

# **ACCOMPAGNEMENT ET COACHING PSYCHO-SOCIAL**

**- Service de Consultation Socio-Pédagogique (CSP) -**



**Inter-Actions**

Développement & Action Sociale

**auteurs: Alfred Groff, Aline Hartz, Catherine Lenertz,  
Claudine Schumacher  
éditeur: CSP, Inter-Actions a.s.b.l.**

**Service de Consultations Socio-Pédagogique (CSP)  
1, rue Spoo  
L-2546 Luxembourg**

**Web: [www.inter-actions.lu](http://www.inter-actions.lu)**

**Date de parution: octobre 2011**

**© 2011**

**Herstellung und Verlag:  
Books on Demand GmbH, Norderstedt**

## TABLE DES MATIERES

1. INTRODUCTION : FONCTIONNEMENT DU SERVICE (page 4)
2. REFLEXIONS PRELIMINAIRES (p.9)
3. ACTIVITES DU CSP ET INTERVENTIONS EN 2010 (p. 22)
4. OBJECTIFS 2010 ET LEURS REALISATIONS (p. 26)
5. INTERVENTIONS SPECIFIQUES DES DIFFERENTES STRUCTURES (p.36)
6. QUALITE ET DOCUMENTATION (p.43)
7. PERSPECTIVES ET OBJECTIFS POUR 2011 (p.48)
8. LES ANNEXES (p.51)
  - I. SESE-SCHLÄIFMILLEN (p.52)
  - II. SESE – POLYGONE (p.72)
  - III. SNAS – COACHING (p.94)
  - IV. PRESTATIONS pour les ACCOMPAGNEMENTS du CSP (p.110)
  - V. BILANS DE COMPETENCES (p.114)
  - VI. STATISTIQUES « TRAVAIL » SESE 2010 (p.131)
  - VII. STATISTIQUES DESCRIPTIVES « ENTREES SESE 2010 » (p.148)
  - VIII. ATELIER INFORMATIQUE (p.150)
  - IX. ETUDE DE CAS (p.151)
  - X. LES STAGIAIRES CSP (p.163)

# 1. Introduction et fonctionnement du service

La mission de la « Structure d'Encadrement Socio-Economique » (SESE) d'Inter-Actions et donc également du « Service de Consultation Socio-Pédagogique » (CSP) est, selon l'agrément du 17 octobre 2003, l'« aide à la réinsertion sociale et professionnelle ».

Le CSP se compose de deux postes de psychologue, d'un poste d'assistant social (occupé par une psychologue en 2010) et d'un poste d'éducateur gradué.

## Les accompagnements psycho-sociaux et les consultations

*Population cible: usagers de la Schläifmillen et de Polygone (structures SESE)*

Les trois piliers essentiels d'une intégration socio-professionnelle réussie sont la stabilisation au niveau psycho-social (problématique personnelle, relations avec l'environnement familial et social), la bonne gestion au niveau de l'environnement institutionnel et finalement l'intégration au niveau professionnel. Le conseiller du CSP accompagne individuellement l'utilisateur pendant un certain temps en vue de lui donner, resp. lui rendre la possibilité d'autogérer ses problèmes au niveau personnel, au niveau des structures publiques, ainsi qu'au niveau économique. Les trois piliers en question sont directement liés à l'accomplissement des buts suivants pour les usagers du CSP :

- Retrouver une liberté d'expression au niveau socio-culturel et un sens dans le vécu au quotidien par l'épanouissement

des capacités individuelles grâce à un **soutien psycho-social individualisé**.

- Jouir de l'égalité des droits au niveau institutionnel, malgré la situation défavorisée, grâce à une **médiation socio-administrative**.
- Bénéficier d'une solidarité au niveau économique (poste de travail subventionné et/ou autres subventions publiques), afin de pouvoir satisfaire à ses besoins essentiels grâce à un **accompagnement** lors des différentes étapes vers l'intégration sur le premier marché du travail.

Actuellement, le CSP propose:

\* d'un côté des mesures de **stabilisation personnelle**, nécessaires avant toute recherche d'emploi effective à différents niveaux :

Niveau psychologique:

- Ecoute et assistance individuelle
- Consultations psychologiques individuelles
- Groupe de réflexion sur la situation personnelle et professionnelle
- Renforcement de l'estime de soi et de la motivation de développement
- Découvrir ses potentiels, définir un projet individuel et le mettre en pratique

Niveau social:

- Démarches et médiations socio-administratives
- Recherche d'un logement adéquat
- Gestion des finances
- Besoins et possibilités de formation

\* et d'un autre côté des **aides préparant à la vie professionnelle**, mettant en valeur au mieux les capacités individuelles des usagers :

- Bilans de compétences (individuelles, sociales et professionnelles)
- « Assessment Center »
  
- Rédaction d'un CV
- Rédaction de lettres de motivation
- Entraînement à des entretiens d'embauche (vidéo-feedback) et à des entretiens téléphoniques
  
- Aide à la recherche d'un travail adapté
- Médiation entre usagers, entreprises et ADEM
  
- Assistance pour l'obtention du permis de conduire
- Cours informatiques



## Le Coaching psycho-social

*Population cible: bénéficiaires de l'RMG / usagers SRAS*

Le Coaching est lié au développement personnel et professionnel. Son but est de **guider les usagers sur un chemin d'évolution professionnelle et personnelle ainsi que d'optimiser le potentiel individuel.**

Le Coaching vise à développer les aptitudes des participants et leur adaptation à de nouvelles situations. Il soutient la prise de décisions, la résolution de difficultés et l'abandon de croyances limitantes.

Le **Coaching psycho-social** du CSP est composé des trois éléments suivants:

1. **L' « Assessment Center » et les évaluations annexes**
2. **Les consultations : conseils en groupe et en individuel**
3. **Les formations (« Boutique Emploi »)**

## Autres prestations offertes par le CSP

- **Formations diverses**
- **Cours informatiques (« PC-MICROSOFT »)**
- **Aide à l'obtention du permis de conduire**
- **Suivis Wunnengshëllef et Agence Immobilière Sociale (AIS)**

# LES PRESTATIONS DU CSP SELON LES STRUCTURES

	Durée	B1-Rén	B1-ESD	B2	SRAS
<b>Accompagnement social</b>	max. 3 ans	x		x	
Prise en charge globale, intensive et individualisée avec le but de l'intégration sociale et professionnelle par:					
◦ l'information					
◦ l'orientation					
◦ les conseils					
◦ l'écoute active					
◦ la médiation					
◦ les démarches actives					
dans les domaines:					
◦ du logement (Wunnengshëllef, caution locative, AIS)					
◦ du travail (mise en contact avec l'ADEM et des entreprises)					
◦ de la formation (obtention permis de conduire et PC)					
◦ de la santé					
◦ de la psychologie					
◦ des finances					
◦ des démarches administratives					
◦ de la justice					
avec bilan des compétences (1 mois après la sortie de B1 ou B2)					
<b>Consultations psycho-pédagogiques et sociales</b>	contrat SESE	x	x	x	
◦ permanences *					
◦ rédaction d'un curriculum vitae					
◦ rédaction de lettres de motivation					
<b>Coaching psycho-social</b>					
<b>Consultations</b>	pdt. max. 3 mois				x
◦ conseils individuels	3-4 demi-journées				
◦ les démarches sociales (groupe)					
◦ les démarches pratiques d'embauche (groupe)					
◦ le vécu psychologique (groupe)					
<b>« Boutique Emploi »</b>	pdt. 6 semaines				x
◦ rédaction d'un curriculum vitae	8-9 demi-journées				
◦ rédaction de lettres de motivation					
◦ entretiens téléphoniques / communication					
◦ entretiens d'embauche avec Vidéo-Feedback					
<b>« Assessment Center »</b>	pdt. 1 semaine				x
◦ évaluation des compétences	4 demi-journées				
◦ tests (d2, ZVT, BIP, Dialang e.a.)					
◦ observations et auto-évaluations					
◦ activités de groupe					
<b>Orientation future</b>					x
◦ entretien avec concerné et accompagnateur sur base d'un bilan de compétences					
<b>Modules de formation</b>					
◦ étapes de ma vie professionnelle	3 heures			x	
◦ « Assessment Center »	3 heures	x	x	x	
◦ entretiens d'embauche avec Vidéo-Feedback	min. 3 heures	x		x	
◦ facultatif : PC-Microsoft (débutants, Word et Excel: 3 niveaux)	25-30 heures	x	x	x	x

\* avec en plus un accompagnement social de 3 mois après la sortie pour les participants à B1-ESD



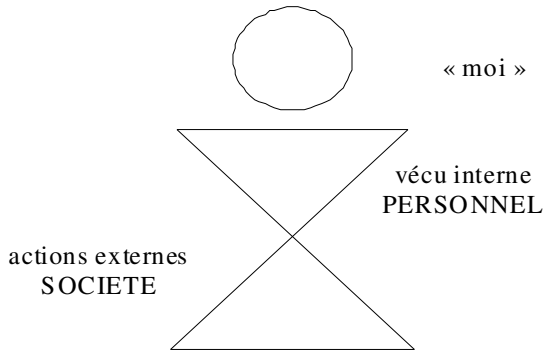
## 2. Réflexions préliminaires

### Aspects de la réalité

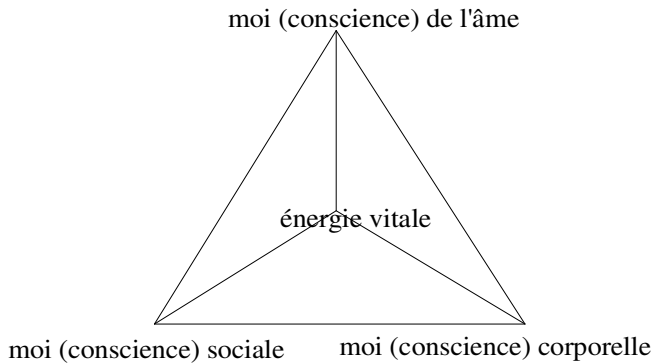
	<u>intérieur</u> invisible	<u>extérieur</u> visible, mesurable
<u>individuel</u> singulier	<b>JE</b> subjectif	<b>LE/LA</b> objectif
<u>collectif</u> pluriel	<b>NOUS</b> culture	<b>LE/LA</b> systèmes

**Pour pouvoir soutenir au mieux l'intégration sociale et professionnelle d'un usager, il faut d'un côté percevoir l'intégralité de ses facettes individuelles et d'un autre côté considérer toutes les dimensions de la société dans laquelle il vit.**

## L'être humain : ici et maintenant



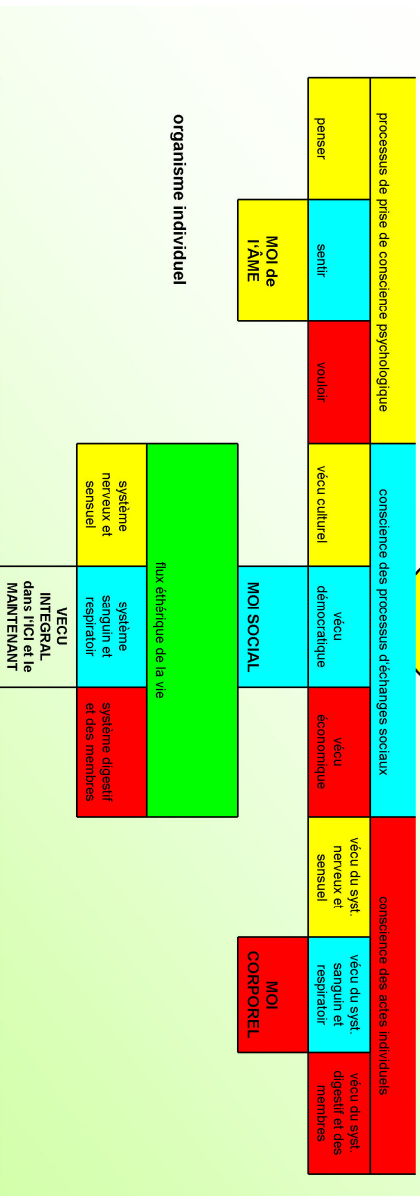
## L'être humain: intérieur



« Workshop le 17.11.2010  
 Université de Luxembourg »



# L'état de conscience de l'être humain



## MOI de l'ÂME : capacités / culture / liberté

1. Quelles sont mes compétences que je connais?  
Lesquelles est-ce que je veux développer? (PENSEES)
2. Où est-ce que je ne me sens pas bien?  
Qu'est-ce que je changerais volontiers? (SENTIMENTS)
3. Quels sont mes besoins? (VOLONTE)
4. Qu'est-ce qui me manque pour atteindre mes objectifs? (CONSCIENCE)

### *Offres du CSP:*

- ° ASSESSMENT CENTER (observations: soi-même, amateurs, professionnels)
- ° TESTS PSYCHOLOGIQUES DE LA PERSONALITE
- ° TESTS DES CAPACITES (CONCENTRATION, LANGUES, PC ...)
- ° CONSEILS PERSONNELS PSYCHO-SOCIAUX
- ° DISCUSSIONS DE GROUPE PSYCHO-SOCIAUX

## MOI SOCIAL : relations / communauté / égalité

1. Comment est-ce que je peux mettre mes compétences en pratique  
(privé, social, professionnel)?
2. Qui fait quelque chose pour moi? Qu'est-ce que je fais pour moi ?  
Qu'est-ce que je fais pour les autres? (mes droits et devoir)
3. Où est-ce que mes compétences sont d'une utilité?  
Qu'est-ce qui empêche cela?
4. Quel rôle joue l'argent pour moi ? D'où proviennent mes revenus?

