2 Étape 2 : Approfondissement .................................................................................. 26
      3.1.3 Étape 3 : Synthèse et conclusion de l’Action Bilan .................................................... 27
   3.2 L’ÉVALUATION ET LA SYNTHÈSE DES DONNÉES RECUEILLIES ................................ 27
   3.3 QUELLES SUITES POSSIBLES À UNE ACTION BILAN ? ............................................. 28

4. LE « BILAN »: LES OUTILS ................................................................................................. 29
   4.1. ETAPE 1: IDENTIFICATION DE L’USAGER ................................................................. 30
      4.1.1. Fiche signalétique .................................................................................................. 30
      4.1.2. Tableau d’orientations ......................................................................................... 33
      4.1.3. La ligne du temps ............................................................................................... 39
      4.1.4. Le blason .............................................................................................................. 41
4.2. ETAPE 2: APPROFONDISSEMENT ........................................................................................................... 43

OUTILS TRANSVERSAUX .................................................................................................................................. 43

4.2.1. Grille des attentes ................................................................................................................................. 43

4.2.2. La fiche de synthèse ............................................................................................................................... 45

MISE EN EVIDENCE DES INTERETS ET DES COMPETENCES DE L’USAGER.............................................. 48

4.2.3. Le Remue-méninges .............................................................................................................................. 48

4.2.4. J’aime – j’aime pas .................................................................................................................................. 50

4.2.5. Mesure de l’intérêt pour des activités professionnelles pratiques (MIPAPP) ................................ 52

4.2.6. Évaluation d’expériences professionnelles ......................................................................................... 62

4.2.7. Les priorités pour mon emploi ........................................................................................................... 66

TRAVAIL SUR LES FREINS A L’INSERTION ................................................................................................ 68

4.2.8. La grille horaire de la semaine ............................................................................................................. 68

4.2.9. Approche du genre ............................................................................................................................... 70

4.2.10. Le Genre, un exercice de sensibilisation ! ....................................................................................... 73

4.2.11. Les représentations ............................................................................................................................ 74

4.2.12. Contraintes et freins .......................................................................................................................... 76

4.2.13. Les avantages et les inconvénients de la mise à l’emploi ................................................................. 81

IDENTIFICATION DES TRAITS DE PERSONNALITE DE L’USAGER............................................................ 83

4.2.14. Les traits de personnalité .................................................................................................................. 83

4.2.15. Traits de personnalité en situation sociale et professionnelle ......................................................... 85

4.2.16. Savoir-faire et qualités : synthèse .................................................................................................... 87

EVALUATION (dans le cadre d’un emploi, d’un stage, d’un travail de groupe, etc.) .................................. 89

4.2.17. La Grille d’évaluation comportementale ......................................................................................... 89

APPROFONDISSEMENT DU PROJET PROFESSIONNEL ......................................................................... 92

4.2.18. Le métier à choisir ............................................................................................................................. 92

4.3. ETAPE 3: SYNTHESE DE L’ACTION: VERIFICATION DE L’ADEQUATION ENTRE LES POSSIBILITES DE L’USAGER ET SON PROJET ........................................................................................................... 94

4.3.1 Synthèse du Bilan Socio-professionnel ............................................................................................... 94

CONCLUSION ................................................................................................................................................. 96

BIBLIOGRAPHIE .............................................................................................................................................. 97
INTRODUCTION

1. Du BSP initial au BSP actualisé

Le Centre de Formation de la Fédération des CPAS forme des agents d’insertion depuis maintenant 15 ans. En 2002, la Loi sur le Droit à l’intégration sociale intensifie l’action des CPAS dans le cadre de l’insertion des personnes en difficultés, ce qui amène à un renforcement de la spécialisation des assistants sociaux.

Pourtant, les trois fédérations des CPAS\(^1\) se font régulièrement interpeller par les services d’insertion à propos du manque d’outils et de méthode efficiente pour mener à bien l’insertion.

En réaction, les fédérations des CPAS, soutenues par le Ministère de l’Intégration Sociale, associent des CPAS provenant de l’ensemble du territoire belge afin de former un groupe de travail fédéral\(^2\) chargé de concevoir une méthode d’évaluation de la situation des bénéficiaires propre aux CPAS. Le bilan socioprofessionnel (ou dans l’usage courant, le BSP) voit le jour. Suite à un période test dans les CPAS-pilotes et à une évaluation positive en 2005, le BSP est diffusé dès 2006 par les Fédérations des CPAS.\(^4\)

Aujourd’hui, plus de 200 travailleurs sociaux ont suivi en Wallonie la formation à l’utilisation du BSP.

Cinq ans après la mise en route de ce référentiel méthodologique, le Centre de Formation de la Fédération des CPAS de l’UVCW décide de rencontrer les travailleurs sociaux wallons ayant suivi la formation afin d’avoir une idée plus précise de son utilisation. Il en résulte qu’il est bien intégré dans la pratique des travailleurs sociaux, tant lors du travail social individuel que dans les animations de groupe. Les travailleurs sociaux ne l’utilisent pas comme un tout mais plutôt comme une boîte à outils dans laquelle ils piochent l’outil le plus adapté à la personne qu’ils ont en face d’eux ou à la situation à laquelle ils sont confrontés.

La pratique des travailleurs sociaux nous enseigne également que le moment de l’élaboration du projet socio-professionnel se confond parfois avec le moment de pré-

\(^1\) La Fédération des CPAS de l’Union des Villes et des Communes de Wallonie, la Fédération des CPAS de l’Association de la Villes et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale et la Fédération des Villes et Communes Flamandes (Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten).


\(^3\) Coordination et rédaction : LIBERT Vincent, Section CPAS, Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

\(^4\) L’historique complet de la mise en place du BSP est disponible dans la version de 2005.
formation. Ainsi, l’élaboration d’un projet socioprofessionnel avec l’usager est un objectif en soi mais c’est aussi un moyen de réaliser un réel travail social avec l’usager pour augmenter ses chances d’insertion. Prenons par exemple, la ligne du temps: au-delà de la récolte d’information, l’outil, utilisé comme support visuel peut permettre la mise en évidence des réalisations positives (parfois autres que professionnelles) dans le parcours de l’usager et ainsi participer à l’estime de lui-même. Un autre exemple, les traits de personnalité : réaliser cet exercice permet à l’usager d’identifier ses traits de personnalité et de vérifier l’adéquation avec le poste souhaité, mais pratiqué au sein d’une animation collective, l’outil peut également servir à aborder la manière dont l’usager est perçu par les membres du groupe.

L’actualisation du BSP, retravaillée par les représentants des CPAS wallons présents lors du groupe de travail initial 5 6, n’est donc pas construite seulement comme un outil d’orientation mais aussi, et peut-être avant tout, comme un outil de travail social pour un public éloigné de l’emploi.

Pas de changements dans les objectifs par rapport au bilan socioprofessionnel initial, ni dans la manière de l’exploiter. Les modifications se concentrent autour des outils qui ont vu leur nombre augmenter pour tenter de faire face à la diversité des situations et des publics. Ceux-ci ont été classés et regroupés par thème. A noter que cette classification a pour seul objectif d’offrir plus de clarté aux lecteurs ; il n’est pas question ici d’un quelconque ordre à respecter dans le cadre de l’intervention.

Afin de maximiser les bénéfices de l’utilisation du BSP, il convient donc dans un premier temps de se former à l’utilisation de l’outil et dans un second temps, de l’adapter aux réalités rencontrées sur le terrain.

2. Comment aborder le présent document ?

Le présent document est composé de 4 parties.

La première partie vise à identifier le champ d’application du Bilan, à savoir l’insertion socioprofessionnelle et le parcours d’insertion.

La 2ème partie présente quelques aspects spécifiques du Bilan : ses objectifs, sa place dans le parcours d’insertion, le public visé, sa durée. Cette partie aborde également les questions de la confidentialité des données et de la contractualisation.

La 3ème partie décrit les 3 étapes du Bilan.

La 4ème partie présente les outils utilisés pour réaliser le Bilan.

5 Membres du groupe de travail du BSP actualisé : RULOT Christiane, Association Chapitre XII Integra Plus / DELPLANCO Yves et NERI Katia, CPAS de La Louvière / JAMAELS Linda du CPAS de SOIGNIES/ BARE Dominique, de Comconsult et HOOFT Adeline, Centre de Formation de la Fédération des CPAS, UVCW.

6 Sur base des outils récoltés auprès des intervenants des CPAS membres du groupe de travail mais aussi auprès des CPAS ayant participé à la réunion d’évaluation de l’utilisation du BSP. Nous les en remercions.
1. L’INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE

Avant d’entamer une présentation détaillée du Bilan, il faut en identifier son champ d’action.

En l’occurrence, il s’agit de « l’insertion socio-professionnelle » (ISP).

Aujourd’hui, l’ISP recouvre des pratiques (parfois un service) qui sont identifiées par « le parcours d’insertion ». Ce parcours d’insertion n’a rien de figé et connaît des réalités différentes d’une commune à l’autre.

Aussi, il paraissait important de lui donner un « cadre commun ».

C’est l’objectif de cette première partie du document.

1.1 L’ISP, UNE ACTION DU CPAS PARMI D’AUTRES

De façon générale, les CPAS mettent en place une série d’actions, traduites par la création de structures spécifiques, qui permettent de répondre aux demandes des usagers. Ces actions peuvent être menées isolément ou ensemble et peuvent également faire émerger de nouvelles demandes.

Le schéma ci-après représente les principales actions menées par le CPAS7.

On trouvera au centre du schéma la « demande ». Celle-ci doit être interprétée comme la première demande mais aussi comme la (les) demande(s) consécutive(s) à la première.

En effet, chaque action (revenu d’intégration, suivi social, insertion socio-professionnelle, médiation de dettes, logement, etc.) peut renvoyer à une nouvelle demande qui renverra elle-même à une nouvelle action. Il s’agit donc d’un schéma dynamique, d’où la présence des flèches à double sens entre chacune des actions et l’élément central : « la demande et son analyse ».

Le schéma présenté à la page suivante resitue les actions des CPAS dans un contexte global. Nous n’oublierons pas que chaque action menée s’effectue dans un cadre défini et qu’elle est souvent parallèle à l’action d’un autre agent ou d’un autre service.

---

7 Même si elles ne sont pas représentées sur le schéma, nous n’oublions pas les actions menées par les CPAS en faveur des personnes du troisième âge et les personnes malades via les maisons de repos, les centres de revalidation ou les hôpitaux publics.
Le Bilan vise particulièrement le processus d’insertion socio-professionnelle et donc le service qui porte souvent le même nom.

Cette action trouve une place toute particulière dans le parcours de l’usager au sein du CPAS.

En effet, lorsque l’usager et le CPAS s’engagent sur la voie de l’insertion socio-professionnelle, c’est que le moment privilégié d’un retour vers l’autonomie hors du CPAS est envisagé. Ce moment se traduit par la recherche d’un emploi, précédée ou non d’une formation. Cette étape n’est cependant pas la plus facile car les échecs sont fréquents et trouver un emploi (ou une formation) qui soit intéressant, mobilisant ou valorisant n’est pas facile.

Pour aider l’usager, l’agent d’insertion doit se centrer sur les connaissances, aptitudes et attentes de celui-ci mais il doit également faire en sorte que l’usager investisse ou réinvestisse son intégration sociale.
Le Bilan trouve naturellement sa place au sein du dispositif d’insertion socio-professionnelle. En effet, il permet, d’une part, à l’agent d’insertion de disposer de plus d’éléments pour aider l’usager et, d’autre part, à l’usager de se mobiliser ou se remobiliser dans son parcours.

1.2 LE PARCOURS D’INSERTION « TYPE »

Comme nous l’avons exposé ci-avant, suite à la demande de l’usager et à l’analyse de celle-ci, le CPAS oriente l’usager vers un de ses services. Dans le cas qui nous occupe, l’usager est envoyé vers le service ISP.

Ce service est souvent identifié au travers du parcours d’insertion qui est son cadre de travail.

Le parcours d’insertion « type » est un processus structuré comportant 6 moments.

Chacun de ces 6 moments vise différentes actions qui sont menées avec l’usager et qui contribuent à la poursuite et à la réussite de l’insertion socio-professionnelle de la personne.

Les 6 moments du parcours d’insertion sont :
- le moment d’accueil ;
- le moment d’élaboration et de définition du projet professionnel ;
- l’action de préformation ;
- l’action de formation ;
- l’action de préparation à l’emploi ;
- l’expérience professionnelle.

L’articulation de ces 6 moments n’est pas linéaire mais tient compte des spécificités de l’usager et donc permet un parcours adapté à chacun.

Cependant, deux moments sont à mettre en évidence car leur réalisation influera sur les 4 autres. Il s’agit, d’une part, du « moment d’accueil » et, d’autre part, du « moment d’élaboration et de définition du projet ».

Les quatre autres moments relèvent d’actions particulières et conséquentes aux deux premiers.
Nous pouvons représenter l’ISP et le parcours d’insertion « type » de la façon suivante :
Ce schéma montre clairement le « moment d’accueil » et le « moment de l’élaboration et de définition du projet » comme les moments centraux du parcours d’insertion. Les 4 autres moments sont destinés à la réalisation d’actions spécifiques.

Pour mieux conceptualiser ces 6 moments, on peut les définir comme suit :

**Accueil** :

Il s’agit du moment où l’usager entre dans le processus de parcours. Les actions menées par le travailleur social sont :

- prise de contact et création d’une relation de confiance avec l’usager ;
- prise de renseignements relatifs à l’usager (signalétique) ;
- présentation de l’objectif de l’insertion socio-professionnelle ;
- présentation des pôles-actions menés par le service (guidance, pré-formation, formation, table d’emploi, etc.).

Ce premier moment est essentiel car il va créer la confiance et susciter ou évaluer l’intérêt de l’usager dans son projet d’insertion et donc influencer la bonne mise en œuvre du parcours de l’usager.
Elaboration et définition du projet :

Le moment de l’élaboration et de la définition du projet comprend deux moments.

Le premier est celui de la recherche des éléments qui vont éclairer la situation de l’usager et permettre d’identifier ses attentes, ses souhaits et ses possibilités ainsi que de faire émerger ses compétences sociales et professionnelles.