### *Offres du CSP:*

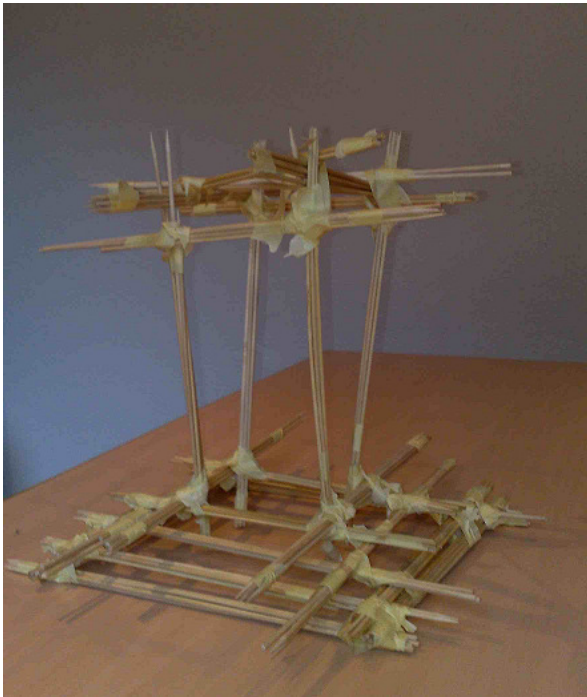
- ° CLARIFICATION DES DEPENDANCES ET DES LIBERTES  
PERSONNELLES
- ° CONSEILS PERSONNELS PSYCHO-SOCIAUX
- ° PRISE DE CONSCIENCE DES POSSIBILITES D'AGIR – INFOS
- ° BILAN DES COMPETENCES comme base d'un entretien sur le FUTUR
- ° CONTRAT avec le SRAS concernant les DEVELOPPEMENTS FUTURS

## MOI CORPOREL: besoins / économie / solidarité

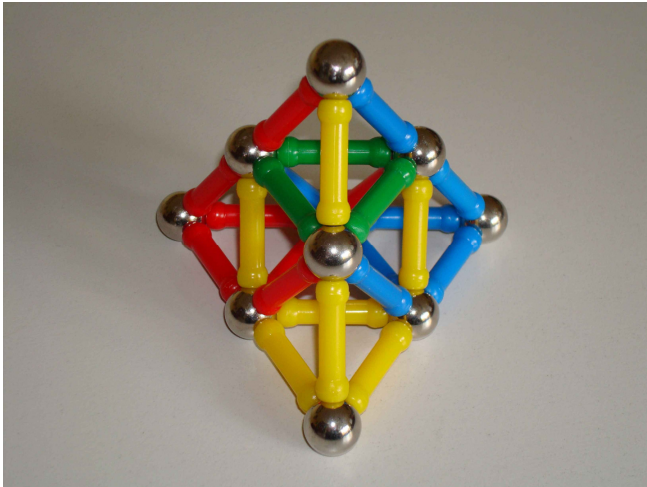
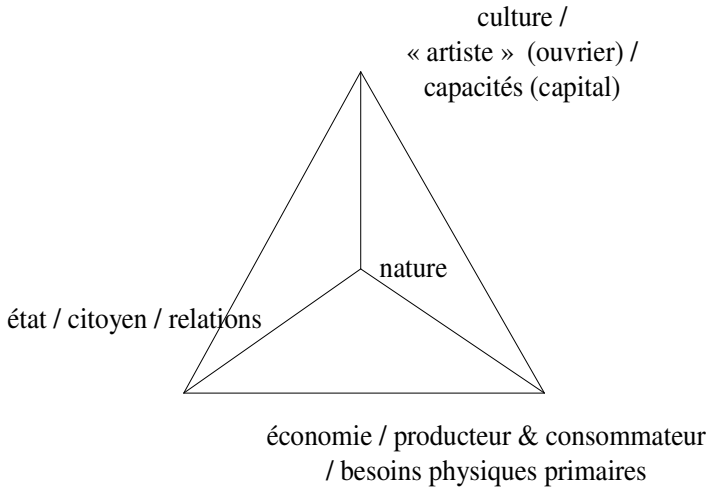
1. Dans quelles situations est-ce que je me sens stressé?
2. Est-ce qu'en général je suis en bonne santé ? Qu'est-ce que je fais pour cela?
3. Quelles restrictions corporelles me sont connues?
4. Qu'est-ce que je fais concrètement pour améliorer ma situation?

### *Offres du CSP:*

- ° RELAXATION SOPHROLOGIQUE
- ° CONSEILS PERSONNELS PSYCHO-SOCIAUX
- ° PRISE DE CONSCIENCE DES POSSIBILITES D'AGIR – INFOS CONCRETES
- ° „BOUTIQUE EMPLOI“

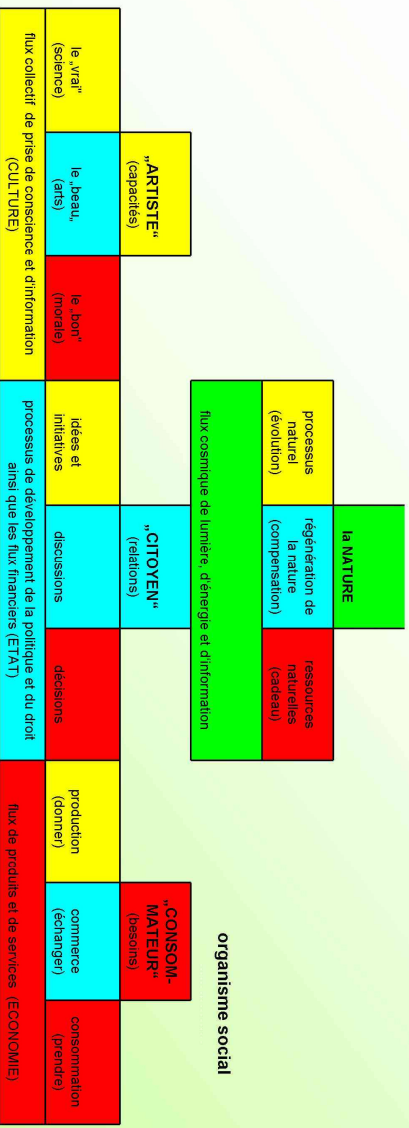


# L'être humain: extérieur

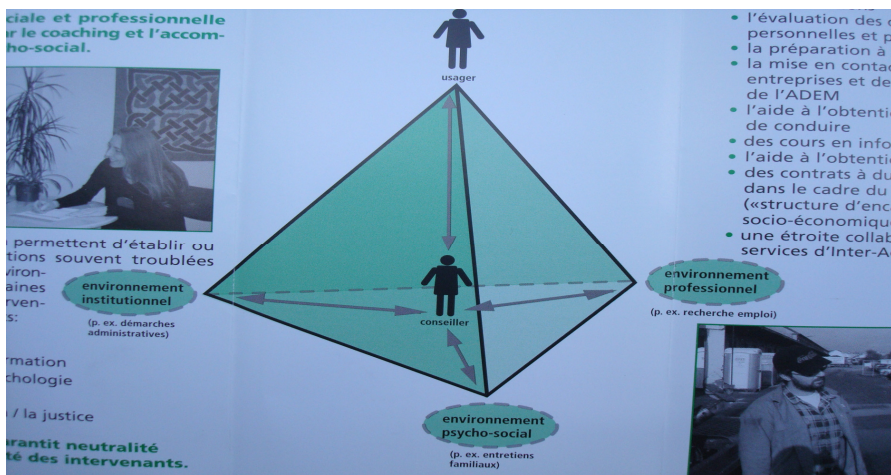


Workshop le 17.11.2010  
 « Université de Luxembourg »

# Vue intégrale de l'être humain dans la société



**Les conseillers du CSP jouent un rôle médiateur dans les relations de l'utilisateur avec son environnement culturel (ou psycho-social), son environnement institutionnel (l'état dont il fait parti comme citoyen) et son environnement professionnel (ou économique en tant que consommateur et producteur de biens et de services).**

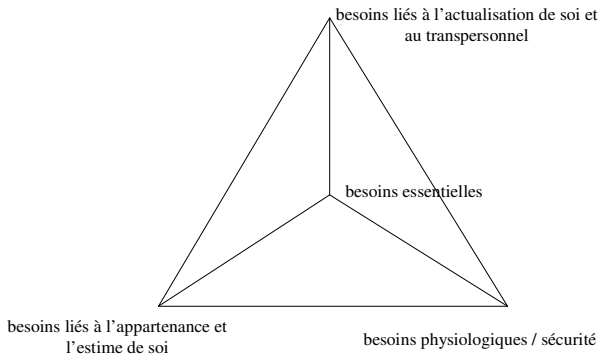


**Extrait du dépliant CSP**

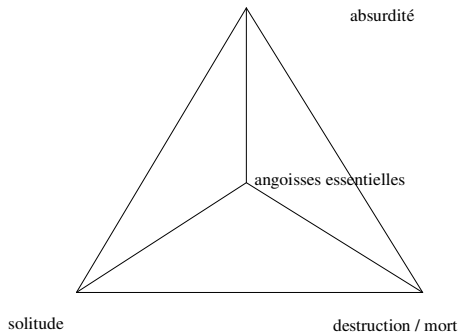


# Les besoins, les angoisses et le travail

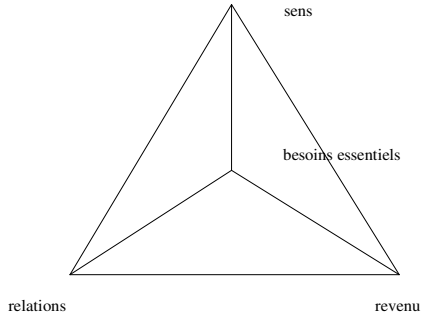
## Les besoins



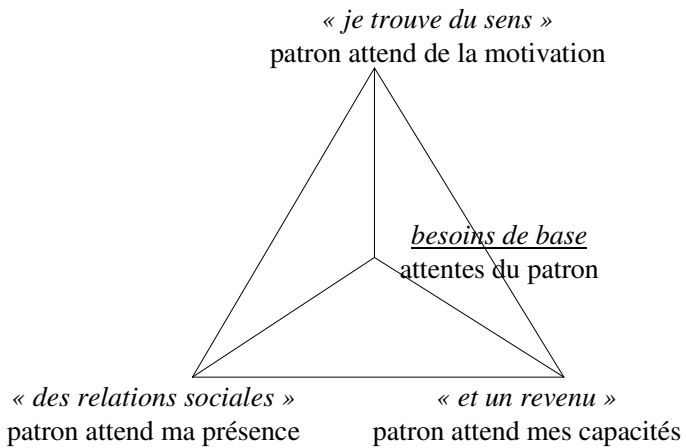
## Les angoisses

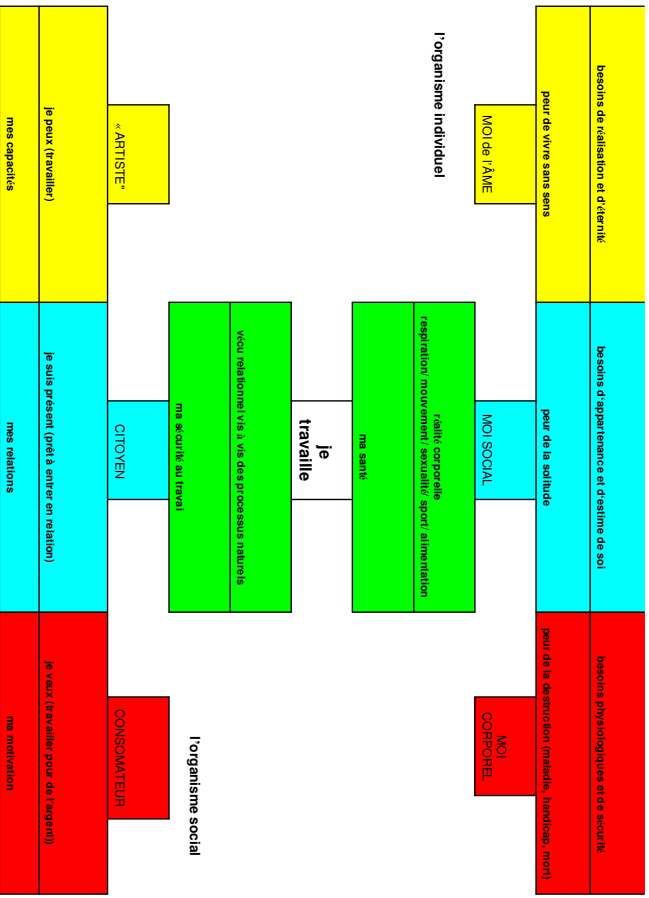


# Le travail



## Relations entre les besoins, les angoisses et le travail





## **L'intégration socio-professionnelle :**

- **utiliser ses capacités (sens)**
- **intégration sociale (relations)**
- **revenu (satisfaire les besoins essentiels)**

**Conseiller-CSP = participation limitée dans le temps comme coach et avocat psycho-social en collaboration avec l'assistant social du SRAS et le conseiller en placement de l'ADEM.**

*« AGIR au lieu de REAGIR » :*

*QUI? fait QUOI? jusque QUAND? et puis? droits? devoirs?  
aides?*

## **Actes en vue d'une intégration professionnelle**

**1. Quelles démarches personnelles pour l'obtention d'un emploi est-ce que j'ai fait le mois passé ?**

- **Est-ce que j'ai envoyé des lettres de motivation?**  
OUI – NON (Nombre \_\_)
- **Est-ce que j'ai fait des appels téléphoniques à des patrons potentiels? OUI – NON (Nombre \_\_)**
- **Est-ce que j'ai visité des patrons potentiels ?**  
OUI – NON (Nombre \_\_)
- **Est-ce que j'ai eu des assignations de l'ADEM ?**  
OUI – NON (Nombre \_\_)
- **Est-ce que j'ai consulté les annonces dans les journaux ?**  
OUI – NON (\_\_\_ fois)
- **Est-ce que j'ai consulté les annonces sur internet ?**  
OUI - NON (\_\_\_ fois)
- **Est-ce que j'ai eu des entretiens d'embauche ? OUI – NON**

- Est-ce que j'ai reçu des lettres (réponses) de patrons potentiels ?  
OUI - NON
- Est-ce que j'ai reçu des tuyaux d'autres professionnels que l'ADEM ? OUI - NON
- Est-ce que j'ai reçu des tuyaux de connaissances personnelles ?  
OUI – NON
- RESULTATS DE CES DEMARCHES (réponses ...) :  
\_\_\_\_\_

**2. Quels contacts ai-je eu le mois passé avec l'ADEM ou d'autres agents sociaux m'aidant dans mes démarches d'intégration professionnelle?**

- J'étais à l'ADEM \_\_\_\_ fois. J'ai vu mon placeur \_\_\_\_ fois.  
Résultat : \_\_\_\_\_
- Suites à attendre de lui :  
\_\_\_\_\_  
Prochain rendez-vous : \_\_\_\_\_
- J'ai contacté d'autres professionnels de l'ADEM (consultant ...)?  
OUI – NON Qui ? :  
\_\_\_\_\_
- Suites à attendre de lui :  
\_\_\_\_\_
- J'étais chez mon agent du SRAS \_\_\_\_ fois. Suites à attendre de lui :  
\_\_\_\_\_
- jusqu'au : \_\_\_\_\_  
Prochain rendez-vous : \_\_\_\_\_
- Est-ce qu'il m'a demandé de faire quelque chose entre-temps?  
OUI – NON Quoi exactement ? : \_\_\_\_\_
- J'étais chez d'autres intervenants sociaux \_\_\_\_ fois. Qui? :  
\_\_\_\_\_
- Suites à attendre de lui :  
\_\_\_\_\_ jusqu'au : \_\_\_\_\_  
Prochain rendez-vous : \_\_\_\_\_
- Est-ce qu'il m'a demandé de faire quelque chose entre-temps?  
OUI – NON Quoi exactement ? : \_\_\_\_\_
- J'ai demandé une aide individuelle du CSP ? OUI – NON  
Résultat : \_\_\_\_\_

**3. Autres démarches que j'ai faites comme p.ex. formations, pages web etc.**

### **3. Activités du CSP et interventions en 2010**

#### ***LES USAGERS DU CSP en 2010***

En 2010, le total des usagers du CSP était de 377.

(446 en 2009, 452 en 2008, 261 en 2007, 359 en 2006, 469 en 2005, 468 en 2004, 389 en 2003, 398 en 2002).

Total des usagers accompagnés : 79

Type d'usagers :

B1 (rénovation), B2, POST-B (sorties < 1an), Wunnengshëllef

Total des usagers conseillés : 298

Type d'usagers :

B1 (ESD et Forward), B2, MIFA (SNAS), EX (sorties > 1 an),  
PRE (intéressés SESE)

	B1 Rénovation	B1 ESD	B2	SNAS
<b>Accompagnement social</b>				
statistiques				
nombre d'ateliers d'embauche	1		6	
nombre de personnes accompagnées inclusivement post-B	21		58	
<b>Consultations psycho-pédagogiques et sociales</b>				
statistiques				
nombre de groupes		11		
nombre de personnes en consultation		94	12	
<b>Coaching psycho-social</b>				
statistiques				
nombre de sessions de Coaching				5
nombre de participants				45
<b>Modules de formation</b>				
statistiques « étapes de ma vie professionnelle » (3h)				
nombre de formations			5	
nombre de participants			29	
statistiques « Assessment Center » (3h)				
nombre de formations		6	2	
nombre de participants		49	11	
statistiques « entretiens d'embauche avec Vidéo-Feedback » (3h)				
nombre de formations			3	
nombre de participants			12	
statistiques PC-Microsoft (PC-Basics, Word et Excel: 3 niveaux)				
nombre de formations (participation facultative)	5	5	5	5

**Pour les 31 usagers, dont le dossier d'accompagnement (« suivi social ») a été clôturé en 2010 (sorties depuis 12 mois d'une structure de travail SESE) on a compté le nombre de types d'intervention pendant la durée intégrale de ces accompagnements. Pour tous ces usagers le nombre total est de 603.**

Comme en 2009, une majorité des démarches a été réalisée dans le domaine de la recherche d'un emploi (192), suivie par les consultations psychologiques et/ou de santé (101), viennent ensuite, le domaine des démarches et des médiations socio-administratives

(100), la formation (82), le logement (76), les finances (39) et la justice (13).

En ce qui concerne les démarches relatives à **la recherche de travail**, le plus souvent, on retrouve :

- Rédaction d'un CV et de lettres de motivation : 25
- Informations sur les annonces dans les quotidiens : 23
- Recherche d'un emploi sur internet (p.ex. Jobsearch ou Monster) : 22

En ce qui concerne **les consultations psychologiques et de santé**, le plus souvent, on retrouve :

- Motivation à la réalisation concrète de leurs possibilités : 29
- Assistance lors de la recherche de solutions personnelles : 26
- Conseils psycho-pédagogiques : 26

En ce qui concerne **les démarches et la médiation socio-administrative**, le plus souvent on retrouve :

- Informations sur les démarches à poursuivre : 23
- Assistance lors des démarches administratives : 20
- Informations sur les droits et prestations possibles ou dues : 19

En ce qui concerne les démarches concernant **le logement**, le plus souvent on retrouve :

- Informations sur les possibilités d'avoir un logement social : 15
- Conseils en rapport avec la location d'un logement (électricité, assurances etc.) : 10
- Démarches pour l'obtention d'une caution locative : 9



Les démarches pour l'obtention d'un logement Wunnengshëllef / AIS viennent en 4<sup>e</sup> place en 2010, comparé à la 2<sup>e</sup> place en 2009.

En ce qui concerne les démarches concernant **les finances**, le plus souvent on retrouve :

- Informations sur les prestations financières auxquelles le client peut avoir droit: 12
- Assistance lors des démarches en vue de l'obtention d'une aide financière : 6
- Assistance à la gestion du budget du client et / ou celui de sa famille : 6

En ce qui concerne **les formations**, le plus souvent on retrouve :

- Participation à la formation CSP « étapes de la vie professionnelle » : 19
- Participation à la formation CSP « Assessment Center » : 14
- Participation à la formation CSP « Vidéo-Feedback » : 13

En ce qui concerne les démarches concernant **la justice**, le plus souvent on retrouve :

- Orientation et informations juridiques de base : 4
- Formulation d'une lettre à caractère juridique : 3
- Assistance lors de problèmes juridiques en relation avec la situation familiale : 3

## **4. Objectifs 2010 et leurs réalisations**

### **Evolution des circonstances externes**

Le taux de chômage était d'après les chiffres du STATEC de 1,6% en 1992. Le taux de chômage était de 2,6% en mai 2000. Il était de 4,1% en mai 2008, de 5,4% en mai 2009 et de 5,6% en mai 2010 (6,2% en novembre 2010). On peut donc constater une nette augmentation du chômage au Luxembourg. L'intégration sociale et professionnelle devient ainsi de plus en plus difficile.

### **Evolution des circonstances internes**

Cette année, le nombre des nouvelles entrées à Polygone a de nouveau augmenté par rapport à l'année précédente, sans toutefois atteindre le nombre des années antérieures et puisque l'atelier ESD de la Schläifmillen n'a plus offert des contrats de type CAE, le nombre d'accompagnements a diminué et celui des personnes en consultation a donc augmenté en conséquence.

## **Accompagnements Polygone:**

- Pour 2010, un objectif est de donner un feedback du nombre des heures de congé social accordées (heures prises en charge par Polygone) par une signature. Ceci implique tout d'abord un déplacement au CSP (les années précédentes, les congés sociaux étaient accordés, sans obligation de venir au bureau du CSP, tel que lors de démarches administratives ou autres). Cette procédure permet de responsabiliser davantage les ouvriers, les engage plus concrètement et rend plus transparent les heures effectivement prises en charge par Polygone et investies par eux-mêmes (variant selon les heures de rendez-vous, de leur ponctualité, de leur motivation).

### **Résultats :**

La mise en pratique de cet objectif au cours de l'année 2010 s'est avérée très positive. En effet, la signature sur un document officiel de Polygone par le CSP et l'utilisateur a de nombreux avantages. Les bénéficiaires s'engagent personnellement à demander un congé pour un travail personnel, c'est-à-dire l'élaboration d'un Curriculum Vitae, la recherche plus intensive d'un travail, la visite d'un patron, un entretien d'embauche, des démarches administratives, un rendez-vous auprès d'un service social etc. Par la signature les usagers démontrent qu'ils veulent faire quelque chose pour eux-mêmes et leur situation personnelle, en vue d'un but concret. Ils deviennent ainsi plus conscients de leur situation, de leurs actes et indirectement de leur responsabilité.