Le deuxième moment est celui de l’élaboration du projet et donc la prise de décision sur le déroulement des actions qui vont être menées par l’usager et par le CPAS.

Action de pré-formation :

Le moment de préformation correspond à toutes les actions individuelles ou de groupes visant une acquisition autre que celles relevant de la formation (reconnue officiellement comme telle). Il s’agira d’alphabétisation, remise à niveau, (re)socialisation, remobilisation, travail sur l’image de soi, etc.

Action de formation :

Le moment de formation correspond aux actions de formation qui sont valorisables sur le marché du travail et donc pour l’accès à un poste de travail. On entend ici par « formation » l’ensemble des formations qui sont reconnues par les autorités compétentes en matière de formation ou par les secteurs d’activités (construction, horeca, etc.).

Action de préparation à l’emploi :

Le moment de préparation à l’emploi correspond aux actions qui visent la recherche d’emploi, la présentation chez un employeur, la fréquentation d’une Table Emploi ou d’un atelier de vie sociale, etc.

Expérience professionnelle:

Le moment d’expérience professionnelle correspond à toutes les expériences qui sont réalisées en milieu professionnel. Il s’agit tant des expériences professionnelles dans le cadre d’une formation/stage (au sens large) que des occupations liées à l’article 60, §7, L.O. ou à une activation.

1.3 L’AGENT D’INSERTION

Après avoir situé l’ISP parmi les actions du CPAS et avoir donné une définition du parcours d’insertion, il nous paraît également important d’identifier un acteur central du dispositif : l’agent d’insertion.
Par « agent d’insertion », nous entendons tout travailleur social qui effectue au sein du CPAS un travail d’insertion socio-professionnelle avec les usagers.

Le terme « agent d’insertion » englobe tout autant les assistants sociaux que les accompagnateurs de mise au travail ou les formateurs techniques. Nous avons fait ce choix car ce sont ces différents profils qui utiliseront le Bilan dans leur pratique quotidienne. Ils sont donc tous visés lorsque nous utilisons ici le terme d’agent d’insertion.

De façon générale, la mission de l’agent d’insertion se concrétise par différentes actions qu’il doit mener:

1. **Mettre en œuvre** par son travail individuel avec les usagers demandeurs d’insertion :
   - une mobilisation maximale des ressources ;
   - la structuration adaptée des étapes tant au point de vue méthodologique que temporel ;
   - l’évaluation de l’adéquation entre le projet individuel et le parcours.

2. **Évaluer** de manière continue la mise en œuvre de chaque parcours individuel d’insertion et en effectuer la synthèse lors des évaluations. Ces évaluations doivent permettre d’adapter ses modalités d’action tant au plan individuel que collectif.

3. **Mobiliser** les ressources adéquates tant au sein du CPAS qu’à l’extérieur pour la mise en œuvre d’actions individuelles ou de groupes répondant aux besoins détectés.

Pratiquement, le travail de l’agent d’insertion est réalisé via :

   - l’orientation de l’usager ;
   - le conseil de l’usager ;
   - la valorisation de l’usager ;
   - la prise de conscience par l’usager de ses capacités, de ses limites afin qu’il prenne la direction qui lui convienne.

Ces actions sont nécessaires pour la réalisation et la réussite du parcours d’insertion de l’usager.

Les agents d’insertion sont les acteurs de première ligne au sein du CPAS par rapport à une démarche de Bilan qui vise à orienter l’usager vers la réalisation d’actions spécifiques menant à un accès au marché du travail.

Cela étant, on n’oubliera pas que l’acteur principal du Bilan est l’usager lui-même.

La mission de l’agent d’insertion dans le cadre d’un Bilan sera principalement d’aider l’usager dans son aspiration à l’autonomie.
Dans ce cadre, on peut définir la mission de l’agent d’insertion comme suit :

- aider l’usager dans la définition de sa situation;
- aider l’usager à faire émerger ses capacités, ses aspirations, ses aptitudes et ses besoins;
- aider l’usager à clarifier ses attentes;
- aider l’usager à évaluer son projet en cours;
- aider l’usager à évaluer le projet à son terme.
2. LE « BILAN » : ELÉMENTS CLEFS

2.1 REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Avant de poursuivre la lecture de ce document et d’aborder le contenu du Bilan, il est indispensable de donner un cadre de travail afin que l’utilisation de ce référentiel méthodologique réponde aux attentes des agents d’insertion et aux besoins des personnes aidées. Pour ce faire, nous avons identifié 3 aspects qui devront être respectés afin que le Bilan soit une action positive pour tous (l’usager, l’agent d’insertion et l’institution CPAS).

Ces 3 aspects sont les suivants :

1. Un référentiel de Travail social

Premièrement, nous présentons ici une méthode de Travail social. Il ne s’agit donc pas d’un outil administratif ou simplement technique. Il s’agit, comme le suggère la dénomination de « Référentiel méthodologique », d’une démarche raisonnée et suivie pour parvenir à un but. La méthode de travail proposée ici n’a aucun pouvoir contraignant et n’a pour unique but que d’aider les professionnels de l’insertion socio-professionnelle dans leur travail quotidien.

2. Un référentiel adaptable

Deuxièmement, ce référentiel doit être utilisé en tenant compte des possibilités tant du CPAS que du service d’insertion socio-professionnelle. Il est bien entendu que cette méthode demandera un investissement de temps par rapport à chaque usager. Les CPAS et les services d’insertion sont donc invités à exploiter au mieux cette méthode en tenant compte de leur réalité. Cette méthode a été réalisée en gardant constamment à l’esprit qu’il n’y a pas deux CPAS identiques et que chacun doit garder son autonomie, sa politique locale et son dynamisme propre afin de maintenir une émergence de nouvelles idées et d’outils.

3. Un référentiel vivant

Troisièmement, le référentiel proposé ici se veut évolutif. Notre objectif est de coller au mieux à la réalité. Dès lors, la méthode et les outils qui y sont joints doivent « vivre ». Chaque CPAS, service, agent d’insertion est invité à s’approprier cette méthode et à l’adapter à ses besoins et ses attentes. Nous vous proposons ici un cadre général qui n’est ni parfait ni exhaustif. Cette méthode est mise à votre disposition et n’a de sens d’exister que par votre travail et votre expérience professionnelle.

Ce document est rédigé dans l’optique de la collaboration et du partage d’informations et d’outils entre cpas.
2.2 OBJECTIFS DU BILAN

L’objectif principal du Bilan est de permettre la prise en compte optimale de la situation des usagers. À cette fin, le CPAS doit disposer des informations relatives à leur situation personnelle, leurs capacités, leurs aspirations, leurs aptitudes et leurs besoins.

Le Bilan est l’outil idéal pour récolter ces informations et aider le CPAS, au travers de l’agent d’insertion, à définir et mettre sur pied des projets d’intégration socio-professionnelle efficaces.

Pour être plus pragmatique, on peut identifier une série d’objectifs spécifiques qui découlent de cet objectif principal:

- définir la situation de l’usager;
- identifier et valoriser ses capacités, ses aspirations, ses aptitudes;
- faire émerger ses besoins ;
- clarifier ses attentes;
- le mobiliser et l’impliquer dans son parcours d’insertion ;
- identifier les freins et les obstacles à la mise en place de son projet socio-professionnel ;
- faire émerger les pistes visant à mettre en place une préformation, une formation ou une expérience professionnelle ;
- définir son projet professionnel ;
- évaluer son projet en cours ;
- évaluer son projet à sa fin.

Dans le cadre de la loi concernant le droit à l’Intégration sociale, le Bilan peut être l’outil privilégié pour mettre en place les « Projets Individualisés d’Intégration Sociale menant dans une période déterminée à un contrat de travail ou visant une formation» des usagers, et pour faire le suivi de ces projets.

Le choix de faire un Bilan représente un intérêt tant pour l’usager que pour le CPAS.

1. Pour l’usager :

Le Bilan a un intérêt tant personnel que professionnel :

- Personnel car le Bilan est un moment privilégié où l’usager va pouvoir prendre le temps de faire le point sur sa situation personnelle. Les éléments qui vont apparaître vont permettre l’élaboration de la prise de décision en vue de changements dans la vie de l’usager. Dans la logique d’une insertion socio-professionnelle, le Bilan va induire inévitablement la première étape du parcours d’insertion et donc constituer une phase importante d’orientation (en tant que choix stratégique dans l’élaboration d’un projet de vie).

- Professionnel car le Bilan va mettre en avant la situation passée et présente de l’usager mais aussi induire une projection dans le futur. Cette projection va être le départ du projet socio-professionnel de l’usager. Le Bilan va ainsi
permettre de faire émerger et baliser les aspirations professionnelles de l’usager.

2. Pour le CPAS

Le Bilan revêt également un intérêt pour le CPAS. En effet, une grande majorité des CPAS mène une politique d’insertion socio-professionnelle structurée autour d’un service ISP et autour d’actions ISP spécifiques.

Suite au Programme Printemps et surtout depuis l’entrée en vigueur de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l’intégration sociale, les CPAS sont amenés à intensifier leur politique d’insertion. Cette situation engendre une hausse du nombre de personnes dirigées vers les services ISP. Dans ce cadre, les agents d’insertion sont amenés à travailler avec un plus grand nombre d’usagers, dans un laps de temps plus court et avec une obligation de résultat de plus en plus présente.

Établir un Bilan de façon efficiente est utile dans la gestion des dossiers puisque ce Bilan permettra de mieux prendre en compte la situation et les possibilités de l’usager. Cela permettra inévitablement de limiter les échecs et les erreurs d’orientation.

Un Bilan demandera sans doute plus de travail avec l’usager mais ce sera un gain de temps pour la suite de la gestion du dossier.

Le Bilan doit être perçu comme un processus dynamique, adaptable et personnalisable.

L’utilisation du Bilan doit toujours se faire dans le respect de l’usager et dans son intérêt. Le Bilan se veut un outil positif pour toutes les parties (usager – agent d’insertion – CPAS).
2.3 PLACE DU BILAN DANS LE PARCOURS D’INSERTION

Comme nous l’avons vu ci-avant, le parcours d’insertion se présente comme un ensemble de moments et d’actions qui sont réalisés avec l’usager en fonction de sa situation et de son projet professionnel.

Dans ce parcours, le Bilan trouve une place prépondérante puisqu’il va permettre de définir avec précision les actions, le contenu de ces actions et la suite des actions.

De façon plus claire, on peut identifier l’usage du Bilan à 4 moments clefs du parcours d’insertion :

1. accueil et élaboration / définition du projet ;
2. entre les actions ;
3. pendant les actions ;
4. en clôture du parcours.

2.3.1 Accueil et élaboration / définition du projet

Le moment d’accueil et d’élaboration / définition du projet est un moment crucial pour la réalisation d’un Bilan.

Le moment de l’accueil est avant tout celui de la prise de contact et de la création de la relation entre l’usager et l’agent d’insertion. Ce moment est aussi celui de la première description de la situation de l’usager via une « fiche signalétique ».

Le moment de l’élaboration / définition du projet suit logiquement ce moment d’accueil et suppose l’approfondissement de la « fiche signalétique ». Élaborer et définir un projet nécessite une parfaite connaissance de la situation de l’usager. En tant que méthode d’information sur les attentes, les possibilités, les acquis, les compétences de l’usager, le Bilan trouvera essentiellement sa place ici. C’est sur la base d’une information parfaite concernant la situation de l’usager que pourra se développer un vrai projet « personnel ».

L’objectif est que le projet tienne compte de la situation sociale et professionnelle de l’usager.

La réalisation d’un Bilan doit permettre de faire les « bons choix ».

2.3.2 Entre les actions

Chaque action implique un changement de la situation de l’usager :

- au niveau de la motivation ;
- au niveau des intérêts ;
- au niveau des attentes ;
- et/ou au niveau de ses acquis (personnels ou professionnels).

Dans ce cadre, le projet peut être réadapté à une nouvelle situation de l’usager. Le Bilan trouvera donc une place particulière pendant la réalisation comme moyen d’évaluation et de (ré)adaptation du projet.

2.3.3 Pendant les actions

Durant n’importe quelle action, un moment d’évaluation peut s’avérer nécessaire ou souhaitable par rapport à l’action qui est menée. Pour ce faire, le Bilan peut être un outil permettant de mettre en exergue une difficulté rencontrée, des capacités ou des attentes nouvelles qui peuvent influencer la suite de l’action.

Ce moment pourra également servir à encourager l’usager via la mise en évidence d’un progrès par rapport à sa situation antérieure ou à le remobiliser.

Pendant une action ISP, le Bilan pourra également servir de clarification par rapport à un conflit ou un incident qui survient. Ce moment permettra peut-être d’éviter un échec ou de mettre en péril le parcours de l’usager.

2.3.4 En clôture du parcours

La clôture du parcours induit inévitablement que des changements sont intervenus dans la situation de l’usager et que les actions menées vont lui permettre d’accéder au marché du travail.

Il est donc important de refaire un Bilan avec l’usager pour mettre en évidence les éléments positifs de son parcours d’insertion (acquisition de nouvelles compétences, attitudes, etc.) et lui permettre d’en prendre conscience.

En résumé, le Bilan trouve sa place au sein du parcours d’insertion et participe à l’élaboration du parcours, à son évaluation et à sa clôture.

2.4 LE PUBLIC CIBLE: "ACTEUR CENTRAL" DU BILAN

L’utilisation du Bilan doit toujours se faire dans le respect de l’usager et dans son intérêt personnel.
La réussite du Bilan dépendra aussi des critères suivants :

- L’usager doit pouvoir maîtriser oralement le français sur le plan de l’expression et de la compréhension minimale.

- L’usager doit se livrer à un processus de bilan sur base volontaire de telle manière qu’il puisse donner un sens à la démarche.

- La situation sociale de l’usager au moment du bilan doit permettre une assise favorable à la formulation d’un projet socio-professionnel, qu’il soit à court, moyen ou long terme.

D’une manière plus générale, le public cible est celui qui s’oriente vers l’insertion socio-professionnelle. Dans ce cadre, il s’agit souvent d’usagers qui sont invités à remplir leur obligation légale visée à l’article 3, 5° de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l’intégration sociale, à savoir être disposé à travailler. Une question importante sera de savoir si l’usager est réellement volontaire dans sa démarche ou s’il répond à une injonction liée à sa demande d’aide.