De plus, ils ont une preuve qui leur permet de contrôler eux-mêmes sur leur fiche de salaire si les heures accordées (qui changent selon le temps investi) ont bien été payées.

Par ailleurs, Polygone reçoit directement un fax, voir même, si possible, le jour même (ancienne procédure : fin du mois), l'original de la demande signée et peut ainsi comptabiliser directement le congé social.

- Un autre objectif est de continuer à organiser les formations selon notre objectif fixé pour 2009<sup>1</sup> et tel qu'il a été mis en œuvre.

## **Résultats :**

Cet objectif a également été mis en pratique le plus souvent possible. Ce qui est inévitable, c'est qu'il faut également prendre en compte le besoin d'ouvriers selon la demande des chantiers. C'est ainsi que le CSP a dû postposer, de temps à autre, une formation prévue quand il y avait trop de travail. De plus, l'organisation des formations dépend du nombre d'embauches et du nombre d'ouvriers se trouvant dans les différentes phases de leur séjour à Polygone. Ainsi, vu qu'il y avait plus d'embauches en 2010, le CSP a organisé plus de formations d'entrée : « Polygone, une étape intermédiaire dans ma carrière professionnelle ? » et moins de formations « Assessment Center » ainsi que de formations « entretiens d'embauche avec Vidéo-Feedback » qu'en 2009.

- Comme en 2009, l'organisation d'un entretien individuel à la sortie sur base du bilan de compétences psycho-sociales sera poursuivie. En même temps, un nouvel objectif pour 2010 est apparu par la mise en pratique de cet objectif. Il s'agit d'organiser un entretien individuel supplémentaire sur base du bilan de compétences actualisé 3 mois après la

---

<sup>1</sup> Réaliser au cours des 6 premiers mois après l'embauche les trois formations (parcours professionnel, «Assessment Center», entretiens d'embauche simulés avec vidéo feedback) et faire un premier rendez-vous pour planifier la phase Post-Polygone. Les prochains 6 mois seraient à utiliser pour la recherche intensive d'un travail sur le premier marché de l'emploi avec une perspective d'un CDI. Une troisième phase de 6 mois pour les personnes difficiles à placer est possible chez Polygone (maximum de 18 mois).

sortie. En effet, le bilan de compétence à la sortie se base surtout sur la fiabilité (absences), les rapports des formations, ainsi que sur la collaboration. Souvent les objectifs de la convention de collaboration n'ont pas encore pu être atteints et de nouveaux objectifs peuvent se rajouter. Un tel rendez-vous permet de revoir ou d'actualiser les objectifs et les perspectives concrètes en fonction de la situation actuelle, tout en planifiant déjà les différentes démarches. Ces étapes visant la réalisation progressive des buts sont des sources de motivation intrinsèque. Ainsi, le bilan de compétences devient un outil dynamique, actualisé et adapté à la situation et aux progrès de la personne concernée. Le bilan évolue en quelque sorte avec la personne concernée et constitue un facteur de motivation, de réflexion, mais également d'auto-réflexion considérable.

### **Résultats :**

Il faut dire que la réalisation de cet objectif varie selon les personnes et les situations dans lesquelles elles se trouvent. Les personnes quittant Polygone pour un autre patron, ne reviennent en général pas pour un entretien supplémentaire 3 mois après la sortie, parfois même pas pour un entretien de sortie, car elles commencent à retravailler le plus souvent tout de suite après avoir arrêté le travail à Polygone. C'est généralement un contact téléphonique régulier qui persiste, vu qu'elles ont atteint un des projets prioritaires.

En ce qui concerne les personnes où le contrat n'a pas été renouvelé, l'entretien de sortie est le plus souvent oral et ne se base pas sur un bilan écrit, à cause du manque de temps pour la rédaction du bilan à la sortie. Par contre, la recherche de travail et l'inscription à l'ADEM sont tout de suite lancées et un entretien basé sur le bilan est organisé ultérieurement. Il permet de réfléchir sur les prochaines étapes de leur projet et de le comparer aux projets conclus lors

de la convention de collaboration au moment de l'entrée à Polygone.

Il est donc plus judicieux de proposer un entretien sur base d'un bilan organisé au cours des 3 premiers mois après la sortie de Polygone, surtout pour ceux n'ayant pas trouvé un emploi. Ceci n'empêche néanmoins pas la rédaction d'un bilan pour ceux ayant trouvé un emploi, ne sachant pas ce que réserve le futur. Ainsi, le CSP reste plus flexible et peut mieux s'adapter selon la situation.

- Pour 2010, le CSP souhaite améliorer la collaboration avec le service des ressources humaines de Polygone, afin de mieux être informé du besoin d'embauche de Polygone et de pouvoir prendre plus en compte les usagers de la Schläifmilen rsp du Coaching du CSP étant à la recherche d'emploi. Ceci permet également de mieux cibler notre population, afin d'être plus cohérent avec les objectifs fondamentaux de Polygone.

### **Résultats :**

Malgré un changement au niveau du service des ressources humaines, cet objectif a pu être réalisé. Comparé aux années précédentes, beaucoup moins de personnes ont été embauchées sans information préalable du CSP, c'est à dire sans un contact du concerné avec le CSP avant le début du contrat de travail chez Polygone.

De plus, le CSP a été contacté régulièrement par le service technique en cas de difficultés (problèmes au sein de l'équipe, problèmes au niveau du comportement, suspicion de problèmes psychologiques, problèmes avec la réception du certificat de maladie, des avertissements répétés etc.).

## Consultations Schläifmillen ESD :

2009 était l'année du changement pour l'ESD, le travail étant principalement le bilan de compétences professionnelles. Les résultats sont vraiment satisfaisants, la collaboration entre l'ADEM, la Schläifmillen (ESD) et le CSP a bien fonctionné, mais il est vrai que le travail réalisé sur trois semaines ne peut être que limité et ciblé.

- Le travail continue avec les groupes envoyés par les deux services de l'ADEM à savoir le « SAPDE » et le « Service Placement » et ceci est prévu pour toute l'année. En plus, un contact avec la « Super Drecks Këscht » à été pris pour une visite et leurs responsables se sont montrés intéressés par le projet ESD. Ils ont proposé de livrer des déchets électriques et électroniques pour le démontage. De ce fait, l'idée de travailler à plus long terme et d'engager des CAE avec l'accord de l'ADEM est envisageable.

Les points positifs seraient:

- Engager de jeunes demandeurs d'emploi pour une période de 6 mois
- Démontage de matériaux électriques et électroniques
- CV et LM
- Formation ESD
- Permanences et entretiens individuels
- « Assessment Center » (sur 6 mois, il serait possible d'étendre le module avec par exemple des formations du type : vidéo-feedback, entretien d'embauche, entretien téléphonique, etc
- Bilan de compétences

- Suivi à la fin de la formation concernant la recherche d'emploi
- Contact avec des entreprises

### **Résultats:**

Le projet avec la Super Drecks Këscht n'a finalement pas été retenu, car le planning pour 2010 était complet avec les groupes de l'ADEM. En plus, par rapport au nombre d'utilisateurs présents à l'atelier ESD, les kilos de déchets électriques et électroniques reçus étaient suffisants.

- Le projet est de travailler sur l'année avec deux groupes d'environ 12 personnes et de faire un accompagnement similaire à celui offert pour les personnes engagées à la Schläifmillen-Rénovation.

### **Résultats:**

Ce projet n'a pas pu être réalisé en 2010 n'étant pas conforme aux évolutions à la Schläifmillen.

## **Accompagnements Schläifmillen - Rénovation:**

- Soutenir la poursuite du projet de préqualification en collaboration avec l'ADEM.

### **Résultats:**

Une réunion du projet de préqualification a été faite au début de l'année 2010. Ici, certains changements ont été discutés pour la mise en place d'une nouvelle équipe éventuelle. Pour organiser ce nouveau groupe qui débiterait en 2011, une prochaine réunion a



été prévue ensemble avec des collaborateurs de l'ADEM pour fin 2010. Puisque cette réunion n'a pas eu lieu, le maintien du projet en question n'est pas encore garanti. Le CSP se tient cependant disponible pour le soutenir en cas de besoin.

- Augmenter le nombre de formations proposées :
  - « Assessment Center »
  - Lettres de motivation
  - Entretien téléphonique
  - Entretien d'embauche avec vidéo-feedback

### **Résultats:**

Suite au changement du conseiller responsable pour les accompagnements des usagers de la Rénovation, ainsi qu'aux changements organisationnels au niveau de la Schläifmiller, le nombre des formations n'a pas pu être augmenté. Ceci reste cependant un objectif à réaliser en 2011.

### **Coaching:**

- Continuer à mettre en pratique le Coaching avec les changements mis en place en 2009.

### **Résultats:**

Le Coaching a été poursuivi sur base des changements mis en place en 2009. De plus, certaines nouvelles offres ont été ajoutées, à savoir des séances régulières de sophrologie, des changements au niveau du programme du groupe psychologique et social, ainsi que

la rédaction d'un résumé pour chaque participant regroupant les points positifs atteints lors de la formation.

- Offrir si possible alternativement un groupe homogène au niveau linguistique (L/D ou F).

### **Résultats:**

Les 5 groupes de l'année 2010 étaient assez homogènes au niveau linguistique. Quatre séances étaient tenues en français et une en luxembourgeois. Le choix de la langue véhiculaire a été décidé session par session selon les besoins des usagers. Ce système continuera en 2011.

### **Formations:**

- Formations « PC-MICROSOFT » : assurer plus de continuité de l'offre.

### **Résultats:**

On a régulièrement (10 mois sur 12) offert un cours PC. A la fin de l'année, le budget était de nouveau limité et on n'a pas pu offrir un cours supplémentaire malgré la demande.

## **Wunnengshëllef:**

- Offrir des suivis Wunnengshëllef/AIS exclusivement aux accompagnements Schläifmillen-Rénovation et aux accompagnements Polygone.
- Des demandes pour les autres usagers peuvent être faites par le CSP, si les suivis sont assurés par les services sociaux régionaux (comme p.ex. la Ligue médico-sociale).

## **Résultats:**

On a mis en place ces objectifs en 2010 non seulement pour la Wunnengshëllef, mais également pour l'AIS. Le suivi de deux bénéficiaires de l'AIS a été assuré par des assistants sociaux de la Ligue médico-sociale (un usager Coaching et un usager Post-Post-B)

## **Permis de conduire:**

- Ne pas diminuer le nombre de permis de conduire obtenus en 2009, grâce au soutien du CSP.

## **Résultats :**

Ce nombre a augmenté de 10 à 16.

## **5. Interventions spécifiques des différentes structures**

### **5.1. Accompagnements de la population cible de la Schläifmillen**

#### **5.1.1. Schläifmillen - Rénovation**

En 2010, le nombre d'usagers de l'atelier Rénovation de la Schläifmillen, accompagnés par le CSP était de 21 (dont 13 accompagnements actuels et 8 post-B).

#### **5.1.2. Schläifmillen - ESD**

Les usagers de l'ESD de la Schläifmillen sont considérés comme des usagers en consultation, n'ayant pas de contrat de travail SESE. Ils étaient au nombre de 94 en 2010.

Il y a eu 11 groupes tout au long de l'année 2010.

Sexe :	76 hommes et 18 femmes
Nationalité :	56 luxembourgeois, 25 portugais, 3 italiens, 3 capverdiens, 1 marocain, 1 allemand, 1 français, 1 vénézuélien, 1 macédonien, 1 dominicain, 1 bosniaque
Etat Civil :	91 célibataires, 2 concubinages, 1 séparé
Logement :	84 chez parents, 3 avec conjoints, 5 seuls, 1 au foyer, 1 chez un ami
Régions :	28 au sud, 26 au centre, 19 au nord, 15 à l'est, 6 à l'ouest

Pour les usagers envoyés par le « SAPDE », ainsi que le « Groupe Placement » de l'ADEM, le CSP a offert une formation « Assessment Center » de 4 heures au cours des trois semaines de leur présence à la Schläifmillen avec une évaluation et la remise d'un bilan. Et ceci pour 6 des 11 groupes de l'année 2010.

Pour tous les groupes de cette année, le CSP a offert des consultations individuelles, la rédaction d'un CV et de lettres de motivation en vue d'une embauche, ainsi que la proposition d'un suivi de trois mois après avoir quitté l'ESD (recherche d'emploi, envoi de demandes chez des patrons, toutes autres aides à court terme). L'accompagnement de trois mois a été effectué dans le bureau du CSP à la rue Spoo.

## **5.2. Accompagnements de la population cible de Polygone**

En 2010, le nombre d'usagers accompagnés ou conseillés de Polygone était de 70 (89 en 2009, 79 en 2008) : 58 ACCOMAGNEMENTS (69 en 2009, 46 en 2008), 12 USAGERS CONSEILLES (< 4 rendez-vous) (20 en 2009, 33 en 2008).

Au cours de l'année 2010, 291 rendez-vous ont eu lieu lors des permanences à Mersch (286 en 2009, 355 en 2008 et 225 en 2007). En plus, de nombreux rendez-vous ont été fixés dans le bureau du CSP à Luxembourg pendant les congés sociaux accordés (36 en 2010, 77 en 2009, 41 en 2008) ou en dehors des heures de travail.

10 formations avec 52 participants ont eu lieu en 2010 (13 avec 63 en 2009, 13 avec 67 participants en 2008 et 8 avec 46 participants en 2007), à savoir: « Polygone, une étape intermédiaire dans ma carrière professionnelle » (5 en 2010, 3 en 2009, 6 en 2008), la formation « Assessment Center » (2 en 2010, 5 en 2009, 4 en

2008) et la formation «entretiens d'embauche simulés avec vidéo-feedback» (3 en 2010, 5 en 2009, 3 en 2008) .

Au cours de l'année 2010, 6 ateliers d'embauche ont été organisés (2 en 2009, 20 en 2008), 42 intéressés ont été convoqués, 37 sont venus et 21 ont été embauchés. 6 personnes ont été engagées au cours de l'année sans atelier d'embauche, 8 sans atelier, mais avec la participation du CSP.

Donc au total, 35 personnes ont été engagées en 2010 par Polygone, comparé à 12 personnes en 2009 et 50 en 2008.

### **5.3. Les Coachings**

Les Coachings pour les RMGistes envoyés par les SRAS ont été poursuivis en 2010 selon le modèle des formations de 2010.

45 personnes ont participé aux cinq sessions de Coaching en 2010. Il s'agit de 26 femmes et de 19 hommes. 13 personnes avaient moins de 30 ans, 30 avaient entre 31 et 45 ans et 2 avaient plus de 45 ans. 18 avaient la nationalité luxembourgeoise. 20 autres étaient des membres de la CE (6 français, 11 portugais, 1 belge, 1 allemand, 1 polonais), 7 provenaient d'autres pays (1 kosovare, 2 monténégrins, 1 bosniaque, 1 paraguayen, 1 lettonien, 1 ivoirien). Il faut noter que des groupes trop hétérogènes au niveau de la nationalité et au niveau de la langue créent un problème au niveau relationnel du groupe. Selon les inscriptions, on a essayé d'alterner des groupes français et luxembourgeois.

Le SNAS nous a informé que les SRAS ont pu organiser (parfois grâce au soutien du CSP) pour 17 des 45 personnes ayant participé à un de nos Coachings de 2010, soit une mesure proposée dans le cadre de la loi RMG, soit un poste CDD ou CDI sur le premier marché du travail (situation fin 2010).

Pour le premier semestre 2010, regroupant les 27 participants des 3 premiers Coachings de 2010, on peut constater que 11 des 27 personnes concernées (2 personnes n'ayant plus droit à des mesures dans le cadre de la loi RMG) ont pu faire un premier pas vers une réintégration sur le marché du travail.

Pour les 18 participants des deux Coachings du deuxième semestre 2010, on peut noter que 6 des 18 personnes concernées (1 personne n'ayant plus droit à des mesures dans le cadre de la loi RMG) ont déjà réussi la réintégration professionnelle. Il faut savoir que le suivi et la recherche d'un poste adéquat pour les personnes du Coaching septembre/octobre 2010 est actuellement encore en cours (phase de trois mois post-Coaching). Les entretiens finaux avec remise des bilans et propositions d'embauche pour les usagers du Coaching novembre/ décembre 2010 sont prévus pour début 2011.

## **5.4. Autres activités 2010**

### **5.4.1. « Projet Microsoft »**

#### **Cours de base en informatique « Microsoft »**

Usagers : personnes travaillant actuellement dans une structure de travail d'Inter-Actions, dans une structure d'intégration par le travail d'autres associations (Co-Labor, Aarbech tshellef, CNDS, Naxi etc.), participants du Coaching psycho-social du CSP ainsi que des personnes envoyées par des agents de l'Administration de l'Emploi

But : réintégration sociale et professionnelle

## **5 formations ont eu lieu en 2010 :**

A partir de février jusqu'en avril, il y a eu deux cours :

- WORD I: 8 participants
- PC-BASICS: 12 participants (dont 8 ont participé à l'examen)

De mai à juin un cours a eu lieu :

- WORD II / EXCEL: 8 participants

De août à septembre un cours a eu lieu :

- PC-BASICS: 10 participants (dont 7 ont participé à l'examen)

De novembre à décembre un cours a eu lieu :

- WORD I: 10 participants

Des cours supplémentaires n'ont pas pu avoir lieu pour des raisons budgétaires.

A partir des deux dernières formations, le CSP a introduit avec succès une caution pour le cours, afin de garantir la stabilité concernant la participation régulière, ainsi que le fait d'avertir à l'avance le formateur en cas d'absence. Les participants de la dernière formation ont reçu un stick pour sauvegarder des données informatiques comme cadeau.



## 5.4.2. Wunnengshëllef / AIS

Les accompagnements Wunnengshëllef étant souvent très intensifs quant aux heures de travail investies, la question se posait, si le résultat obtenu était assez satisfaisant pour justifier cet engagement. Pour avoir une première réponse à cette question, le CSP a procédé au début de l'année 2010 à une évaluation subjective des résultats sociaux et professionnels des personnes ou familles ayant quitté leur logement Wunnengshëllef en 2008 ou 2009 (n=14). Dans huit des quatorze situations, les cotés positifs obtenus prévalaient. Les six situations insatisfaisantes concernaient trois fois un homme seul, deux fois un adulte avec 1-2 enfants et une fois deux adultes avec un enfant. Les 8 situations satisfaisantes concernaient deux fois une femme seule et 6 fois une famille avec 1-2 enfants. Il faudra voir, si les hommes seuls continuent à être les usagers les plus difficiles à accompagner au niveau logement en vue d'une évolution positive.

Neuf nouveaux logements Wunnengshëllef ou AIS ont été attribués en 2010 (6 en 2009) à des usagers du CSP: cinq fois un adulte, deux fois un adulte avec un enfant, une fois deux adultes avec trois enfants et une fois deux adultes avec deux enfants.

Deux appartements Wunnengshëllef ont été libérés en 2010 (un rsp. deux adultes avec un enfant)

Au 31 décembre 2010, 23 logements sont toujours occupés par des usagers du CSP (16 au 31.12.2009).

1 adulte	10
1 adulte avec enfant(s)	5
2 adultes avec enfant(s)	8

### 5.4.3. Permis de conduire

16 personnes, dont 8 nouveaux, ont bénéficié en 2010 d'une avance d'argent concernant la partie pratique du permis de conduire grâce au fond de roulement d'Inter-Actions (10 en 2009).

B	Pratique réussie	Remboursement complet
BUS	Pratique réussie	Remboursement complet
B	Pratique réussie	
B	Pratique réussie	Remboursement complet
CAMION	A arrêté, épargne actuellement	
BUS	Pratique réussie	Remboursement complet
B	Contrat annulé	
B	En cours	
B	Pratique réussie	
B	Théorie réussie	
B	Pratique réussie	Remboursement complet
CHARIOT ELEVATEUR	Pratique réussie	
B	En cours	
BUS	Contrat annulé	
B	Théorie réussie	
B	Pratique réussie	

## 6. Qualité et documentation

L'intégration sociale des usagers se base d'abord sur la **stabilisation de leurs situations personnelles**. Les interventions psychopédagogiques, sociales et administratives du CSP servent essentiellement à ce but. La plupart des réussites de l'intégration sociale se basent sur une insertion professionnelle réussie, donc les activités du CSP sont à considérer comme une **préparation à la recherche d'un emploi** par l'ADEM (travail rémunéré) ou les SRAS (stages en entreprise et ATI).

### 6.1. La satisfaction des usagers du CSP

Le feedback quant à la satisfaction des participants aux activités du CSP était à chaque fois très positif.

Des questionnaires anonymes sont distribués à cet effet lors

- des formations à Polygone
- des « Assessment Center » et des « Coaching »
- des formations « PC-MICROSOFT ».

De plus, en janvier 2010, 53 usagers étaient en accompagnement actuel au CSP.

Pour enquêter sur la satisfaction de ces usagers, le CSP a envoyé en février 2010 un questionnaire d'évaluation des services proposés. Le questionnaire a été envoyé avec une enveloppe préaffran-

chie et était anonyme. Sur les 53 formulaires, 21 questionnaires remplis ont été renvoyés. Le taux de réponse est de 39,6%.

Pour les usagers qui ont renvoyé le questionnaire, 19% ont moins de 20 ans, 38% ont entre 20 et 30 ans, 24% entre 30 et 40 ans et 19% plus que 40 ans. De plus, 28,5% sont mariés, 57% sont célibataires et 76% sont actuellement professionnellement actifs (12,5% en CIE, 19% en CAE, 6% en ATI, 6% en apprentissage, 37,5% en CDD et 19% en CDI). La très grande majorité des usagers était tout à fait satisfaite ou plutôt satisfaite avec la disponibilité du service, la perception d'intérêt du service à leurs problèmes, l'aide à la résolution des problèmes personnels, l'aide à la recherche d'un travail. De plus, une majorité estime que le contact avec leur agent social du CSP est bon et veut rester en contact avec le CSP au futur.

- Âge: (<20) **4** (20-30) **8** (30-40) **5** (>40) **4**
  
- Etat civil : marié **6** célibataire **12** autre **1**  
(2x pas de réponse)
  
- Avez-vous actuellement un emploi : oui **16** non **1**  
(4x pas de réponse)

Si oui quel genre de contrat :	CIE	<b>2</b>
	ATI	<b>1</b>
	Apprentissage	<b>1</b>
	CDD	<b>6</b>
	CAE	<b>3</b>
	CDI	<b>3</b>

<b>Tout à fait</b>	<b>Plutôt oui</b>	<b>Ne convient pas</b>	<b>Plutôt non</b>	<b>Pas du tout</b>
--------------------	-------------------	------------------------	-------------------	--------------------

Est-ce que votre agent social était facilement joignable et disponible pour vous ?

**16 2 0 1 1**

Aviez-vous le sentiment qu'on s'est intéressé à votre problème ?

**12 7 0 0 1**

Est-ce que votre agent social vous a aidé à résoudre des problèmes personnels ?

**8 7 3 0 2**

Est-ce que votre agent social a pu vous aider dans votre recherche de travail ?

**9 3 4 2 2**

Est-ce que vous avez eu un bon contact avec votre agent social ?

**13 6 0 0 1**

Est-ce que vous souhaitez rester en contact avec le service pour des problèmes futurs ?

(1x pas de réponse)

**16 3 0 0 1**

## 6.2. L'intégration professionnelle

L'objectif de 50% de taux de réussite à la fin de l'intervention du CSP a été atteint en 2010 (52%, 12 mois après la sortie de la structure de travail). Il faut noter que c'est l'ADEM qui a insisté sur le fait que c'était uniquement eux qui avaient le droit de placer des demandeurs d'emploi dans les entreprises et n'apprécie pas trop que le CSP aborde directement des patrons. Le fait que le nombre de personnes concernées a diminué est surtout dû à deux raisons: Polygone a recruté moins et le domaine ESD de la Schläifmiller n'a plus offert de contrats de travail et par ce fait ces personnes ne bénéficient plus d'un accompagnement social du CSP, mais on leur offre des consultations et si possible une formation avec bilan.