Il est probable que certains usagers ne s’orientent vers le service ISP que pour respecter les termes de la loi. Face à cette situation, l’agent d’insertion connaîtra vraisemblablement des difficultés à mettre un projet en place avec ces personnes et à les impliquer dans leur Bilan. L’agent d’insertion ne pourra y parvenir qu’à la condition d’avoir contrecarré les «attitudes non facilitatrices» mises en place par l’usager.

Il importe de garder à l’esprit qu’un Bilan et un suivi de qualité ne peuvent être réalisés qu’à partir du moment où l’usager est réellement motivé et que ses déclarations sont confirmées par ses actes. L’agent d’insertion veillera à éveiller l’intérêt de l’usager et à l’impliquer activement dans son projet et son Bilan. Si cela n’est pas le cas, c’est la réussite du parcours qui est en jeu.

On l’aura compris, idéalement l’agent d’insertion ne devrait réaliser le Bilan que sur la base volontaire de l’usager afin que celui-ci puisse donner un sens réel à cette démarche. Un usager volontaire sera porteur de son projet. Il se montrera actif et dynamique puisqu’il devra atteindre ses objectifs et non ceux qui lui sont imposés. Il sera plus difficile de négocier quoi que ce soit avec un usager contraint.

2.5 LA DURÉE D’UN BILAN

L’utilisation des outils du Bilan et de la méthode pose inévitablement la question de « la durée » d’une telle action.

Actuellement, la question du temps est centrale au sein des CPAS. Ainsi, de très nombreux travailleurs sociaux expriment leur « manque de temps ».

---

8 La notion de « volontaire » renvoie à la situation « d’avoir la volonté » et donc au fait que la démarche de Bilan a un sens pour l’usager. On ne nierait pas ici la réalité d’une base contraignante liée à l’octroi de l’aide.
Une inquiétude pointera donc rapidement : « Combien de temps faut-il prendre pour faire un Bilan ? »

Volontairement, nous ne répondrons pas à cette question.

Il nous semble important de laisser à chaque agent d’insertion la possibilité d’évaluer lui-même le temps qui lui est nécessaire pour réaliser un Bilan avec un usager. Cette évaluation sera faite sur base du temps qui lui est disponible (nombre de dossiers à gérer, disponibilité horaire du service, etc.) et sur base du temps qui lui semble personnellement nécessaire pour réaliser des Bilans avec des usagers. Un agent n’est pas un autre.

Bien entendu, la durée de réalisation d’un Bilan varie aussi et inévitablement selon l’usager. De fait, un usager n’est pas un autre.

En conséquence, il nous semble évident que la durée n’est pas un élément fixe et qu’il renvoie à la pratique et à la situation de chaque agent d’insertion.

2.6 CONFIDENTIALITÉ ET RÉCOLTE DE DONNÉES

En CPAS, le recueil d’informations concernant un usager et l’utilisation de ces informations renvoient automatiquement aux principes du respect du secret professionnel et de la confidentialité des données.

La récolte de données via le Bilan ne diffère en rien de la récolte par le CPAS de données dans le cadre de l’analyse et du traitement de toute situation sociale. Le secret professionnel et la confidentialité des données seront donc d’usage et ne perdront en rien leur sens habituel au regard de la Loi et de l’Institution.


2.7 LA CONTRACTUALISATION DU BILAN

De façon générale, la contractualisation est un élément clé de l’intervention en Travail social et de la relation d’aide et, dans ce cadre, elle a une visée pédagogique et d’accompagnement et non une visée de contrôle / contrainte, au sens strict.

Une telle contractualisation pourra être verbale ou formalisée par un écrit.

Tenant compte que le Bilan est une intervention en Travail social, la contractualisation est de mise. L’élément qui retiendra notre attention est la question de la formalisation écrite ou non.

Nous plaidons ici pour un contrat écrit permettant de formaliser la relation d’aide de façon explicite et de déterminer les droits et obligations de chacun.
Autrement dit, la contractualisation écrite permettra à l’usager de savoir clairement ce que la démarche de Bilan attend de lui (présence à des entretiens, participation active, mobilisation personnelle). Tenant compte que le Bilan peut prendre quelques semaines ou quelques mois, le contrat écrit servira aussi de balise concernant les engagements que l’usager doit remplir dans le temps. Ce document permettra également à l’usager d’identifier la part des choses qui incombe au CPAS, par le biais de l’agent d’insertion.

On pourra apparenter le contrat dont nous parlons ici à une feuille de route établissant ce qui est fait, ce qui est à faire, par qui, comment et quand.

Une attention particulière sera portée sur le fait que le « non respect » du contenu du contrat devra toujours être analysé dans l’optique du Travail social. Dans une démarche d’accompagnement social, un « non respect » est quasiment toujours révélateur d’un changement dans la situation de l’usager ou d’un problème non pris en compte au départ. Un tel événement doit donc toujours être appréhendé comme un moment pour réévaluer l’intervention, ses objectifs ou ses modalités de réalisation.

Nous vous proposons ci-après un modèle de contractualisation du Bilan.
ACTION DE BILAN SOCIO-PROFESSIONNEL

Engagements mutuels

Tenant compte de la dynamique d’insertion socio-professionnelle initiée par le CPAS et l’usager, une action de Bilan Socio-Professionnel est réalisée afin de permettre une évaluation la plus précise possible de la situation socio-professionnelle de l’usager. Cette évaluation permettra de réaliser les actions les plus adaptées à sa situation par la suite.

Le Bilan Socio-Professionnel est une démarche de Travail social mettant uniquement en relation l’usager et l’agent d’insertion dans le cadre de l’aide sociale.

Dans ce cadre :

- D’une part, ………………………………………. (l’usager) s’engage à participer aux différents entretiens qui seront prévus afin de réaliser un Bilan Socio-Professionnel.

- D’autre part, ………………………………………. (l’agent d’insertion) s’engage à accompagner et à guider l’usager dans sa démarche de Bilan Socio-Professionnel.

La participation à ces entretiens se fera uniquement sur base du plein accord de l’usager. Aucune obligation à participer ne sera faite. Aucune sanction ne sera prise à l’encontre de l’usager en cas d’absence et de renoncement à la démarche de Bilan Socio-Professionnel.


Le présent document n’a qu’une valeur morale et ne représente que la confiance et la bonne volonté de l’usager et de l’agent d’insertion dans cette démarche.

Ce document est fait en deux exemplaires et agrafé au « Journal de bord ».

Signature :

L’agent d’insertion : 

L’usager :
<table>
<thead>
<tr>
<th>Date et heure</th>
<th>Objectif de l'entretien</th>
<th>Remarques</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
3. LE « BILAN » : LES ÉTAPES

3.1 LES 3 ÉTAPES DU BILAN

Pratiquement, une action « Bilan Socio-professionnel » peut être divisée en 3 étapes :

ÉTAPE 1
Présentation et identification générale

ÉTAPE 2
Approfondissement

ÉTAPE 3
Synthèse et conclusion de l’Action

3.1.1 Étape 1 : Présentation et identification générale

**DURÉE** 2 entretiens (minimum)

**OUTILS PRÉVUS POUR CETTE ÉTAPE :**

- Fiche signalétique
- Tableau d’orientations
- Ligne du temps
- Le blason

Cette étape comprend trois temps.

**Premier temps** : L’agent d’insertion fait la présentation de la démarche de Bilan par rapport à ses objectifs et sa finalité. Dans ce cadre, l’agent d’insertion prend connaissance des intentions et des possibilités de l’usager à réaliser une démarche de Bilan (Présentation et signature du document « Engagements mutuels »).

**Deuxième temps** : L’agent d’insertion, avec l’usager, dresse un premier « tableau » de la situation de ce dernier à l’aide de la « Fiche signalétique ». Cette fiche a pour objectif d’obtenir un ensemble d’éléments relatifs à l’usager et à sa situation globale. Les éléments recueillis sont des éléments dits « objectifs ».
La « Fiche signalétique » 9, qui est donc le premier moment de récolte d’informations, sert essentiellement à identifier l’usager avec qui le Bilan va être réalisé. Les données demandées représentent l’ensemble des données qui sont nécessaires pour identifier une situation socio-professionnelle à un moment « x » sur une base de type Curriculum Vitae (CV).

8 En fonction de la réalité propre à chaque CPAS, ce document pourra être complété avec d’autres données : logement, surendettement, etc.
L’information et l’utilisation de cet outil correspondent au premier entretien avec l’usager. Ce moment peut être considéré comme un premier contact avec l’usager. Ainsi, avec les premières informations que l’agent d’insertion a recueillies, il peut préparer la suite des entretiens et se faire une idée sur les outils qu’il va utiliser pour la suite de la démarche de Bilan.

**Troisième temps :** Sur base de la prise de contact et du cadrage de la relation dans cette intervention, le recueil des éléments dits « subjectifs » liés à l’usager et à sa situation peuvent commencer. Ils peuvent être recueillis sur base de trois outils spécifiques qui sont le « tableau d’orientations », la « ligne du temps » et le « blason ».

Le tableau d’orientations propose un cadre fermé du point de vue des questions posées à l’usager. L’entretien sera donc guidé par l’agent d’insertion sur base du document et des questions qui y sont reprises.


Le blason permet d’aborder des éléments-clefs du vécu de l’usager grâce à un moyen d’expression alternatif, le dessin.
3.1.2 Étape 2 : Approfondissement

**DUREE**

X entretiens  
(en fonction du nombre d'outils utilisés)

**OUTILS PRÉVUS POUR CETTE ÉTAPE :**

**OUTILS TRANSVERSAUX**
- Grilles des attentes
- Fiche de synthèse

**MISE EN EVIDENCE DES INTERETS ET DES COMPETENCES DE L’USAGER**
- Le remue-méninges
- J’aime / J’aime pas
- MIPPAP
- Evaluation des expériences professionnelles
- Les priorités pour mon emploi

**TRAVAIL SUR LES FREINS A L’INSERTION**
- La grille horaire de la semaine
- Approche du genre
- Le genre, un exercice de sensibilisation
- Les représentations
- Contraindes et freins
- Les avantages et les inconvénients de la mise à l’emploi

**IDENTIFICATION DES TRAITS DE PERSONNALITÉ DE L’USAGER**
- Les traits de personnalité
- Traits de personnalité en situation sociale et professionnelle
- Savoirs-faire et qualités : synthèse

**EVALUATION**
- Grille d'évaluation comportementale

**APPROFONDISSEMENT DU PROJET PROFESSIONNEL**
- Le métier à choisir


Cette étape d’approfondissement est réalisée via un travail individuel mais peut
comprendre des moments de travail de groupe dans le cadre de l’utilisation des outils du Bilan.

Le travail de l’agent d’insertion vise le recueil et l’analyse avec l’usager des données plus approfondies relatives à la situation de ce dernier. Ce recueil des données subjectives sera toujours suivi d’un moment d’analyse individuelle orienté sur les motivations, intérêts, compétences, aptitudes personnelles et professionnelles de l’usager dans le cadre de son futur projet ou de son projet en cours.

L’agent d’insertion n’oubliera pas qu’à chaque action de recueil et d’analyse via un outil, une synthèse avec l’usager sera effectuée. Ce moment est important car il est le lien entre les différents entretiens du Bilan. Ce travail de synthèse est tout aussi important pour l’usager que pour l’agent d’insertion car il les maintient tous deux dans le mouvement du Bilan. Afin d’aider les agents d’insertion dans ce travail, nous vous proposons une « fiche de synthèse » qui permet de reprendre les éléments importants parmi ceux recueillis lors de l’utilisation des outils.

3.1.3 Étape 3 : Synthèse et conclusion de l’Action Bilan

**Durée**
2 entretiens (minimum) (en fonction du nombre d’outils utilisés et du temps nécessaire)

**Outils prévus pour cette étape :**
- La synthèse du Bilan Socio-Professionnel

Cette étape vise la synthèse générale des étapes 1 et 2 et sera suivie d’une conclusion qui permettra, dans un premier temps, d’établir le Bilan de l’usager et, dans un deuxième temps, de définir ou de redéfinir le projet de l’usager.

C’est donc à ce moment là que seront proposées les orientations d’actions ISP qui seront mises en place en partenariat : usager / CPAS.

Ce moment est la finalité principale de cette méthode, c’est la prise en compte de tous les éléments sociaux et professionnels de l’usager afin de mettre en place un projet d’intégration sociale qui tienne compte des capacités, des compétences, des attentes et des possibilités de l’usager. En quelque sorte, il s’agit de l’élaboration du « projet adapté ».

3.2 L’ÉVALUATION ET LA SYNTHÈSE DES DONNÉES RECUEILLIES

Il est très important que l’agent d’insertion veille à prendre des moments d’évaluation et de synthèse le plus souvent possible afin de permettre à l’usager de garder le fil du Bilan tout au long du processus. Cette attention permettra également d’éviter que l’usager ne décroche par manque de suivi et d’implication.
Il sera donc d’usage de prévoir un moment de synthèse après l’utilisation de chaque entretien et de chaque outil. Pour ce faire, l’agent d’insertion fera un document écrit reprenant les grands points de ces « moments ». Ce document peut évidemment être l’outil en tant que tel. L’ensemble de ces synthèses permettra d’établir le Bilan de l’usager à la fin de l’action.

Pour aider à la réalisation des évaluations et des synthèses, nous proposons d’utiliser la « fiche de synthèse » qui est proposée ci-après dans les outils. Comme vous le verrez, elle reprend quelques données générales en début afin d’avoir un bref aperçu de la situation de l’usager. Ensuite, un espace est réservé pour faire la synthèse des outils utilisés (les espaces sont à multiplier par le nombre d’outils utilisés). Y sont également prévus quelques points pour envisager l’avenir et la suite du bilan. Ce document appartient tant à l’usager qu’à l’agent d’insertion et servira de « fil rouge » tout au long de l’action de Bilan.

### 3.3 QUELLES SUITES POSSIBLES À UNE ACTION BILAN ?

Les suites possibles à une action de Bilan sont liées aux objectifs de cette action. Selon ceux-ci, la suite sera essentiellement la mise en œuvre et le suivi d’un projet socio-professionnel axé sur des actions telles que la préformation, la formation, la recherche d’emploi ou l’expérience professionnelle.