### Statistiques de 2001 à 2010: résultat point de vue travail

Résultat au point de vue travail, 12 mois après la sortie de la structure de travail SESE (entre le 1.1.2001 et le 31.12.2010), de 702 personnes (sans compter ceux qui n'étaient plus demandeurs d'emploi):

- Travail indéterminé 211 (30%)
- Travail déterminé 135 (19%)
- Apprentissage adulte 47 (7%)

---

**56%**

- Mesures d'insertion 109 (16%)
- Sans travail 200 (28%)

Note: On considère comme réussite au niveau professionnel, les usagers travaillant sous contrat à durée déterminée, à durée indéterminée ou sous contrat d'apprentissage dans une entreprise de travail du premier marché de l'emploi.

## COMPARAISONS 2005 - 2006 - 2007 - 2008 - 2009 - 2010

Après 12 mois	2005	2006	2007	2007	2008	2008	2009	2009	2010	2010
CDI	21%	26%	32	27%	18	24%	13	28%	5	19%
CDD	12%	21%	40	33%	25	34%	7	15%	6	22%
Apprentissage	11%	9%	4	3%	3	4%	2	4%	3	11%
Total réussites	44%	56%	76	63%	46	62%	22	47%	14	52%
Mesure	27%	10%	8	7%	10	13%	9	19%	5	18%
Sans travail	29%	34%	37	30%	19	25%	16	34%	6	30%

### 6.3. Documentation du travail d'aide à l'intégration socio-professionnelle

Les activités de documentation comportaient en 2010:

- inscriptions de toutes les interventions dans la base de données SESE
- inscriptions des données principales concernant les usagers dans la base de données SESE
- inscription des résultats au niveau professionnel à la sortie, ainsi que 6 et 12 mois après la sortie de la structure de travail SESE
- lors de l'ouverture des dossiers: contrats de collaboration (au plus tard après un mois) et lors des bilans de compétences (au plus tard un mois après la sortie)
- lors de la clôture des dossiers: fiches des interventions principales offertes
- bases de données supplémentaires: Wunnengshëllef et permis de conduire
- deux rapports intermédiaires (fin avril et fin août) analysant certaines interventions sociales plus spécifiques et présentant certaines «études de cas» intéressantes

## 7. Perspectives et objectifs pour 2011

### Service de Consultation en général

- Au lieu de faire seulement une analyse des prestations fournies pour les accompagnements 12 mois après leur sortie de la structure de travail, on fera en 2011 une analyse de toutes les prestations courantes fournies par les conseillers du CSP aussi bien pour les accompagnements que pour les usagers en consultation
- Mise en place pratique des offres du « Kulturpass » pour les usagers du CSP

### Accompagnements Polygone:

- Inclure en cas de besoin certains usagers de Polygone dans la formation ESD à la Schläifmillen pour compléter le bilan psycho-social
- Le CSP assure et organise l'embauche des personnes à embaucher sous un contrat CIE
- Organiser un entretien individuel sur la base du bilan de compétences au plus tard 3 mois après la sortie
- Veiller à l'organisation régulière des formations offertes par le CSP



## **Accompagnements Schläifmillen - ESD:**

- Inclure des RMGstes de moins de 30 ans, participant au Coaching du CSP, dans une formation ESD pour compléter le bilan psycho-social par un bilan professionnel qui constituera la base de la réunion d'orientation à la fin du Coaching
- Inclure en cas de besoin certains usagers de Polygone dans la formation ESD à la Schläifmillen pour compléter le bilan psycho-social
- Offrir la formation « Assessment Center » à tous les groupes de l'ESD

## **Accompagnements Schläifmillen - Rénovation:**

- Soutenir la poursuite éventuelle du projet de préqualification en collaboration avec l'ADEM
- Soutenir la recherche et l'organisation de stages d'initiation (incl. à Polygone)
- Soutien renforcé de la collaboration entre la Schläifmillen-Rénovation et Polygone, en ce qui concerne les usagers en question
- Augmenter le nombre de formations proposées:
  - « Assessment Center »
  - Lettres de motivation
  - Entretien téléphonique
  - Entretien d'embauche avec vidéo-feedback

## **Coaching:**

- Remise régulière d'un résumé des points positifs du bilan aux participants (pour une éventuelle remise à des patrons futurs)
- Remise d'un certificat de participation plastifié à chaque candidat ayant participé au Coaching (valorisation)
- Tenue régulière ainsi que l'analyse des séances de sophrologie. En plus garantir une offre individuelle à certains participants du Coaching
- Elargir les prestations offertes lors du groupe psycho-social et des consultations individuelles (« empowerment »)
- Inclure des RMGstes de moins de 30 ans, participant au Coaching du CSP, dans une formation ESD pour compléter le bilan psycho-social par un bilan professionnel qui constituera la base de la réunion d'orientation à la fin du Coaching
- Offrir, si possible, alternativement un groupe homogène au niveau linguistique (L/D ou F)

## **Formations, Wunnengshëllef / AIS et permis de conduire**

- Garder au moins le même niveau d'offres qu'en 2010

## **8. Les ANNEXES**

- I SESE - SCHLÄIFMILLEN**
- II SESE - POLYGONE**
- III SNAS - COACHING**
- IV PRESTATIONS POUR LES  
ACCOMPAGNEMENTS DU CSP**
- V BILANS DE COMPETENCES**
- VI et VII STATISTIQUES SESE 2010**
- VIII ATELIER INFORMATIQUE**
- IX ETUDE DE CAS**
- X LES STAGIAIRES CSP**

# ANNEXE I: SCHLÄIFMILLEN

## 1. Schläifmilen – Rénovation: changements en 2010

Suite à divers problèmes en 2009 une nouvelle **procédure** pour les **prolongements des CAE** à l'atelier Rénovation à été mise en place. Le premier contrat CAE aura une durée de 3 mois. Ensuite l'atelier Rénovation et le CSP décident de commun accord de la fin du contrat, rsp. d'une possibilité de prolongation de 3, 6 ou 9 mois. Cette décision est prise sur base des prestations du concerné. Les points suivants sont pris en compte:

- nombre de jours en maladie
- retards au travail
- motivation du concerné sur le chantier
- respect du règlement interne de la Schläifmilen
- collaboration avec le CSP

Suite à une information de la part du CSP concernant les problèmes avec certains usagers, les responsables de l'ADEM ont prévu de discuter lors d'une réunion interne leur rôle dans la gérance des prolongations de contrats rsp. des licenciements.

Les premières expériences avec la nouvelle procédure ont été positives, elle sera donc également pratiquée en 2011.

De plus, un nouveau **projet de pré-qualification**, visant à une première qualification dans le domaine du bâtiment (BD maçon-coffreur) est proposé pour l'année 2011. Un premier essai d'un tel projet de pré-qualification a été réalisé en collaboration avec l'ADEM en 2009. Certains problèmes sont cependant survenus, à savoir:

- travail en intérim difficile pendant les congés collectifs de juillet/août et de décembre
- diminution de la motivation pour participer à la formation au CNFPC et à l'IFSB au cours des 9 mois de travail intérimaire rsp. manque de persévérance des usagers.

Un projet plus adapté a donc été élaboré.

La sélection des candidats pour ce projet pourrait se faire par l'intermédiaire de deux ateliers d'embauche dans les locaux de l'ADEM. Le deuxième atelier se ferait en présence d'Inter-Actions. En cas de décision positive pour le projet présenté, ces ateliers pourraient se tenir début 2011. Le début des CAE serait à prévoir pour avril 2011. Les conditions de participation sont: avoir entre 20 et 25 ans et une première expérience dans le domaine du bâtiment.

Différentes questions restent à résoudre:

- la disponibilité de chantiers rsp. de projets de la part de la Ville de Luxembourg permettant aux candidats d'acquérir des compétences en relation avec le bâtiment
- le nombre de personnes à prévoir pour ce projet
- l'organisation au niveau de la CNS et de la comptabilité interne d'Inter-Actions pour les périodes variables de travail intérimaire des candidats sélectionnés (déclarations CCSS; assurance accidents; comptabilisation des salaires, cartes d'impôt, ....)
- la possibilité d'interruption des contrats CAE pendant les périodes de travail intérim

Aucune réunion avec les personnes responsables de l'ADEM n'a eu lieu fin 2010. Il n'est donc pas encore clair, que le projet soit finalement réalisé en 2011. Les problèmes éventuels énumérés ci-dessus n'ont pas été discutés et restent donc à résoudre, si le projet se concrétise.

## **1.1. EMBAUCHE**

### **a. Atelier d'embauche**

Un atelier d'embauche a eu lieu.

Cet atelier d'embauche visait à constituer une équipe d'utilisateurs sous contrats CAE (contrat de 3 mois, suivi éventuellement d'une prolongation). Dans ce cas, les personnes intéressées étaient envoyées directement à la Schäfimillen par le moyen d'une assignation. Tous les utilisateurs éventuels ont été vus en individuel au sein de la Schläifmillen par un représentant du CSP et par le responsable de l'atelier Rénovation. Parmi ces utilisateurs, trois participants ont été retenus sur base de leur présentation et motivation pour le poste en question et sur base des connaissances et expériences déjà acquises dans le domaine du bâtiment. La procédure de l'atelier d'embauche est identique à celle de Polygone (voir sous Annexe II 1.b.).

Pour renforcer l'équipe, 6 embauches individuelles ont été réalisées, dont une partie était assistée par le CSP.

### **b. Population rencontrée**

Le nombre de clients suivis était de 21. Il s'agit de 13 accompagnements actuels et de 8 Post B. Le détail des accompagnements actuels peut être trouvé ci-dessous.

Les demandeurs d'emploi étaient tous de sexe masculin, résidents

au Luxembourg et parlaient une des langues usuelles du pays (luxembourgeois, allemand, français). Ils étaient âgés entre 18 et 26 ans et ils étaient tous sans diplôme. Les nationalités étaient les suivantes :

Luxembourgeois:	6
Portugais:	5
Italiens:	2

## **1.2. ACCOMPAGNEMENTS ET PERMANENCES**

### **a. Convention de collaboration**

Une convention de collaboration a été faite avec chacun des usagers, traitant des thèmes les plus variés, à savoir: l'aide à la recherche d'un travail et d'un logement, l'aide financière, ainsi que l'aide pour la théorie du permis de conduire et l'aide pour l'accès à une formation supplémentaire (apprentissage, rattrapage de la 9<sup>e</sup>). Les usagers sont également accompagnés au niveau de démarches diverses avec des administrations, des patrons et des institutions médicales.

### **b. Accompagnement socio-psycho-pédagogique**

Pour garantir l'accompagnement socio-psycho-pédagogique, les permanences du CSP ont été organisées chaque mercredi matin à la Schläifmillen (depuis juillet 2008). Ces permanences servent à garder un contact régulier avec les usagers et à les accompagner dans leurs démarches sociales, professionnelles et privées.

En dehors de ces permanences, les usagers ont la possibilité de venir à des rendez-vous individuels dans les bureaux du CSP pour faire des demandes et pour bénéficier de toute autre aide qui s'avère nécessaire dans le cadre de leurs démarches et problématiques personnelles.

### **1.3. FORMATIONS**

Une formation « MyProfile » a été organisée pour les usagers de l'atelier Rénovation.

Une augmentation du nombre de ce type de formations est prévue pour l'avenir.

### **1.4. BILANS DE COMPETENCES**

Pendant l'année 2010, 8 bilans de compétences ont été réalisés. Les différents éléments de ce bilan peuvent être revus dans le chapitre relatif aux formations organisées pour les usagers de Polygone (Annexe II 4).