Le Bilan est une base de départ pour construire et structurer un projet cohérent et personnalisé. La suite « logique » sera de construire avec les possibilités de l’usager et les ressources dont dispose l’agent d’insertion (formations accessibles, offres d’emploi, etc.) un projet menant à l’accès au marché du travail.

On n’oubliera pas que le Bilan ne donne pas un accès direct à un emploi mais permet de définir un point de départ et une zone d’action pour l’usager afin d’arriver à la situation d’emploi. De ce fait, le Bilan n’est en aucun cas un aboutissement. Il est, dans tous les cas, le signe d’un nouveau mouvement qui s’amorce dans la situation de l’usager.
4. LE « BILAN »: LES OUTILS

Les outils proposés ici doivent s'adapter et s'enrichir sur base des pratiques. C'est l'usage qui en sera fait qui donnera une pertinence à ces outils. C'est également l’usage qui en sera fait qui les fera s'enrichir, se remplacer ou se modifier.

Chaque outil proposé ci-dessous doit être perçu comme un « support d'entretien ». C'est la façon dont vous allez l'utiliser qui en fait un outil pertinent pour l'usager ou pour vous et qui en fait ... le « Bilan ».

Après chaque outil, l'agent d'insertion prévoira un moment de « débriefing/synthèse » avec l'usager. Cette démarche vise la mobilisation et l'implication de ce dernier. Comme signalé plus haut, le débriefing/synthèse permet de garder un fil rouge dans l'action de Bilan.

- Parmi les outils que nous vous proposons dans cette méthode, certains sont des classiques que l’on retrouve dans de nombreuses autres méthodes de bilan ou d’évaluation. Cependant, ceux que nous vous proposons ont été adaptés à la réalité « des CPAS ».

Les outils que nous vous présentons sont des propositions. Si vous le souhaitez, vous pouvez les compléter ou les remplacer. De nombreuses sources (livresques ou Internet) proposent d’autres outils tout aussi pertinents.

- Une démarche de Bilan n’impose pas l’utilisation de l’ensemble des outils. L’agent d’insertion doit opérer un choix parmi ceux-ci et identifier les outils qui sont les plus utiles pour réaliser le bilan de l’usager. L’agent d’insertion gardera toujours à l’esprit qu’il peut éventuellement reprendre un outil et donc le réutiliser si nécessaire.
4.1. ETAPE 1: IDENTIFICATION DE L’USAGER

4.1.1. Fiche signalétique

1. Objectifs

La « fiche signalétique » est un instrument classique dans les CPAS. Cependant, il semble important qu’une fiche signalétique « type » soit proposée afin d’avoir un même cadre de départ pour réaliser le Bilan.

De ce fait, nous vous présentons ci-après une fiche type qui permet d’obtenir les éléments objectifs liés à la situation d’un usager. Cette fiche peut bien entendu être complétée en fonction de l’agent d’insertion et du CPAS. Ainsi, un recueil des données logement, sécurité sociale, etc. pourra être ajouté.

2. Modalités pratiques


Cet outil est « l’occasion » de faire connaissance avec l’usager. Il est important que la fiche soit un support par rapport à une discussion (entretien semi-directif). Ce moment doit être vécu positivement par l’usager et l’agent d’insertion. Il ne faut donc pas que ce moment soit vécu comme « un remplissage de document administratif ». De ce fait, l’agent veillera à « prendre le temps » pour réaliser ce premier pas.

L’outil présenté ci-après est un document à remplir en entretien.

3. L’outil

Voir page suivante.
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th>N° de dossier</th>
<th>Catégorie d'aide</th>
<th>cat. 1 / cat. 2 / cat. 3</th>
<th>Gestionnaire dossier social</th>
<th>Gestionnaire dossier ISP</th>
<th>Début de l'aide</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Nom</td>
<td>Prénom</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Adresse</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Téléphone</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>E-mail</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Date de naissance</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Lieu de naissance</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nationalité</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(Date d'arrivée en Belgique)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Sexe</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Etat civil</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Célibataire / Cohabitant / Marié / Séparé / Divorcé / Veuf</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Enfant(s) à charge</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>N° de Reg. Nat.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>O Registre de Population</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>O Registre des Etrangers</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(type de séjour)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>O Registre d'attente</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Sources de revenus</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>O Revenu d'intégration:</td>
<td>&gt; 100% / A titre complémentaire</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>O Aide sociale financière:</td>
<td>&gt; 100% / A titre complémentaire</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>O Autres ressources financières</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Permis de travail</td>
<td>NON / OUI</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Carte de travail</td>
<td>NON / OUI</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Inscription DE</td>
<td>FOREm / ORBEm / VDAB</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Stage d'attente</td>
<td>NON / OUI</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Inscription</td>
<td>AWIPH / VFIPH / SBFPH / BAPH</td>
<td>OUI / NON</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Garde d'enfant</td>
<td>NON / OUI</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Autres:</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Problème de santé</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Permis de conduire</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Moyens de locomotion</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Certificat de bonne vie et mœurs vierge</td>
<td>OUI / NON / IGNORE</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Autres</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>--------</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Études et Formations</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(Terminées)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Études</td>
<td>Formations</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Expériences professionnelles</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>(Éventuellement en cours)</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Métiers</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Secteur d’activité</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Dates de début et de fin</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Langues</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Langue de communication</td>
<td>Francais / Néerlandais / Allemand</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Langue maternelle :</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Attentes par rapport à la démarche ISP :</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Informations et Divers :</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Date : .../.../...
4.1.2. Tableau d’orientations

Cet outil fait suite à la «fiche signalétique» qui est réalisée au moment de la présentation et de l’identification du Bilan. Le présent outil est donc la suite logique de la fiche signalétique et vise le recueil des éléments complémentaires.

Cet outil s’adresse à un public qui dispose des données nécessaires pour remplir les tableaux. Ainsi, sur base de la fiche signalétique, l’agent d’insertion évaluera la pertinence de l’utilisation de cet outil au regard de la situation de l’usager. Le risque est que l’usager vive ce moment comme traumatisant et stigmatisant, ne le renvoyant qu’à une image négative de lui-même (ex: échecs scolaires, manque d’expériences professionnelles, etc.). L’agent d’insertion pourra également être victime de ces images négatives et altérer sa perception de la situation de l’usager.
Si l’utilisation de cet outil n’est pas pertinente, alors nous vous invitons à utiliser l’outil suivant : « ligne du temps ».

1. Objectifs

Premièrement, le « Tableau d’orientations » permet de réaliser un « curriculum vitae » précis de l’usager. En effet, pour faire le Bilan, il est important de connaître le passé et la situation actuelle de l’usager. Le Tableau proposé ici doit permettre la mise en évidence des informations positives et valorisables. Il s’agit de la première étape pour construire un projet.

Deuxièmement, le Tableau d’orientations permet d’identifier si suite à une formation, un stage, une activité professionnelle ou une activité extra professionnelle, l’usager souhaite orienter son parcours dans une voie ou une autre (déjà connue ou inconnue).


2. Modalités pratiques

Le tableau est rempli par l’usager ou par l’agent d’insertion dans le cadre d’un entretien semi-directif sur base des données à entrer dans celui-ci.
Après avoir entré les données, un moment de synthèse sera prévu pour envisager la suite du Bilan. Les dernières colonnes offriront à l’agent d’insertion des voies d’approfondissement sur les souhaits et attentes de l’usager.

3. L’outil

Voir page suivante.
<table>
<thead>
<tr>
<th>TABLEAU D’ORIENTATIONS : Études et Formation</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Primaire</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>† Ordinaire</td>
</tr>
<tr>
<td>† Spécialisé</td>
</tr>
<tr>
<td>Lieux</td>
</tr>
<tr>
<td>Périodes</td>
</tr>
<tr>
<td>Diplôme/certificat obtenu (équivalence)</td>
</tr>
<tr>
<td>Étude/formation non achevée</td>
</tr>
<tr>
<td>Métiers rêvés</td>
</tr>
<tr>
<td>Orientation :</td>
</tr>
<tr>
<td>Choisie/imposée ?</td>
</tr>
<tr>
<td>Pourquoi ?</td>
</tr>
<tr>
<td>Par qui ?</td>
</tr>
</tbody>
</table>
**TABLEAU D’ORIENTATIONS : Expériences professionnelles**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Expérience Professionnelle 1.</th>
<th>Expérience Professionnelle 2.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>...</td>
<td>...</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Employeur</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Date de début et de fin</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Type de contrat / Statut</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fonction occupée</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Connaissances et compétences apprises</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Motif de fin de contrat</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Souhaitez-vous renouveler ce type d’expérience ?</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
</table>
**TABLEAU D'ORIENTATIONS : Stages**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Stage 1</th>
<th>Stage 2</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>...</td>
<td>...</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Lieu de stage</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Date et durée</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Lié à des études / une formation</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Initiative personnelle</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fonction occupée</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Connaissances et compétences apprises</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Suite à ce stage, souhaiteriez-vous entamer des études, une formation ou une expérience professionnelle ?</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Lieu</td>
</tr>
<tr>
<td>------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
### Tableau d'orientations : Connaissances linguistiques (Autres langues que la langue de communication)

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Expression écrite</th>
<th>Expression orale</th>
<th>Lecture</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Très bonne</td>
<td>Très bonne</td>
<td>Très bonne</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Bonne</td>
<td>Bonne</td>
<td>Bonne</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Moyenne</td>
<td>Moyenne</td>
<td>Moyenne</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Faible</td>
<td>Faible</td>
<td>Faible</td>
</tr>
</tbody>
</table>

---

Référentiel méthodologique : Bilan Socio-Professionnel en CPAS - Version 2011  
Page 38
4.1.3. La ligne du temps

1. Objectifs

La « ligne du temps » offre des objectifs similaires à ceux du « Tableau d’orientations ». Cependant, le « curriculum vitae » approfondi est réalisé sur base d’éléments du parcours de l’usager via 3 axes de vie :

1. scolarisation/formation ;
2. activités professionnelles ;
3. activités extra-professionnelles.

Ces 3 axes sont des propositions. L’agent d’insertion choisira les axes les plus intéressants tenant compte de la situation de l’usager. Bien qu’il soit basé sur 3 axes, cet outil peut faire surgir d’autres axes (famille, logements, santé, etc.). L’agent d’insertion fera attention à cet aspect de l’outil.

Cet outil est recommandé pour des personnes qui n’ont pas de données à entrer dans le tableau d’orientation au niveau formation ou expérience professionnelle. Cet outil a l’avantage de proposer un cadre d’expression libre sans confronter l’usager à une vision négative de lui-même. C’est l’usager qui amène l’information et pas un questionnaire qui demande des réponses. L’usager ne doit pas vivre la situation comme une mise en exergue de ses « lacunes ».

2. Modalités pratiques

L’outil peut être utilisé :

- soit en travail de groupe suivi d’une synthèse individuelle ;
- soit en travail individuel avec un moment de synthèse.

L’agent d’insertion fera un travail semi-directif ou non directif en fonction de l’usager.

Au niveau de la représentation de la ligne, celle-ci n’a pas de forme particulière. Il peut être laissé au choix de l’usager de la représenter de façon ascendante ou descendante, droite ou courbe, etc.

Après cet exercice, l’agent d’insertion veille à prendre le temps de faire un débriefing des résultats et de prévoir avec l’usager la suite du Bilan.

3. L’outil

Voir page suivante.
Exemples de ligne :
4.1.4. Le blason

1. Objectifs

- Permettre à l’usager qui a du mal à parler de lui d’utiliser un outil qui favorise la créativité ;
- Permettre à l’usager de se présenter en allant à l’essentiel ;
- Proposer à l’usager un effort de réflexion sur lui-même avec le symbolisme de fierté inhérent au blason.

2. Modalités pratiques

Le blason est divisé en 5 zones. La première, sur l’étendard, reçoit la devise de l’usager. Les 4 zones suivantes doivent être remplies par un dessin.

Chaque dessin répond à une question.

Ci-dessous se trouve une proposition de 4 questions. Les questions peuvent être modifiées en fonction des objectifs du travailleur social.

- Qu’est-ce-que vous avez le plus apprécié au cours des 6 derniers mois ?
- Qu’est-ce-que vous avez le moins apprécié au cours des 6 mois précédents ?
- De quoi êtes-vous le plus fier ?
- Comment vous imaginez-vous dans un an ?

Il est important de préciser que :

- la technique artistique n’a pas de valeur dans cet exercice de présentation ;
- L’écrit ne peut être utilisé que sur l’étendard.

Dans le cas d’une utilisation en groupe, l’animateur propose à chacun d’afficher son blason. La prise de parole se fait si possible en évitant le tour de table ; la parole est libre. Une fois la présentation terminée, le groupe est invité à réagir.

3. L’outil

Voir page suivante.
4.2. ETAPE 2: APPROFONDISSEMENT

OUTILS TRANSVERSAUX

4.2.1. Grille des attentes

1. Objectifs

Cet outil est particulier car il vise explicitement la définition des attentes de l’usager par rapport à l’autre (ensemble des intervenants y compris CPAS) et des attentes que les autres peuvent avoir par rapport à l’usager dans le cadre de l’établissement d’un projet personnel.

L’outil est à utiliser lorsqu’une certaine confusion s’installe au niveau du projet et de l’implication de l’usager.

On vise l’expression des attentes mutuelles et leurs mises en adéquation.

Cet outil se veut « préventif » et « curatif » afin d’éviter un échec et une rupture dans la relation d’aide.

L’agent d’insertion utilisera cet outil avec la plus grande attention.

2. Modalités pratiques

L’outil est utilisé au cours d’un entretien semi-directif sur base du tableau joint ci-après.

L’usager est invité à répondre aux 4 débuts de phrases. L’agent d’insertion contextualisera afin de lui permettre de répondre de la façon la plus précise.

Par exemple, l’usager peut être invité à s’exprimer sur les 4 débuts de phrases dans le cadre de l’éventuelle occupation d’un poste de travail. Il peut en être autant par rapport à un projet ou une formation. Dans certains cas, l’autre pourra être « le CPAS » ou un autre opérateur.

L’agent d’insertion veillera à faire un récapitulatif précis de ce qui aura été répondu afin que cette étape représente une avancée significative dans le cheminement de l’usager.

3. L’outil

Voir page suivante.
### Grille des attentes

**Identifier « l’autre » : ……..**

<table>
<thead>
<tr>
<th>J'attends de l’autre que:</th>
<th>Je n’attends pas de l’autre que:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>...</td>
<td>...</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>L’autre peut attendre de moi que:</th>
<th>L’autre ne peut pas attendre de moi que:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>...</td>
<td>...</td>
</tr>
</tbody>
</table>
4.2.2. La fiche de synthèse

1. Objectifs

Nous proposons une fiche de synthèse qui permettra à l’agent d’insertion de rassembler certaines données et de garder ainsi une visibilité sur le travail qui est réalisé avec l’usager. Cette visibilité est importante tant pour l’agent d’insertion que pour l’usager. Il pourra servir de fil rouge pendant le processus de recueil d’informations jusqu’au moment de la synthèse finale qui clôturera cette intervention.

Cet outil permet de faire la synthèse et de clôturer l’entretien que vous avez eu (et de l’outil que vous avez utilisé à ce moment là). Il permettra également de préparer le prochain entretien.

Cette fiche reste donc toujours à portée de main de l’agent d’insertion et de l’usager dans le processus de Bilan.

Elle servira également comme support lors de la synthèse de clôture.

2. Modalités pratiques

La fiche est remplie au fur et à mesure des entretiens. Ce travail est réalisé en fin d’entretien avec l’usager.

La fiche de synthèse se présente sous la forme d’un questionnaire qui est rempli au fil des entretiens.

3. L’outil

Voir page suivante.
# Fiche de synthèse - BSP

## 1. Données générales

Nom :
Prénom :

## 2. Études et formations

Quand : Où :
Quoi :

| Points + |
| Points - |
| Remarque |

## 3. Expériences professionnelles

Quand : Où :
Quoi :

| Points + |
| Points - |
| Remarque |

## 4. Activités / loisirs

Quand : Où :
Quoi :

| Points + |
| Points - |
| Remarque |

## 5. Langues :

<table>
<thead>
<tr>
<th>Langue :</th>
<th>Niveau :</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
6. Résumés des outils :

a. ……………………..:

- 
- 
-

b. ……………………..:

- 
- 
-

7. Souhaits pour l’avenir :

-

-

8. Jobs envisageables

<table>
<thead>
<tr>
<th>…</th>
<th>Raisons</th>
<th>…</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Connaissances et capacités nécessaires</td>
<td>…</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>…</th>
<th>Raisons</th>
<th>…</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Connaissances et capacités nécessaires</td>
<td>…</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
MISE EN EVIDENCE DES INTERETS ET DES COMPETENCES DE L’USAGER

4.2.3. Le Remue-méninges

1. Objectifs

Les objectifs sont principalement de :

- Stimuler l’ébauche d’un projet sur base des idées et des rêves d’activités personnelles et professionnelles qui émergent spontanément dans la tête de l’usager,
- Identifier les attentes, les représentations de l’usager et la manière de se représenter dans le futur (à court et moyen terme).

Dans une intervention de groupe, l’objectif pourra également être l’échange d’idées concernant la construction du projet personnel.

2. Modalités pratiques

L’intervention se déroule autour d’une question-cléf. L’usager est invité à s’exprimer spontanément. L’agent d’insertion le guide dans la formulation et l’approfondissement de sa réponse en tenant compte des objectifs précisés.

Si l’usager n’est pas très loquace et ne sait pas écrire, l’agent d’insertion prend note et fait approuver par l’usager (ou a recours à d’autres outils : type « photo-langage »).

L’agent d’insertion veille à prendre un moment de synthèse et de conclusion en fin d’intervention.

Cet outil pourra tout aussi bien être travaillé en groupe qu’en individuel, le choix appartient à l’agent d’insertion.

L’agent d’insertion fera attention au fait que tout ce qui est « dit » est bon et valable. Toute production de l’usager doit servir à ce moment.

3. L’outil

Voir page suivante.
L’exercice peut être lancé avec une des phrases suivantes :

"Mes idées ou rêves d’activités professionnelles sont …".

"10 septembre 2018. Le réveil sonne. A quelle heure ? Pour quoi faire ? A quoi ressemble cette journée professionnelle comme les autres ? Qu’est-ce qui vous donne envie de vous lever ce matin ?"

"Une fée se présente à vous et vous touche de sa baguette magique, vous vous transformez… Quel genre de personne seriez-vous ? Quel serait votre travail ? Quels seraient vos loisirs ?"
4.2.4. J’aime – j’aime pas

1. Objectifs

Faire la distinction entre ce que l’usager aime faire et ce qu’il n’aime pas faire, ainsi qu’entre ce qu’il sait faire et ce qu’il ne sait pas faire.

Outre la mise en évidence de ce que l’usager aime ou n’aime pas faire, il s’agit également de mettre en évidence ses compétences et savoir-faire.

Cette mise en évidence permettra de faire émerger les compétences et savoir-faire transférables au projet de l’usager.

De même, sur base de ce qui est recueilli, le projet de l’usager sera confirmé ou révisé.

2. Modalités pratiques

L’exercice est réalisé par écrit par l’usager avec ou sans l’aide de l’agent d’insertion.

L’exercice peut être utilisé à différents moments du processus de Bilan Socioprofessionnel et peut également être utilisé de différentes manières. Si l’usager rencontre des difficultés à remplir le document, il peut s’aider d’autres outils élaborés antérieurement comme la ligne du temps, l’évaluation d’expériences professionnelles ou les représentations ou la grille de la semaine.

Cette manière de procéder permet à l’usager de repartir d’éléments concrets pour compléter sa grille.

Après cette étape, le document est analysé avec l’usager.

Chaque réponse doit être vue comme une piste de réflexion et d’exploration pour la confirmation ou non du projet de l’usager.

3. L’outil

Voir page suivante.
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>... et que je sais faire.</th>
<th>... et que je ne sais pas faire.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Ce que j’aime faire ...</strong></td>
<td>-</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>-</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>-</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Ce que je n’aime pas faire ...</strong></td>
<td>-</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>-</td>
<td>-</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>-</td>
<td>-</td>
</tr>
</tbody>
</table>
4.2.5. Mesure de l’intérêt pour des activités professionnelles pratiques (MIPAPP)\textsuperscript{10}

1. Objectifs

Permettre à l’usager de s’orienter vers un secteur d’activité professionnelle. A noter qu’ici ne sont visés que les secteurs d’activités manuelles.

2. Modalités pratiques

1\textsuperscript{ère} phase :

L’usager reçoit le document rassemblant une liste de 110 propositions d’activités ainsi qu’une feuille de réponse.

Il indique à côté de chaque affirmation une note :

- « 1 » s’il n’aime pas l’activité ;
- « 2 » si c’est « entre les deux » ;
- « 3 » s’il apprécie l’activité.

… Et ce, peu importe que l’usager ait déjà réalisé (ou pas) cette activité ou qu’il s’en sente capable (ou pas).

2\textsuperscript{ème} phase :

L’usager reçoit la feuille-réponse. Il y reporte sa réponse dans la colonne adéquate. Il s’agit ensuite de calculer les totaux par colonne et par sous-catégorie.

Prenons un exemple :

Proposition : 1A. Décorer les vitrines des magasins.
Appréciation de l’usager : 3
Feuille-réponse : dans la colonne A, à côté du numéro 1, il inscrit 3

Et ainsi de suite pour chaque réponse. Au final, il additionne, l’ensemble de ses cotations à l’intérieur d’une même catégorie, puis d’une même colonne.

3\textsuperscript{ème} phase : Le travailleur social peut ensuite, à l’aide de la grille d’analyse, déterminer quel secteur et sous-secteur se dégagent de l’analyse (en comparant les totaux et sous-totaux).

A partir des données récoltées lors de cet exercice, le travailleur social et l’usager peuvent alors discuter des résultats afin d’affiner l’orientation.

\textsuperscript{10} Copyright by École des Devoirs Reine Astrid asbl rue des Caches, 2 7000 Mons. Diffusion autorisée au sein des CPAS.
1 A Décorer les vitrines des magasins selon la saison, les articles en promotion.

2 B Participer à des manœuvres militaires.

3 C Réassortir les rayons d'un grand magasin.

4 D Faire du mortier et le transporter dans une brouette.

5 E Monter une ligne à haute tension.

6 F Réaliser une pièce d'acier sur un tour en suivant les données d'un plan.

7 G Aller porter les repas chauds au domicile des personnes âgées et voir si tout va bien.

8 H Couper et assembler des vêtements sur mesure.

9 I Monter la charpente d'une maison.

10 J Entretenir les plantations et les allées dans un parc ou le long des autoroutes.

11 K Servir les clients dans un café ou un restaurant.

12 K Préparer, nettoyer et mettre en place la salle d'un restaurant.

13 J Tailler les arbres.

14 I Installer une cuisine équipée.

15 H Faire des retouches aux vêtements dans un magasin

16 G Aller faire le ménage chez une dame handicapée et lui tenir compagnie.

17 F Faire des nouveaux filets à des tuyaux.

18 E Raccorder les lampes d'éclairage le long des autoroutes.
19 D  Démolir un vieux bâtiment et évacuer les décombres.

20 C  Travailler à la caisse d'un grand magasin.

21 B  Participer aux patrouilles de la gendarmerie.

22 A  Aménager l'intérieur d'habitations ou de bureaux: tapis plain, pose de tentures, peinture,…

23 A  Travailler comme peintre en bâtiment.

24 B  Conduire une ambulance.

25 C  Travailler comme vendeur dans une petite boutique.

26 D  Construire un mur avec des briques et du mortier.

27 E  Monter une prise spéciale pour une machine dans une usine.

28 F  Installer une salle de bain et w.c.

29 G  Organiser des jeux pour des enfants ou des adolescents.

30 H  Conduire une machine à filer, tisser ou tricoter.

31 I  Produire à la chaîne des meubles standard en aggloméré.

32 J  Récolter le blé avec une moissonneuse.

33 K  Préparer des boissons et des cocktails au bar.

34 K  Préparer les repas dans la cuisine d'un self-service.
35 J  Labourer et ensemencer les champs.

36 I  Fabriquer un meuble.

37 H  Remettre à neuf un fauteuil.

38 G  Faire la toilette des malades et refaire les lits dans un hôpital.

39 F  Remonter le moteur d'une voiture.

40 E  Installer le courant triphasé pour équiper un atelier.

41 D  Percer un mur et maçonnner l'encadrement pour y mettre une porte.

42 C  Travailler comme employé de bureau : classement, courrier, secrétariat.

43 B  Lutter contre les incendies ou inondations avec une équipe de pompiers.

44 A  Réaliser des reportages photos.

45 A  Créer des vases, de la vaisselle en poterie ou en céramique.

46 B  Devenir sportif professionnel.

47 C  Classer les documents d'une entreprise et les porter dans les différents services concernés.

48 D  Carreler le sol d'une cuisine.

49 E  Conseiller les clients pour l'achat de matériel électrique.

50 F  Chercher l'origine d'une panne électrique sur une auto.

51 G  Nourrir des bébés, les laver et les langer dans une crèche.
52 H  S'occuper des soins du visage dans un salon de beauté.

53 I  Remplacer les parties endommagées d'un meuble ancien de grande valeur.

54 J  Replanter de jeunes arbres après l'abattage.

55 K  Préparer un buffet froid pour une réception.

56 K  Préparer des pâtisseries.

57 J  Abattre des arbres avec une tronçonneuse.

58 I  Installer une véranda en PVC.

59 H  Couper les ongles et poser le vernis, dans un salon d'esthétique.

60 G  Comme assistante dans un cabinet dentaire, entretenir les instruments et préparer les mélanges selon les instructions du dentiste.

61 F  Débosseler et poncer la carrosserie d'une voiture accidentée.

62 E  Installer ou dépanner une machine à laver.

63 D  Réaliser une terrasse en la recouvrant de pierres.

64 C  Préparer et envoyer des factures aux clients d'un magasin.

65 B  Etre moniteur sportif.

66 A  Fabriquer une tapisserie avec un métier à tisser.

67 A  Encadrer des peintures, gravures, dessins.

68 B  Transporter des marchandises avec un camion.
69 C  En tant que téléphoniste-standardiste, assurer l'accueil téléphonique d'une société.

70 D  Réaliser des coffrages en bois pour un bâtiment en béton.

71 E  Installer un éclairage indirect dans une nouvelle maison.

72 F  Fabriquer une grille de jardin en fer forgé.

73 G  Monter des verres sur des lunettes et réparer des lunettes.

74 H  Laver et couper les cheveux dans un salon de coiffure.

75 I  Régler un châssis en aluminium.

76 J  Nettoyer un taillis pour favoriser la pousse des grands arbres.

77 K  Cuire et vendre le pain dans une boulangerie.

78 K  Vendre du fromage.

79 J  Traire les vaches.

80 I  Prendre les mesures d'une porte et la placer.

81 H  Faire une coloration et une permanente à une cliente dans un salon de coiffure.

82 G  Fabriquer des dentiers à l'aide de moulages en plâtre et de cire.

83 F  Construire une remorque en tubes soudés en suivant les directives d'un plan.

84 E  Faire des saignées dans les murs pour encastrer des câbles.

85 D  Réaliser une chape en béton pour consolider une maison.

86 C  Accueillir les clients d'une entreprise et les diriger vers le service compétent.
87 B  Conduire un autobus ou un taxi.