## **2. Schläifmillen - ESD**

### **2.1. STATISTIQUES 2010 SCHLÄIFMILLEN - ESD**

94 usagers en 2010:

- 76 hommes
- 18 femmes

Nationalité:

- 56 luxembourgeois
- 25 portugais
- 3 italiens
- 3 capverdiens
- 1 vénézuélien
- 1 français
- 1 allemand
- 1 dominicain
- 1 marocain
- 1 bosniaque
- 1 macédonien

Etat civil:

- 91 célibataires
- 1 séparé
- 2 concubinages

Logement:

- 84 habitent chez les parents
- 3 habitent avec leur conjoint
- 5 vivent seuls
- 1 au foyer
- 1 chez un ami

Régions d'habitation:

- 28 au sud
- 26 au centre
- 19 au nord
- 5 à l'est
- 6 à l'ouest

### **Groupe de janvier 2010**

10 participants: 8 hommes, 2 femmes dont:

- 4 luxembourgeois
- 5 portugais
- 1 macédonien

#### ***Travail effectué:***

Atelier ADEM (1 demi-journée)

Curriculum Vitae et lettres de motivation (au total 10 heures)

Entretiens individuels (au total 10 heures)

### **Groupe de mars 2010**

5 participants: 3 hommes, 2 femmes dont:

- 4 luxembourgeois
- 1 portugais

#### ***Travail effectué:***

Atelier ADEM (1 demi-journée)

Curriculum Vitae et lettres de motivation (5 heures)

Entretiens individuels (5 heures)

« Assessment Center » (1 demi-journée)

## **Groupe d'avril 2010**

14 participants: 12 hommes, 2 femmes dont:

- 8 luxembourgeois
- 4 portugais
- 1 allemand
- 1 italien

### ***Travail effectué:***

Atelier ADEM (1 demi-journée)

Curriculum Vitae et lettres de motivation (14 heures)

Entretiens individuels (14 heures)

« Assessment Center » (1 demi-journée)

## **Groupe de mai 2010**

5 participants: 5 hommes dont:

- 3 luxembourgeois
- 1 portugais
- 1 français

### ***Travail effectué:***

Atelier ADEM (1 demi-journée)

Curriculum Vitae et lettres de motivation (5 heures)

Entretiens individuels (5 heures)

## **Groupe de juin 2010**

7 participants: 4 hommes, 3 femmes dont:

- 4 luxembourgeois
- 2 portugais
- 1 vénézuélien

***Travail effectué:***

Atelier ADEM (1 demi-journée)

Curriculum Vitae et lettres de motivation (7 heures)

Entretiens individuels (7 heures)

« Assessment Center » (1 demi-journée)

**Groupe de juillet 2010**

8 participants: 7 hommes, 1 femme dont:

- 7 luxembourgeois

- 1 portugais

***Travail effectué:***

Atelier ADEM (1 demi-journée)

Curriculum Vitae et lettres de motivation (8 heures)

Entretiens individuels (8 heures)

« Assessment Center » (1 demi-journée)

**Groupe d'août 2010**

9 participants: 6 hommes, 3 femmes dont:

- 6 luxembourgeois

- 1 portugais

- 1 capverdien

- 1 dominicain

***Travail effectué:***

Atelier ADEM (1 demi-journée)

Curriculum Vitae et lettres de motivation (9 heures)

Entretiens individuels (9 heures)

« Assessment Center » (1 demi-journée)

## **Groupe de septembre 2010**

6 participants: 6 hommes dont:

- 5 luxembourgeois
- 1 portugais

### ***Travail effectué:***

Atelier ADEM (1 demi-journée)

Curriculum Vitae et lettres de motivation (6 heures)

Entretiens individuels (6 heures)

« Assessment Center » (1 demi-journée)

## **Groupe d'octobre 2010**

11 participants: 10 hommes, 1 femme dont:

- 5 luxembourgeois
- 3 portugais
- 1 bosniaque
- 2 capverdiens

### ***Travail effectué:***

Atelier ADEM (1 demi-journée)

Curriculum Vitae et lettres de motivation (11 heures)

Entretiens individuels (11 heures)

## **Groupe de novembre 2010**

6 participants: 4 hommes, 2 femmes dont:

- 3 luxembourgeois
- 3 portugais

***Travail effectué:***

Atelier ADEM (1 demi-journée)

Curriculum Vitae et lettres de motivation (6 heures)

Entretiens individuels (6 heures)

**Groupe de décembre 2010**

13 participants: 11 hommes, 2 femmes dont:

- 7 luxembourgeois
- 3 portugais
- 2 italiens
- 1 marocain

***Travail effectué:***

Atelier ADEM (1 demi-journée)

Curriculum Vitae et lettres de motivation (13 heures)

Entretiens individuels (13 heures)

**2.2. « ASSESSMENT CENTER » : SCHLÄIFMILLEN - ESD**

En ce qui concerne la remise des bilans de compétences pour les usagers de l'ESD: sur 94 usagers (11 groupes), 49 usagers (6 groupes) ont participé à un « Assessment Center » d'une demi-journée qui reprenait:

- un test de concentration et de rapidité (d2)
- deux exercices de groupe
- analyse des points forts et points faibles de chaque participant
- une auto-évaluation de chaque participant
- plusieurs tours de table

Au cours des exercices de groupe, on a surtout observé les compétences clés suivantes:

1. l'esprit d'équipe
2. la ponctualité
3. la communication
4. la persévérance

Les résultats de cet « Assessment Center » ont été repris dans un bilan de compétences qui a été remis à chacun à la fin de la formation. Ce bilan a été copié en format PFD sur un stick USB remis à chaque participant. Le bilan de compétences, étant personnel, a été remis directement aux concernés, qui pourront décider à qui ils veulent le montrer (comme par exemple à l'ADEM).

### **2.3. PREMIERES EXPERIENCES AVEC « MY PROFILE »**

9 participants (2 formateurs, une stagiaire) pour les trois dates prévues en mars 2010.

#### **Evaluation globale des trois demi-journées**

La formation est intéressante, mais pas forcément adaptée à la population de l'ESD.

Pourquoi?

1. Très longue, répétitive et très théorique
2. Difficultés au niveau de l'écriture pour plusieurs participants
3. Difficultés de compréhension des explications données vu leur niveau intellectuel plus faible

4. La majorité n'a pas d'expériences professionnelles, donc un des trois domaines de vie n'est pas analysé de manière objective (un stage n'est pas un travail réel)
5. Trop longue à réaliser pour une population présente seulement trois semaines
6. Proposition de réduire les quatre demi-journées en une demi-journée

### **Proposition d'amélioration pour la population de l'ESD**

Trois demi-journées de formation « MyProfile » ont été proposées aux participants de l'ESD.

Conclusions:

1. Proposer un organigramme (schéma) de toute la formation
2. Mieux expliquer le but à atteindre
3. Prévoir un projecteur pour projeter les feuilles avec un exemple concret de ce qui est demandé
4. Proposer une demi-journée par étape de vie, sur une matinée pour éviter la saturation

### **My Profile: My Education / My Professional Life / My Private Life**

#### **1. Vue d'ensemble des domaines de vie**

Il serait intéressant d'expliquer aux participants qu'ils peuvent mettre des synonymes du mot en question (ex : travail) en donnant des exemples supplémentaires.



### Proposition d'amélioration:

Exercices plus interactifs: découper par exemple des images dans des magazines représentant chaque point essentiel de la vie (travail, vie privée, éducation) pour bien représenter leur ressenti et les coller. Afficher les feuilles terminées et possibilité de présentation devant le groupe

## **2. Exercices pratiques des domaines de vie:**

### **2.1. Interview:**

Il faut bien expliquer en détail que chacun devra poser les questions et les présenter à l'autre (n'a pas toujours été bien compris par les participants).

### Propositions d'amélioration:

Préparer une liste de questions identiques pour chaque groupe (10 questions générales).

Laisser la possibilité de poser librement 10 autres questions.

Préparer un petit jeu de rôle pour les formateurs Ceux-ci le joueraient devant le groupe, avant de commencer l'exercice, pour bien montrer comment faire.

**2.2. Explorama et les Hobbies:** bien présenté, pas de changements à proposer

## **3. Etapes**

Il est compliqué pour les usagers de comprendre comment noter les différents points, d'abord le nom de l'établissement, la date, les diplômes

### Propositions d'amélioration:

Noter un exemple directement sur le cours: 1996-2002: Ecole primaire Ettelbrück – Diplôme de fin d'études primaires réussies.

En ce qui concerne la vie professionnelle, il serait intéressant de faire un tour de table en posant la question « Qu'est-ce qui est important pour votre prochain emploi ? ». Certains participants n'ont aucune idée de leurs besoins

### **3.1. Intérêts**

Il s'agit de décrire ce qu'ils aimeraient faire davantage dans le futur.

### Propositions d'amélioration:

Faire un tour de table avec leurs principaux centres d'intérêts et dire devant le groupe ce qu'ils aimeraient faire dans le futur

La plupart n'a pas encore travaillé (la réalité de la vie professionnelle est normalement différente des expériences de stage)

Faire un tour de table avec ce que je souhaite pour ma vie privée

### **3.2. Activités**

Sur la première page avec les propositions, il n'y a pas de place pour noter ce qui fait défaut sur la liste.

Sur la deuxième page, ils ont eu beaucoup de difficultés pour noter la période.

Il est aussi très important d'expliquer que la partie sur les activités est en fait une sous-partie des étapes

### Propositions d'amélioration:

Laisser une place assez importante pour noter les activités complémentaires non proposées

La période n'est peut-être pas vraiment nécessaire

Il faudrait donner un exemple concret:

Etapes: je prends des photos

Activités: je vais développer les photos dans un atelier

### **3.3. Liste des aptitudes potentielles**

On retrouve certaines répétitions ou similitudes, p. ex: poursuivre un travail avec ténacité / travailler avec beaucoup de persévérance (difficile pour eux de voir la nuance).

De plus, pour la partie vie professionnelle, si la personne n'a jamais travaillé, elle ne peut pas avoir d'idées réelles de ce qui est demandé.

### **Evaluation de la première demi-journée consacrée à «my education »**

#### **Six questions discutées en groupe:**

- 1. De combien de temps avez-vous eu besoin pour vous décrire ce matin (sans les exercices)**

2h – 2h30

## **2. Quelles sont les feuilles que vous avez appréciées ?**

Les trois dernières feuilles (qualités, liste des aptitudes potentielles, forces et aptitudes).

## **3. Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?**

Comprendre et réfléchir aux questions

Garder son calme toute la matinée

Beaucoup d'écriture

Manque important de faire des exercices interactifs en même temps que la partie théorique

## **4. Quelles feuilles ne vous ont pas du tout plus ?**

Les feuilles sur l'interview (n'aime pas présenter devant le groupe)

## **5. Que pourrions-nous améliorer ?**

Les explications sur les feuilles ne sont pas assez claires

Plus de photos, couleurs etc

Un exemple pour chaque exercice

## **6. Comment avez-vous trouvé l'exercice de l'interview ?**

La plupart n'aime pas se présenter devant les autres, prise de parole etc. (au moins 4-5 sur 9 candidats)

## **Discussion en groupe sur la matinée**

La plupart pense que le cours est trop théorique, ils aimeraient plus d'exercices pratiques, de travaux en groupe

Plusieurs mots ont caractérisé le travail: monotone, ennuyant, trop théorique, comme à l'école etc.

## Evaluation de la deuxième demi-journée consacrée à « my professional life »

### Six questions discutées en groupe :

**1. De combien de temps avez-vous eu besoin pour vous décrire ce matin (sans les exercices) ?**

1h

**2. Quelles sont les feuilles que vous avez appréciées ?**

La liste des activités possibles et la feuille des intérêts.

**3. Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?**

De détailler encore une fois

Beaucoup de réflexions

**4. Quelles feuilles ne vous ont pas du tout plu ?**

La liste des aptitudes.

**5. Que pourrions-nous améliorer?**

Trop répétitif

Plus de photos, couleurs etc

Un exemple pour chaque exercice

Beaucoup trop d'explications, à lire

**6. Comment avez-vous trouvé l'exercice de l'Explorama ?**

Bien aimé et plus rapide que les autres.