88 A  Fabriquer et décorer des bijoux avec des métaux et des pierres précieuses.

89 A  Créer des objets en cuir (sandales, ceintures, sacs, sabots...).

90 B  Travailler comme facteur.

91 C  En tant que représentant de commerce, contacter les points de vente habituels afin de trouver des commandes.

92 D  Plafonner les murs d'une maison en construction.

93 E  Chercher, à l'aide d'un multimètre, l'origine d'une panne de courant.

94 F  Souder des tuyaux d'une installation de chauffage central.

95 G  Servir les repas et aider des handicapés physiques à manger.

96 H  Nettoyer des bureaux.

97 I  Ajuster avec précision les parties d'un châssis.

98 J  S'occuper d'un grand élevage de poulets.

99 K  Vendre des fruits et légumes.

100 K  Préparer et vendre de la viande et de la charcuterie dans une boucherie.

101 J  Bouchonner un cheval après qu'il ait couru.

102 I  Construire une cloison en bois pour diviser une grande pièce.

103 H  Entretenir, repasser et blanchir le linge.
104 G  S'occuper dans un home de personnes handicapées.

105 F  Construire une corniche en zinc sur un toit.

106 E  Installer un compteur bihoraire.

107 D  Démonter une toiture et mettre des tuiles neuves.

108 C  Dans les grandes surfaces, assurer le service promotion-dégustation de certains produits.

109 B  Travailler comme matelot sur un bateau.

110 A  Imprimer un magazine, des cartes de visite…
**FEUILLE-REPONSE**

Nom: .............................................
Prénom: ............................................
Date: .............................................

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>A</th>
<th>B</th>
<th>C</th>
<th>D</th>
<th>E</th>
<th>F</th>
<th>G</th>
<th>H</th>
<th>I</th>
<th>J</th>
<th>K</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>4</td>
<td>5</td>
<td>6</td>
<td>7</td>
<td>8</td>
<td>9</td>
<td>10</td>
<td>11</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>22</td>
<td></td>
<td>21</td>
<td>20</td>
<td>19</td>
<td>18</td>
<td>17</td>
<td>16</td>
<td>15</td>
<td>14</td>
<td>13</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>23</td>
<td></td>
<td>24</td>
<td>25</td>
<td>26</td>
<td>27</td>
<td>28</td>
<td>29</td>
<td>30</td>
<td>31</td>
<td>32</td>
<td>33</td>
</tr>
<tr>
<td>44</td>
<td></td>
<td>43</td>
<td>42</td>
<td>41</td>
<td>40</td>
<td>39</td>
<td>38</td>
<td>37</td>
<td>36</td>
<td>35</td>
<td>34</td>
</tr>
<tr>
<td>45</td>
<td></td>
<td>46</td>
<td>47</td>
<td>48</td>
<td>49</td>
<td>50</td>
<td>51</td>
<td>52</td>
<td>53</td>
<td>54</td>
<td>55</td>
</tr>
<tr>
<td>66</td>
<td></td>
<td>65</td>
<td>64</td>
<td>63</td>
<td>62</td>
<td>61</td>
<td>60</td>
<td>59</td>
<td>58</td>
<td>57</td>
<td>56</td>
</tr>
<tr>
<td>67</td>
<td></td>
<td>68</td>
<td>69</td>
<td>70</td>
<td>71</td>
<td>72</td>
<td>73</td>
<td>74</td>
<td>75</td>
<td>76</td>
<td>77</td>
</tr>
<tr>
<td>88</td>
<td></td>
<td>87</td>
<td>86</td>
<td>85</td>
<td>84</td>
<td>83</td>
<td>82</td>
<td>81</td>
<td>80</td>
<td>79</td>
<td>78</td>
</tr>
<tr>
<td>89</td>
<td></td>
<td>90</td>
<td>91</td>
<td>92</td>
<td>93</td>
<td>94</td>
<td>95</td>
<td>96</td>
<td>97</td>
<td>98</td>
<td>99</td>
</tr>
<tr>
<td>110</td>
<td>109</td>
<td>108</td>
<td>107</td>
<td>106</td>
<td>105</td>
<td>104</td>
<td>103</td>
<td>102</td>
<td>101</td>
<td>100</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>TOTAL</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Mesure de l'Intérêt pour des activités Professionnelles Pratiques

---

11 Copyright by Ecole des Devoirs Reine Astrid asbl rue des Caches, 2 7000 Mons. Diffusion autorisée au sein des CPAS.
## GRILLE D'ANALYSE INTERNE

<table>
<thead>
<tr>
<th>A</th>
<th>B</th>
<th>C</th>
<th>D</th>
<th>E</th>
<th>F</th>
<th>G</th>
<th>H</th>
<th>I</th>
<th>J</th>
<th>K</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>4</td>
<td>5</td>
<td>6</td>
<td>7</td>
<td>8</td>
<td>9</td>
<td>10</td>
<td>11</td>
</tr>
<tr>
<td>23</td>
<td>Photo</td>
<td>Artisanat</td>
<td>Sport</td>
<td>Accueil</td>
<td>Transport</td>
<td>Transport</td>
<td>7</td>
<td>72 Forge</td>
<td>Garnis.</td>
<td>Charpente</td>
</tr>
<tr>
<td>44</td>
<td>24</td>
<td>25</td>
<td>26</td>
<td>27</td>
<td>28 Plombier</td>
<td>39</td>
<td>38</td>
<td>37 Garnis.</td>
<td>36</td>
<td>9 Charpente</td>
</tr>
<tr>
<td>45</td>
<td>46</td>
<td>47</td>
<td>48</td>
<td>49</td>
<td>50 Auto</td>
<td>51</td>
<td>52</td>
<td>53 Éleve</td>
<td>54</td>
<td>14 Armée</td>
</tr>
<tr>
<td>66</td>
<td>67</td>
<td>68</td>
<td>69</td>
<td>70</td>
<td>71 Béton</td>
<td>72 Forge</td>
<td>73 Technique</td>
<td>74 Coiffure</td>
<td>75 90 Facteur</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>88</td>
<td>89</td>
<td>90</td>
<td>91</td>
<td>92 Plafon.</td>
<td>93</td>
<td>94</td>
<td>95 Soudure</td>
<td>96 Nettoyage</td>
<td>76 87 Marin</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>110</td>
<td>109</td>
<td>108</td>
<td>106</td>
<td>105 Zing.</td>
<td>104 Aide handicapés</td>
<td>103 Nettoyage</td>
<td>102 Bâtiment</td>
<td>101 Elevage</td>
<td>100 Boucher</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Mesure de l'Intérêt pour des activités Professionnelles Pratiques

---

12 Copyright by Ecole des Devoirs Reine Astrid asbl rue des Caches, 2 7000 Mons. Diffusion autorisée au sein des CPAS.
4.2.6. Évaluation d’expériences professionnelles

1. Objectifs

Les objectifs sont :

- de repérer les compétences acquises et développées au cours de ces expériences ;
- d’envisager leur transfert à d’autres activités ;
- d’aborder les difficultés, les intérêts et l’appréciation des tâches réalisées lors d’une expérience professionnelle ;
- de permettre à l’usager de prendre du recul et de mener une réflexion par rapport à son vécu et de l’utiliser pour bâtir son projet professionnel.

L’outil s’inscrit dans la démarche comparative. Dans ce cas, l’usager doit pouvoir faire ressortir différents éléments dans deux situations professionnelles.

Il peut servir à mettre en valeur certains éléments d’une expérience professionnelle (article 60, §7 L.O.), à affiner une recherche d’emploi ou peut précéder un des autres outils qui suivent (le métier à choisir, le Bilan d’expérience professionnelle, etc.).

L’outil ne peut être utilisé qu’avec des personnes ayant un passé « professionnel ».

2. Modalités pratiques

L’usager est invité à identifier 2 expériences :

- soit une positive et une négative ;
- soit deux positives.

L’outil est rempli par l’usager lors d’un entretien semi-directif avec l’agent d’insertion. L’agent d’insertion aide l’usager à formuler ses réponses et à leur donner un caractère exploitable pour la suite de son projet.

À la fin de l’entretien, l’agent d’insertion fait un rappel des éléments recueillis.

L’agent d’insertion se servira des résultats pour définir les outils qui seront utilisés ultérieurement.

3. L’outil

Voir page suivante.
### Evaluation d’expériences professionnelles - BSP

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Expérience 1</th>
<th>Expérience 2</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1 - Intitulé de fonction</td>
<td>...</td>
<td>...</td>
</tr>
<tr>
<td>2 - Tâches réalisées</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
  *(Utilisation de verbes d’action)*
| 3 - Connaissances et  |              |              |
  compétences utilisées dans cette fonction |  |  |

*Référentiel méthodologique* : Bilan Socio-Professionnel en CPAS – Version 2011
<p>| | |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>4 – Difficultés et exigences liées à la fonction</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>5 - Difficultés personnelles rencontrées (Comment y avez-vous fait face ?)</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>6 - Avec qui deviez-vous travailler? (collaboration interne et externe)</strong></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
7 - Intérêts pour cette fonction

8 - Tâches appréciées

9 – Tâches non appréciées
4.2.7. Les priorités pour mon emploi

1. Objectifs

L’objectif est double :
- permettre à l’usager de déterminer les conditions de travail qu’il considère comme essentielles afin de l’aider à cibler un poste adéquat ;
- pouvoir discuter des exigences du monde du travail par rapport à celles de l’usager.

2. Modalités pratiques

Dans un premier temps, à l’aide de la liste proposée, l’usager identifie les conditions de travail qu’il aimerait rencontrer dans son emploi.

Dans un second temps, l’usager distingue, parmi les conditions de travail qu’il a relevées, celles qui sont négociables et celles qui ne le sont pas. Il est ensuite invité à justifier ses choix.

L’exercice peut également être effectué sur base des conditions de travail que l’usager refuserait d’accepter.

Exercice pouvant être effectué en groupe ou en individuel.

3. L’outil

Voir page suivante.
### LES CONDITIONS DE TRAVAIL QUE JE VOUDRAIS RENCONTRER DANS MON EMPLOI

<table>
<thead>
<tr>
<th>En Plein Air</th>
<th>AVEC DES DEPLACEMENTS</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Dans un local animé/bruyant</td>
<td>A MI-TEMPS</td>
</tr>
<tr>
<td>Sur machine</td>
<td>A L’INTERIEUR</td>
</tr>
<tr>
<td>Paye à la tache</td>
<td>EN CONTACT AVEC LE PUBLIC</td>
</tr>
<tr>
<td>AVEC DES HORAIRES LIBRES</td>
<td>DANS UN LIEU CALME</td>
</tr>
<tr>
<td>EN PAUSE (3*8H)</td>
<td>A LA CHAÎNE</td>
</tr>
<tr>
<td>LE WEEK-END</td>
<td>AVEC DES HORAIRES REGULIERS DE JOUR</td>
</tr>
<tr>
<td>SANS CONTACT AVEC LE PUBLIC</td>
<td>AVEC DES HORAIRES REGULIERS DE NUIT</td>
</tr>
<tr>
<td>AVEC UN TELEPHONE</td>
<td>TRAVAILLER SEUL</td>
</tr>
<tr>
<td>EN GROUPE</td>
<td>EN FAISANT DES TRAVAUX DIVERSIFIES</td>
</tr>
<tr>
<td>EN FAISANT DES TRAVAUX REPETITIFS</td>
<td>AVEC DES RESPONSABILITES</td>
</tr>
<tr>
<td>AVEC DES TRAVAUX IMPREVUS</td>
<td>AVEC UNE SECURITE D’EMPLOI</td>
</tr>
<tr>
<td>SANS PROGRAMME PRECIS</td>
<td>AVEC DES DEPLACEMENTS FREQUENTS</td>
</tr>
<tr>
<td>AVEC DES RISQUES PHYSIQUES</td>
<td>AVEC UN ORDINATEUR</td>
</tr>
<tr>
<td>À TEMPS PLEIN</td>
<td>AVEC UN CHEF</td>
</tr>
<tr>
<td>PRES DE CHEZ MOI</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
TRAVAIL SUR LES FREINS A L’INSERTION

4.2.8. La grille horaire de la semaine

1. Objectifs

Les objectifs sont :

- de comprendre comment la personne occupe son temps chaque jour de la semaine, son rythme de vie, la part qu’elle consacre à la vie familiale, à la gestion quotidienne, aux relations sociales, culturelles,… ;
- de permettre à l’usager de visualiser son emploi du temps et de mettre en évidence les activités qui peuvent servir de levier pour définir un projet de vie ;
- de mettre en évidence les activités que l’usager apprécie plus particulièrement et de mettre en valeur certaines compétences liées à la réalisation de ces activités ;
- d’aborder les difficultés éventuelles ;
- de permettre à l’usager de prendre du recul et de mener une réflexion par rapport à son organisation et à la gestion de son temps.

2. Modalités pratiques

L’usager est invité à compléter la grille horaire en listant les activités qu’il réalise chaque jour de la semaine. Le travailleur social l’accompagne lors du remplissage de la grille.

Il est ensuite invité à placer des petits smileys selon son appréciation pour chaque activité :

😊 J’aime

😔 Cela m’est égal

😢 Je n’aime pas

La grille sera approfondie et analysée par l’agent d’insertion et l’usager.

3. Outils

Voir page suivante.
<table>
<thead>
<tr>
<th>Jour de la semaine</th>
<th>Dimanche</th>
<th>Samedi</th>
<th>Vendredi</th>
<th>Jeudi</th>
<th>Mercredi</th>
<th>Mardi</th>
<th>Lundi</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Horaires</td>
<td>De …h à …h</td>
<td>De …h à …h</td>
<td>De …h à …h</td>
<td>De …h à …h</td>
<td>De …h à …h</td>
<td>De …h à …h</td>
<td>De …h à …h</td>
</tr>
</tbody>
</table>
4.2.9. Approche du genre\textsuperscript{13}

1. Objectifs

- Apprêhender la différence entre genre et sexe\textsuperscript{14} et favoriser l'ouverture d'esprit sur le sujet;
- Entamer le débat sur les idées préconçues concernant le profil des emplois « dits du genre opposé »;
- Entamer le débat sur les rapports à l'autorité professionnelle (homme/femme, femme/homme);
- Entamer le débat sur les rapports en tant que parent, en tant qu'adulte.

2. Modalités pratiques

A partir de questions simples, d’illustrations, ou de dessins, le débat est engagé entre l’usager ou les membres du groupe et le travailleur social.

En fonction de la situation, l’exercice peut-être réalisé en totalité ou se limiter à une case.

3. L’outil

Voir page suivante.

\textsuperscript{13} Cet outil a été créé par le CPAS de la Louvière dans le cadre d’un module d’animation traitant spécifiquement du genre; il a été ici adapté pour le BSP.

\textsuperscript{14} Pour une clarification du concept du genre, une ressource possible est le document réalisé par l’Agence FSE, disponible sur le site internet \url{www.fse.be}: "Egalité des femmes et des hommes et approche du genre – guide pratique pour les projets FSE", p.11: "Genre, égalité entre les femmes et les hommes: clarification des concepts de base"
**LE GENRE**

**Citez ou dessinez trois métiers féminins.**
*Citez ou dessinez trois métiers masculins.*

Ou
Utilisez l’annexe I et II.

Objectif : démontrer les clichés en suscitant le débat à partir des réponses obtenues. Pour atteindre l’objectif, on peut également parler des professions dites « masculines » qui se sont féminisées au cours des 40 dernières années (agent de police, chauffeur de bus, facteurs,...)

**Citez trois femmes ayant un poste à responsabilités.**
*Citez trois hommes ayant un poste à responsabilités.*

Ou
Citez les études et les métiers des personnes suivantes :
- Mère, grands-mères, filles ;
- Père, grands-pères, fils.

Objectif : travailler sur les rapports à l’autorité professionnelle (homme/femme, femme/homme).

**Citez trois expressions « toutes faites » destinées aux filles**
**Citez trois expressions « toutes faites » destinées aux garçons**

Ou
Utilisez des photos extraites d’internet ou de magazines habituellement associées à l’un ou l’autre sexe :
- Le saut à la corde est un jeu de fille : photo d’un boxeur s’entraînant
- Les voitures et le garage sont des jeux de garçons : photos d’une pilote ou d’une mécanicienne.
- Un garçon ne joue pas à la dinette : photo d’un homme s’occupant d’un bébé
- Un garçon ne pleure pas : photo d’un homme qui pleure
- Le football, le rugby sont des jeux de garçons : photos d’équipes féminines.

Objectif : débattre sur les clichés (qui se construisent dès le plus jeune âge et qui peuvent porter préjudice au cours de la vie privée et professionnelle).

15 Exemples : « les femmes ont la voix aigue », « le ménage est un travail de femme », etc.
16 Exemples : « les hommes font des métiers techniques », « les hommes aiment les voitures ». 

**Référentiel méthodologique : Bilan Socio-Professionnel en CPAS – Version 2011**

Page 71
ANNEXE I :

Devinette à poser au groupe :

« Un père et sa fille sont victimes d’un accident de voiture. On les transporte d’urgence à l’hôpital. Le père meurt dans l’ambulance. La fille est dans un état critique, il faut lui faire une intervention chirurgicale. En voyant la patiente, le médecin qui devait faire l’opération s’écrie : « c’est ma fille ! ». Comment cela est-il possible ? »

Les participants sont invités à s’exprimer sur les solutions possibles. Ensuite, la solution est proposée et la devinette analysée à l’éclairage de la réponse.

ANNEXE II :

Les épicènes :

Un nom épicène est un nom pouvant être employé indifféremment au masculin ou au féminin.

Camille, Claude, Michel, Dominique, Frédéric sont des prénoms épicènes. Le groupe peut se pencher ensemble sur les professions épicènes : quelles sont-elles ?

Quelques exemples :

Ministre
Secrétaire
Juriste
Concierge
Pianiste
Architecte
Marin
4.2.10. Le Genre, un exercice de sensibilisation !

1. Objectifs

- Familiariser les participant(e)s aux concepts « genre » et « sexe ».

2. Modalités pratiques

L’animation est destinée au travail de groupe.

Le groupe est divisé en deux sous-groupes : l’un est chargé de dessiner un homme et l’autre une femme. Chaque équipe s’aligne devant un tableau ou un flipchart et chaque membre de l’équipe à tour de rôles dessine un « trait » puis remet le marqueur à la prochaine personne dans un esprit de course. L’arrêt de la course a lieu une fois que les dessins semblent complets.

Ensuite, les équipes analysent ensemble les dessins :

- Les images sont-elles claires ?
- Quelles sont les différences entre l’homme et la femme des dessins ?
- Quelles différences sont d’ordre biologique ? Et lesquelles sont plutôt d’ordre social ? (marquez le biologique en rouge et le social en vert)
- Quels aspects biologiques sont propres à un « sexe » uniquement ?
- Quels rôles sont assumés par les hommes et quels rôles sont assumés par les femmes. Peut-on les interchanger ? Pourquoi et pourquoi pas ?

A partir des réponses, le groupe définit ensemble le genre et le sexe.

3. L’outil

Néant

17 Outils extraits de "Le genre de manière transversale dans les projets FSE" disponible sur le site www.fse.be
18 Pour une clarification du concept du genre, une ressource possible est le document réalisé par l’Agence FSE, disponible sur le site internet www.fse.be: "Egalité des femmes et des hommes et approche du genre – guide pratique pour les projets FSE", p.11: "Genre, égalité entre les femmes et les hommes: clarification des concepts de base"
4.2.11. Les représentations

1. Objectifs

Les objectifs sont de travailler les représentations de l’usager ou de son entourage sur différents éléments liés au développement du projet individuel (représentations des notions de travail, formation, enseignement, etc.) et d’éviter les “freins” (éléments négatifs qui affectent l’intégration sociale de l’usager).

Cet outil peut être utilisé en début d’action ou pour une évaluation d’actions.

2. Modalités pratiques


Un moment de débriefing est pris en fin d’exercice pour évaluer les représentations au départ et à la fin de l’exercice.

3. L’outil


L’objectif est de pouvoir travailler les représentations qu’il se fait de certaines notions.

Voir page suivante.
Les représentations - BSP

Référentiel méthodologique : Bilan Socio-Professionnel en CPAS – Version 2011
4.2.12. Contraintes et freins

1. Objectifs

- Permettre à l’usager d’identifier les freins éventuels à la mise en place de son projet ;
- Une fois les contraintes mises en évidence, développer avec l’usager des pistes de solutions afin de pouvoir dépasser ces contraintes et mettre le projet concrètement en action.

2. Modalités pratiques

Dans un premier temps, l’usager est invité à compléter la grille qui reprend des caractéristiques personnelles et socio-familiales qui pourraient être considérées comme un obstacle à la réalisation du projet (ou tout le moins considéré comme tel par l’usager).

Une fois les contraintes identifiées, avec l’aide de l’agent d’insertion, l’usager est amené à trouver toutes les pistes de solutions possibles en vue de pouvoir surmonter ces freins et concrétiser par la suite le projet.

A noter qu’une fois des pistes de solutions imaginées, la concrétisation de celles-ci peut parfois prendre un certain temps car peut dépendre d’éléments extérieurs (comme une disponibilité de places pour un enfant dans une crèche par exemple).

Il est donc important d’apporter soutien et accompagnement à l’usager dans la mise en place de ces pistes afin que celui-ci ne se décourage pas face à ces différentes démarches à réaliser.

Cet outil peut tout aussi bien être travaillé en groupe qu’en face à face.

Cependant, l’exercice, s’il est réalisé en groupe, permet un échange riche entre les participants et une entraide dans les différentes pistes de solutions possibles.

L’agent d’insertion, quant à lui, veillera à ce que les pistes envisagées par l’usager soient réalisées et réalisables.

3. L’outil

Voir page suivante.
<table>
<thead>
<tr>
<th>Mes caractéristiques personnelles</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Mes acquis scolaires ou de formation, ou encore mon expérience me permettent-ils de réaliser mon projet ?</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Ai-je la personnalité et les qualités requises ?</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Mon âge est-il un obstacle ou une plus-value ?</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Ma santé risque-t-elle de me poser un problème dans la réalisation de mon projet ?</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Ma différence ethnique, culturelle ou religieuse est-elle un frein ou au contraire un atout ?</td>
</tr>
<tr>
<td>---</td>
</tr>
<tr>
<td>Me déplacer est-il source de difficultés ?</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Mon environnement socio-familial

<table>
<thead>
<tr>
<th>La garde de mes enfants est-elle une difficulté ?</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ma situation financière actuelle risque-t-elle de freiner la Réalisation de mon projet ?</td>
</tr>
<tr>
<td>---</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Mon projet est-il conciliable avec ma vie de famille et son organisation ?</th>
</tr>
</thead>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Mon projet est-il conciliable avec mes engagements personnels ou mes priorités (bénévolat, aide auprès d’un membre de ma famille, etc.)</th>
</tr>
</thead>
</table>
Y a-t-il d’autres difficultés de nature à freiner la réalisation de votre projet professionnel ?
4.2.13. Les avantages et les inconvénients de la mise à l’emploi

1. Objectif

- identifier les freins et les stimulants de la mise à l’emploi;
- mener une réflexion sur les avantages et bénéfices à une mise au travail;
- identifier les valeurs professionnelles et personnelles de l’usager.

Cet outil permettra à l’agent d’insertion et l’usager de mener une réflexion globale sur les valeurs de ce dernier et de l’orienter adéquatement en tenant compte de ses priorités personnelles et professionnelles.

2. Modalités pratiques

L’outil peut être utilisé:
- soit en travail de groupe suivi d’une synthèse individuelle,
- soit en travail individuel avec un moment de synthèse.

L’outil est rempli par l’usager. Une fois l’outil complété, l’agent d’insertion invite l’usager à s’exprimer sur chacune de ses réponses et à exploiter celles-ci au maximum.

Cette exploitation permettra une première mise en lumière de ce qu’attend l’usager d’une éventuelle mise au travail et des attentes de celui-ci. Cela permettra également de mettre en avant les obstacles de sa mise à l’emploi, ce qui sera retravaillé plus tard dans le BSP (voir les contraintes et les freins).

L’outil a pour avantage de permettre à l’usager de s’exprimer sans tabou sur ce qu’il pense du fait d’être ou non au travail.

L’outil, mené en collectif, permettra d’ouvrir le débat et un échange constructif entre les participants.

3. L’outil

Voir page suivante.
Pour moi, être sans emploi a des avantages et des inconvénients.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Avantages</th>
<th>Inconvénients</th>
</tr>
</thead>
</table>

Pour moi, être au travail a des avantages et des inconvénients.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Avantages</th>
<th>Inconvénients</th>
</tr>
</thead>
</table>
IDENTIFICATION DES TRAITS DE PERSONNALITÉ DE L’USAGER

4.2.14. Les traits de personnalité

1. Objectifs

L’outil vise l’identification des traits de personnalité de l’usager. Les traits mis en évidence doivent aider à la mise en adéquation par rapport à un poste ou une fonction.

2. Modalités pratiques

L’outil se présente sous la forme d’une liste qui est proposée à l’usager. Celui-ci doit faire un choix parmi les traits de personnalité proposés.

L’agent d’insertion veille à ce que l’usager comprenne les mots proposés. Il ne faut pas qu’il ignore un trait de personnalité pour la raison qu’il ne le comprend pas.

Cet outil est réalisé en entretien individuel ou travail de groupe.

2 utilisations possibles:


2. Parmi les mots ci-dessous, choisissez 3 qualités et 3 défauts.

Après cette sélection, l’usager est invité à exprimer la raison de ce choix. Après cela, les traits sont notés et pourront servir ultérieurement pour les orientations professionnelles.

Remarque : utilisé en travail de groupe, l’outil peut également permettre au travailleur social de travailler sur l’image qu’a l’usager de lui-même par rapport à la manière dont il est perçu par les autres.

3. L’outil

Voir page suivante.
Les traits de personnalité

Sélectionnez les traits qui vous correspondent …

<table>
<thead>
<tr>
<th>Actif</th>
<th>Bavard</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Souple</td>
<td>Manuel</td>
</tr>
<tr>
<td>Nerveux</td>
<td>Créatif</td>
</tr>
<tr>
<td>Anxieux</td>
<td>Digne de confiance</td>
</tr>
<tr>
<td>Patient</td>
<td>Dynamique</td>
</tr>
<tr>
<td>Sûr de moi</td>
<td>Organisé</td>
</tr>
<tr>
<td>Autoritaire</td>
<td>Soigneux</td>
</tr>
<tr>
<td>Calme</td>
<td>Prudent</td>
</tr>
<tr>
<td>Spontané</td>
<td>Réaliste</td>
</tr>
<tr>
<td>Curieux</td>
<td>Débrouillard</td>
</tr>
<tr>
<td>Agressif</td>
<td>Responsable</td>
</tr>
<tr>
<td>Détendu</td>
<td>Sensible</td>
</tr>
<tr>
<td>Rêveur</td>
<td>Ambitieux</td>
</tr>
<tr>
<td>Déterminé</td>
<td>Compréhensif</td>
</tr>
<tr>
<td>Sociable</td>
<td>Sympathique</td>
</tr>
<tr>
<td>Discret</td>
<td>Tolérant</td>
</tr>
<tr>
<td>Optimiste</td>
<td>Ponctuel</td>
</tr>
<tr>
<td>Efficace</td>
<td>Motivé</td>
</tr>
<tr>
<td>Travailleur</td>
<td>Esprit d’équipe</td>
</tr>
<tr>
<td>Esprit d’initiative</td>
<td>Respectueux</td>
</tr>
<tr>
<td>Généreux</td>
<td>Esprit d’entreprise</td>
</tr>
<tr>
<td>Honnête</td>
<td>Timide</td>
</tr>
<tr>
<td>Autonome</td>
<td>Paresseux</td>
</tr>
<tr>
<td>Jaloux</td>
<td>Bricoleur</td>
</tr>
<tr>
<td>Serviable</td>
<td>Lent</td>
</tr>
<tr>
<td>Intellectuel</td>
<td>Influencentable</td>
</tr>
<tr>
<td>Joyeux</td>
<td>Docile</td>
</tr>
<tr>
<td>Logique</td>
<td>Sportif</td>
</tr>
</tbody>
</table>
4.2.15. Traits de personnalité en situation sociale et professionnelle\textsuperscript{19}

1. Objectifs

L’objectif est d’aider l’usager à prendre conscience de ses traits de personnalité en situation de travail ou plus généralement en situation sociale.

2. Modalités pratiques

L’usager est invité à s’identifier par rapport aux énoncés en fonction de son vécu (socioprofessionnel). Le tableau est rempli par l’usager.

Ces énoncés mettent en avant des traits de personnalité qui permettent de cibler les profils de fonction auxquels une personne pourrait correspondre.

Cet outil permet de confronter les souhaits professionnels de l’usager avec ses traits de personnalité.

Après réalisation de l’exercice, les traits identifiés sont repris avec l’usager et mis en perspective avec les souhaits professionnels de ce dernier.

3. L’outil

Voir page suivante.

\textsuperscript{19}Inspiration : Itinéraires pour l’emploi, UCL ULB FOREm, De Boeck. Page 41.
<table>
<thead>
<tr>
<th>Trait de personnalité en situation sociale et professionnelle</th>
<th>Oui</th>
<th>Non</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Je m’adapte facilement à de nouvelles conditions. (adaptation)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Je sais organiser le travail. (organisation)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Je sais reconnaître mes erreurs. (mise en question)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Je fais face aux problèmes et trouve des solutions. (créativité)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Je sais rester concentré sur un sujet sans être distrait. (concentration)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Je connais mes capacités. (confiance en soi)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Je suis ouvert aux nouveautés et aux nouvelles expériences. (curiosité)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>J’ai beaucoup d’énergie et j’aime l’action. (dynamisme)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Je préfère travailler avec des collègues. (esprit d’équipe)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Je respecte toujours les règles. (conformisme)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>J’aime travailler seul. (autonomie)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Je fais des suggestions et sais commencer un travail. (initiative)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>J’aide les autres et partage avec eux. (sociable)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Je m’organise pour faire mon travail. (méthodique)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>J’aime le travail soigné et précis. (application)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Je finis toujours ce que j’ai commencé. (volonté)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>J’aime le travail pratique et concret. (pragmatique)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Je reste moi-même face à des situations difficiles. (contrôle de soi)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>J’agis après avoir réfléchi aux conséquences. (prudence)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
4.2.16. Savoir-faire et qualités : synthèse

1. Objectifs

L’outil est un exercice exhaustif destiné à aider l’agent d’insertion à mener un entretien semi-directif dans le but de définir les savoir-faire et les qualités de l’usager.

À la fin de l’exercice, l’usager et l’agent d’insertion pourront :
- Déterminer les chances d’intéresser un employeur ;
- Établir un inventaire complet des savoir-faire et des qualités de l’usager ;
- Identifier des postes et fonctions correspondant à l’usager.

2. Modalités pratiques

Cet outil est à utiliser en travail individuel ou de groupe (max. 3 – 4 personnes).

Il peut être utilisé partiellement et à différents moments (pendant et après une action de formation ou pendant et après une expérience professionnelle).

Quels savoir-faire et qualités :

- Les connaissances acquises :
  - en formation, à l’école, etc. ;
  - en exerçant une activité (y compris les stages) ;
  - en privé, dans les loisirs.

- L’expérience pratique d’une activité, d’un poste, d’une fonction :
  - ce que l’on sait faire, produire ou réaliser seul ;
  - ce que l’on sait faire, produire ou réaliser avec d’autres (en équipe).

- Toutes les attitudes ou qualités utilisables :
  - comportements, façons d’être.

Rappel:

Savoir-faire\textsuperscript{20} : 1. Habilité à faire réussir ce qu’on entreprend, à résoudre les problèmes pratiques; compétences, expérience dans l’exercice d’une activité artistique ou intellectuelle. 2. Ensemble des connaissances, expériences et techniques accumulées par un individu ou une entreprise.

Qualité\textsuperscript{21} : 2. Elément de la nature d’un être, permettant de le caractériser (particulièrement dans le domaine intellectuel et moral), que cet élément soit positif ou négatif.

3. L’outil

Voir page suivante.

\textsuperscript{21} Idem.
**SAVOIR-FAIRE ET QUALITÉS : synthèse**

<table>
<thead>
<tr>
<th>ACTIVITÉ EXTRAPROFESSIONNELLE</th>
<th>&gt; Vos savoir-faire :</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Identification:</td>
<td>&gt; Vos qualités :</td>
</tr>
<tr>
<td>...</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>FORMATION</th>
<th>&gt; Vos savoir-faire :</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Identification:</td>
<td>&gt; Vos qualités :</td>
</tr>
<tr>
<td>...</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE</th>
<th>&gt; Vos savoir-faire :</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Identification:</td>
<td>&gt; Vos qualités :</td>
</tr>
<tr>
<td>...</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Sur base des savoir-faire et des qualités :**

Métiers ?
Secteurs ?
Entreprises ?
EVALUATION (dans le cadre d’un emploi, d’un stage, d’un travail de groupe, etc.)

4.2.17. La Grille d’évaluation comportementale

1. Objectifs

Evaluer le comportement du stagiaire pendant une mise à l’emploi, un stage ou un travail dans le temps avec le travailleur social.

2. Modalités pratiques

Pour chaque item, un point est dessiné sur la ligne qui correspond à la cote. Une fois tous les items passés en revue, les points sont reliés par un trait. Le graphique permet à l’usager de se rendre compte plus facilement des comportements à améliorer et de ses points forts. Si on utilise des couleurs, un même dessin peut servir de base à plusieurs évaluations, ce qui permet alors d’analyser l’évolution de l’usager.

La grille d’évaluation comportementale peut être réalisée :

- conjointement par le stagiaire ET le référent. Le résultat graphique est le résultat d’une confrontation de deux points de vue et d’un échange ;
- séparément : comment je me perçois / comment le référent me perçoit. La discussion est l’étape suivante.

3. L’outil

Voir page suivante.
Grille d’évaluation comportementale

Présences
Ponctualité
Hygiène corporelle
Propreté vestimentaire
Décence vestimentaire
Disposition à l’esprit d’équipe
Acceptation des consignes
Acceptation des remarques et conseils
Autoévaluation
Faculté de remise en question
Disposition à l’ordre
Respect du matériel
Régularité dans la qualité des prestations
Autonomie de travail
Intérêt témoigné à la tâche
Faculté d’adaptation à une tâche nouvelle
Approche du projet professionnel
Rapport qualité / possibilité
Rapport rentabilité / possibilité
Qualité des prestations
Persévérance
Stagiaire:
Evaluation du:
Responsable:

Signatures
4.2.18. Le métier à choisir\textsuperscript{22}

1. Objectifs

Suite ou non aux entretiens avec l’agent d’insertion, l’usager émet un ou plusieurs choix professionnels qui l’intéressent. L’objectif visé ici est d’approfondir le choix professionnel envisagé par l’usager. Ainsi, l’outil permettra de:

- clarifier le projet professionnel et confronter les attentes de l’usager par rapport à la réalité du métier choisi ;
- amener l’usager à se renseigner sur le métier choisi.

2. Modalités pratiques

Cet outil est particulier car il peut être réalisé en grande partie par l’usager en dehors d’un entretien. En effet, l’outil peut être réalisé de la façon suivante.

Lors d’un entretien, l’agent d’insertion explique la grille reprise ci-après ainsi que les objectifs de l’outil. Il invite ensuite l’usager à recueillir les données dans un laps de temps « X ». À l’issue de cette période, un nouvel entretien est fixé. Au cours de celui-ci, les données récoltées seront analysées par l’agent d’insertion et l’usager.

Suite à l’analyse, le projet de métier de l’usager sera confirmé ou non. Dans la négative, l’agent d’insertion veillera à retravailler le projet avec celui-ci et, éventuellement, un autre outil du Bilan.

Dans la mesure du possible, les démarches de recherches sont faites par l’usager. Cela permettra également de voir l’intérêt et l’investissement de l’usager par rapport à ce métier.

Pour cet outil, l’usager peut consulter les critères du métier présentés par le SIEP via le site internet (www.metiers.be) ou le site internet du VDAB (www.vdab.be)

Un moment de synthèse sera prévu à la fin de cette intervention.

3. L’outil

Voir page suivante.

\textsuperscript{22} Inspiration: Du Bilan personnel au Projet professionnel, Fiche 56 « Votre choix professionnel et votre style de vie »
Métier choisi : ..............................

1. **Définition : analyse du métier** (que faut-il faire? avec quels outils? quels moyens?)
   …………………………………………………………………………………………………………………
   …………………………………………………………………………………………………………………
   …………………………………………………………………………………………………………………

`Existe-t-il des débouchés`₂³ **dans ce métier (près de chez vous / dans votre région)?**
………………………………………………………………………………………………………………
………………………………………………………………………………………………………………

`Pensez-vous que ce secteur d'activités est appelé à se développer ?`
………………………………………………………………………………………………………………
………………………………………………………………………………………………………………

2. **Aptitudes requises**
   - Physiquement : ............................................................
   - Psychologiquement : ....................................................
   - Intellectuellement : ....................................................

**Difficultés possibles :**
………………………………………………………………………………………………………………
………………………………………………………………………………………………………………

3. **Niveau d'études minimum :**
………………………………………………………………………………………………………………
………………………………………………………………………………………………………………

Comment peut-on se former ?
………………………………………………………………………………………………………………

`Existe-t-il des spécialisations ?`
………………………………………………………………………………………………………………

**Où peut-on se former ?**
………………………………………………………………………………………………………………

---

₂³ Référez-vous éventuellement à la liste des professions pour lesquelles il existe une pénurie de main d’œuvre: [www.onem.be](http://www.onem.be)
4.3. ETAPE 3: SYNTHESE DE L’ACTION: VERIFICATION DE L’ADEQUATION ENTRE LES POSSIBILITES DE L’USAGER ET SON PROJET

4.3.1 Synthèse du Bilan Socio-professionnel

1. Objectifs

Cet outil permet de réaliser une synthèse du Bilan de l’usager. Suite à l’utilisation des divers outils, il y a lieu de mettre les éléments recueillis ensemble et de réaliser une synthèse de ceux-ci.

Cette étape peut être identifiée comme « le moment de Bilan » puisque c’est à ce moment que l’agent d’insertion et l’usager vont baliser la situation de ce dernier sur base des renseignements recueillis. Suite à cette synthèse, les actions en vue d’un changement dans la situation de l’usager vont être amorcées et développées. Le projet peut correspondre à une formation, un emploi, une activité, etc.

2. Modalités pratiques

Au cours d’un entretien semi-directif, l’usager complète les items proposés en utilisant les renseignements obtenus en cours de Bilan (utiliser les synthèses réalisées au fur et à mesure de l’utilisation des outils).

Afin d’avoir un tableau clair en fin d’entretien, veillez à synthétiser les données et informations recueillies. Si nécessaire, n’hésitez pas à utiliser des feuilles en annexe pour approfondir l’un ou l’autre item.

Le schéma est divisé en 2 parties : Moi et Mon projet. Cette subdivision met en évidence les éléments relatifs à l’usager, d’une part, (sa formation, ses contraintes, ses qualités, etc.) et à son projet, d’autre part, (la fonction, les compétences nécessaires, les contraintes, etc.). À la suite de la réponse aux items avec les informations recueillies, l’agent d’insertion veille à l’adéquation des deux parties. Par exemple : est-ce que les contraintes de l’usager et celles du projet sont identiques ou compatibles?

Pour répondre aux items, vous pouvez recourir à des questions, telles que :

- Quelles sont les contraintes (difficultés /obstacles) que vous pourriez rencontrer pour mettre en route votre projet ? Comment pensez-vous pouvoir y faire face ?
- Quels sont les moyens que vous pourriez mobiliser et sur lesquels vous pourriez compter pour surmonter les contraintes et ainsi réaliser votre projet ?

L’exercice peut se conclure avec les questions suivantes :

- Identifiez-vous des éléments ou des informations qui manquent pour concrétiser votre projet ? Quelles démarches envisagez –vous pour les obtenir ?
- Quelles sont maintenant les actions à mettre en œuvre pour lancer votre projet ?
3. L’outil

Rappel :

**Savoir-faire**\(^{24}\) : 1. Habilité à faire réussir ce qu’on entreprend, à résoudre les problèmes pratiques ; compétences, expérience dans l’exercice d’une activité artistique ou intellectuelle.  
2. Ensemble des connaissances, expériences et techniques accumulées par un individu ou une entreprise

**Qualité**\(^{25}\) : 2. Elément de la nature d’un être, permettant de le caractériser (particulièrement dans le domaine intellectuel et moral), que cet élément soit positif ou négatif.

---

\(^{25}\) Idem.
À l’heure où le nombre de demandes d’aide adressées au CPAS ne cesse d’augmenter, où le public aidé par le CPAS est de plus en plus diversifié, et où les possibilités d’aides que peut offrir le CPAS ont elles aussi été renforcées, l’évaluation de la situation des usagers est plus que jamais un objectif stratégique.

En effet, cette évaluation est indispensable pour permettre au CPAS de cerner au mieux la situation et le profil de la personne et, en conséquence, d’adapter au mieux l’aide qu’il lui apportera.

Le Bilan est l’outil qui doit permettre de concrétiser cette démarche d’évaluation en matière d’ISP.

Même si le Bilan est un investissement coûteux en temps, il demeure un outil qualitatif à long terme. Il doit faciliter le travail des agents d’insertion et permettre l’identification de l’aide la plus appropriée. Au delà, il s’agit pour le CPAS d’offrir à la personne un trajet bref et cohérent.

La procédure et les outils qui sont proposés ici doivent être considérés comme des guides.
Le Bilan devra trouver sa place au sein de chaque CPAS mais aussi dans la pratique de chaque agent d’insertion. Sans cet effort d’appropriation, le Bilan risque de devenir une démarche contraignante ou rigide, ce qu’il n’est pas supposé être.

C’est donc comme un soutien dans les pratiques que le Bilan doit être utilisé. Cette démarche méthodologique vise à offrir un cadre commun et général pour les CPAS. Il ne dispensera en rien l’agent d’insertion d’avoir une vue critique et une approche créative par rapport à cet outil.

Pour finir, on n’oubliera pas que l’outil n’a de valeur que celle qu’on lui donne. Prendre le temps avec l’usager pour définir sa situation, c’est apprendre à le connaître lui et sa situation. Ce temps qui est investi avec la personne prend alors une valeur inestimable car il va permettre de tracer les contours du projet personnel qui permettra à l’usager de retrouver sa place dans la société. Tout cela dans une démarche d’aide adaptée et de qualité.

Le Bilan n’a d’importance que dans cette conception.
Voici une liste non exhaustive d’ouvrages traitant d’aspects rencontrés dans ce document :


- **GRANVAL Daniel**, *Le projet individualisé en travail social*, L’Harmattan, Condé-sur-Noireau, 2004