### Discussion en groupe sur la matinée

La plupart pensent que le cours est trop théorique, ils aimeraient plus d'exercices pratiques, de travaux en groupe

N'ont pas envie de le faire encore une fois

C'est mieux de faire deux groupes

Mieux de le faire en une langue

## Evaluation de la deuxième demi-journée consacrée à «my private life »

### Six questions discutées en groupe :

**1. De combien de temps avez-vous eu besoin pour vous décrire ce matin (sans les exercices) ?**

1h30 – 2h

**2. Quelles sont les feuilles que vous avez appréciées ?**

La liste des activités possibles, la feuille des forces et aptitudes (1 personne)

**3. Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?**

Rien de particulier

**4. Quelles feuilles ne vous ont pas du tout plus ?**

La liste des aptitudes (1 personne)

**5. Que pourrions-nous améliorer?**

Un exemple pour chaque exercice

**6. Comment avez-vous trouvé l'exercice des Hobbies?**

Ils ont apprécié l'exercice

### Discussion en groupe sur la matinée

La plupart pense que le cours est trop théorique, ils aimeraient plus d'exercices pratiques, de travaux en groupe.

Plusieurs fois des mots comme: monotone, ennuyant, trop théorique, comme à l'école...

## Evaluation de la troisième demi-journée consacrée à « forces et compétences »

### Huit questions discutées en groupe :

**1. De combien de temps avez-vous eu besoin pour vous décrire ce matin (sans les exercices) ?**

2h30

**2. Quelles sont les feuilles que vous avez appréciées?**

La perception de soi (3 fois) et les trois dernières feuilles

**3. Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?**

La description de l'autre

**4. et 5. Quelles feuilles ne vous ont pas du tout plu ? - Améliorations ?**

Ecriture plus grande pour les questions, plus de couleurs, moins de questions pour la perception de soi et description d'autrui

**6. Le questionnaire vous aide t-il ?**

Ne sert pas à grand-chose pour la plupart.

**7. Connaissez-vous maintenant mieux vos capacités et aptitudes ?**

Pas vraiment, bien de l'écrire une fois sur papier

**8. Les feuilles vous ont aidé à nommer les aptitudes par un nom plus adapté ?**

Oui (3), non (2), sans avis (1)

### Discussion en groupe sur la matinée

Ils pensent que la formation ne sert pas à grand-chose, c'est ennuyant etc.

## ANNEXE II : POLYGONE

### **1. EMBAUCHE**

#### **a. Fiche d'inscription**

Les demandeurs d'emploi se sont présentés personnellement auprès de Polygone (B2) et ont rempli une fiche d'inscription avant la participation à l'atelier d'embauche. De nombreuses demandes sont également envoyées online sur le site [www.polygone.lu](http://www.polygone.lu), en utilisant le même formulaire par internet. Ceci permet à Polygone de faire une première sélection.

Les demandeurs d'emploi envoyés par l'ADEM, ayant reçu une assignation, ont rempli la fiche d'inscription au moment de la participation à l'atelier d'embauche. Ceux, ayant été embauchés sans atelier d'embauche, l'ont rempli à l'occasion de l'entretien d'embauche.

#### **b. « Assessment Center Embauche » (« atelier d'embauche »)**

La procédure d'embauche par atelier ou « Assessment Center Embauche », mise en place en août 2007, a été appliquée également au cours de l'année 2010. Bien qu'il y ait eu un arrêt d'embauche pendant la majeure partie de l'année 2009, l'entreprise a réembauché régulièrement en 2010 et surtout en septembre 2010.

L'atelier d'embauche consiste en un accueil, une brève présentation de B2, ainsi que la présentation du rôle d'Inter-Actions et plus particulièrement de celui du CSP (service de Consultation Socio-Pédagogique).



La fiche d'inscription est remplie au moment de l'atelier d'embauche uniquement si la personne concernée a reçu une assignation de la part de l'ADEM (voir 1.a.).

Un questionnaire est distribué aux demandeurs d'emploi. Il est composé de questions générales (des questions sur l'activité de B2, vérifiant si les intéressés se sont renseignés sur B2 resp. s'ils ont écouté et compris la présentation, quelles sont leurs capacités de manipulation des outils, quels sont leurs points forts et leurs points faibles), des questions de culture générale, de compréhension d'un texte, de rédaction et de synthèse, des calculs et des associations spontanées à des mots clefs (comme travail, chantier, futur etc.). Une observation est réalisée par un conseiller du CSP.

Parallèlement, un entretien d'embauche de B2 est réalisé généralement par Polygone, ainsi qu'un entretien socio-pédagogique par une conseillère du CSP. Suite à un changement au niveau du service du personnel en 2010, le CSP a réalisé les deux entretiens.

A la fin du questionnaire, les usagers signent leur accord pour pouvoir utiliser leurs données dans le but d'établir un bilan professionnel et psycho-social personnel et de pouvoir intégrer ces données dans une base de données informatique en cas d'embauche.

	<b>NOMBRE D'ATELIERS</b>	<b>USAGERS PREVUS</b>	<b>USAGERS PRESENTS</b>	<b>USAGERS EMBAUCHES</b>
<b>Nouvelle procédure</b>	<b>6</b> (2 en 2009)	<b>42</b> (15 en 2009)	<b>37</b> (14 en 2009)	<b>21</b> (5 en 2009, 47 en 2008)
<b>Embauche sans atelier</b>				<b>6</b> (12 en 2009, 3 en 2008)
<b>Embauche sans atelier mais avec CSP</b>				<b>8</b> (0 en 2009)
<b>TOTAL</b>	<b>6</b> (2 en 2009, 20 en 2008)	<b>42</b> (15 en 2009, 93 en 2008)	<b>37</b> (14 en 2009, 85 en 2008)	<b>35</b> (17 en 2009, 50 en 2008)

Contrairement à l'année 2009, où 12 personnes ont été embauchées sans atelier et sans l'intermédiaire du CSP (70,5% des embauches), cette année, seulement 6 personnes ont été embauchées sans notre intermédiaire. Ceci est important notamment parce que cette collaboration permet aux ouvriers d'entrer tout de suite en contact à la fois avec B2 et le CSP, ce qui est primordial pour la mise en place d'une collaboration efficace entre l'utilisateur et le CSP, incluant une base de confiance.

Un des objectifs de 2010 était l'amélioration de la collaboration avec le service des ressources humaines de Polygone surtout afin de pouvoir mettre en place une meilleure information des besoins d'embauche de la société dans le but de pouvoir intégrer certains usagers d'Inter-Actions asbl et notamment la « Schläifmilen » sur le premier marché de travail.

**Comparaison des embauches par années: 41 embauches en 2006, 28 en 2007, 50 en 2008, 17 en 2009 (qui est l'année dite « année de crise ») et 35 en 2010.**

### c. Population rencontrée

Les demandeurs d'emploi étaient tous de sexe masculin, majeurs, résidents au Luxembourg et parlant au moins une des langues usuelles du pays (luxembourgeois, allemand, français).

L'âge moyen des ouvriers embauchés en 2010 est de 26,7 ans (moyenne en 2009: 30 ans). L'âge moyen avait déjà commencé à baisser en 2008 et encore davantage en 2010, suite à un nombre plus élevé de contrats CIE.

En 2010, l'âge minimum est de 19 ans (comme en 2009), l'âge maximum est de 49 ans (50 en 2009).

En 2010, parmi les nationalités des 35 personnes embauchées, parmi les **nationalités européennes**, douze personnes sont de nationalité luxembourgeoise (c'est-à-dire 34%, 12% en 2009), dix de nationalité portugaise (c'est-à-dire 23%, 53% en 2009) et une de nationalité italienne.

En ce qui concerne les **pays non-européens**: quatre personnes ont la nationalité capverdienne (il s'agit de 11%, 5,88% en 2009), deux la nationalité monténégrine, un la nationalité bosniaque, un la nationalité turque, un tunisien, un camerounais, un congolais et un brésilien.

En 2010, le nombre de luxembourgeois a augmenté de façon non négligeable, le nombre de personnes de nationalité portugaise a cependant diminué.

Moins de personnes étaient concernées par la problématique ayant été relevée en 2009 et qui est liée au statut unique du permis de séjour et de travail. Les personnes de nationalité non-européenne (célibataires ou mariés à une personne de nationalité également non-européenne) rencontrent de grands problèmes à la fin de leur

contrat de travail chez Polygone. En effet, à la fin de leur contrat de travail, expire également leur permis de séjour et de travail. Les personnes concernées perdent ainsi certains droits: ils n'ont plus droit au chômage, RMG, allocations familiales, etc. Un patron qui serait intéressé à les embaucher est donc confronté à différentes contraintes, telle que l'attente de la réception du nouveau permis de travail/séjour, une période d'attente qui est devenue beaucoup plus courte, mais vu que les patrons ont souvent peur de cette période d'attente et de ces démarches, ils préfèrent engager quelqu'un d'autre.

## **2. CONSULTATIONS, ACCOMPAGNEMENTS ET PERMANENCES**

### **a. Contrat CIE**

Au cours de 2010, B2 a conclu 26 contrats CIE (8 en 2009, 22 en 2008). Il s'agit d'un contrat d'une durée de 12 mois. Les plans de formations prévus par l'ADEM ont été signés par les concernés et ont été renvoyés à l'ADEM.

De ces contrats ayant été conclus en 2010, 7 contrats ont été interrompus (aucun en 2009, 8 en 2008): 6 en raison d'un licenciement (faute grave ou absences non excusées à 4 reprises minimum vu que chaque absence sans excuse est sanctionnée par un avertissement, après 4 avertissements la personne est licenciée). 1 contrat a dû être interrompu pour cause de problèmes de santé empêchant un travail trop physique et avec l'accord de l'ADEM, Monsieur a droit au chômage. Le contrat CIE peut être repris auprès d'un autre patron. Une demande de travailleur handicapé a été faite. Ils continueront tous à être accompagnés par notre service, si bien-sûr ils le désirent.

Le CIE prévoit un tuteur qui est responsable de l'accompagnement au cours de la durée du contrat de travail.

Dans le cadre du CIE, on prévoit les formations suivantes:

- Formation 1 : « Polygone, une étape de ma carrière professionnelle ? » (4 heures minimum)
- Formation 2 : « Assessment Center » (4 heures minimum)
- Formation 3 : « Vidéo-Feedback » (4 heures minimum)
- Formation 4 : Manipulation de l'outillage
- Formation 5 : Sécurité au travail

Les formations 1 à 3, organisées par le CSP, sont des formations individuelles qui visent la stabilisation psychosociale et professionnelle afin de préparer les usagers aux défis de la vie professionnelle et à leur intégration sociale.

La formation « manipulation de l'outillage » et de la « sécurité au travail » sont assurées par Polygone.

Pour 2010, Polygone organise des formations de premier secours pour les personnes engagées sous contrat fixe. L'idée a été prise en compte d'étendre cette formation à notre population cible, mais n'a pas encore pu être réalisée.

## **b. Convention de collaboration**

Une convention de collaboration a été réalisée avec l'utilisateur en général endéans un mois après l'embauche, sinon au plus tard après la première formation (« Polygone, une étape de ma carrière professionnelle ? ») qui vise à cibler les objectifs. Celle-ci fixe les buts à travailler et engage à la fois l'utilisateur et celui qui assure l'accompagnement à collaborer et à travailler sur les objectifs avancés.

## **c. Accompagnement socio-psycho-pédagogique**

Un accompagnement socio-psycho-pédagogique est prévu au cours de l'embauche. Des permanences sont organisées à cet effet

chaque mardi et jeudi à Mersch après les heures de travail (15h30 à 17h00). En dehors des heures de permanences, les ouvriers peuvent consulter le CSP après les heures de travail dans notre bureau à Luxembourg-Ville (en principe sur rendez-vous). Pour des cas exceptionnels, des congés sociaux (pris en charge par Polygone pour un maximum de 4 heures) peuvent être organisés. Un accompagnement est prévu jusqu'à un an après la sortie.

### Statistiques de la permanence à Mersch en 2010 (résumé)

MOIS	CONSULT.	ACC.	TOTAL
Janvier	3	9	12 (6 en 2009)
Février	5	32	37 (13 en 2009)
Mars	3	20	23 (16 en 2009)
Avril	1	21	22 (35 en 2009)
Mai	2	22	24 (34 en 2009)
Juin	3	18	21 (37 en 2009)
Juillet	6	24	30 (42 en 2009)
Août	6	16	22 (16 en 2009)
Septembre	3	18	21 (28 en 2009)
Octobre	5	31	36 (33 en 2009)
Novembre	6	25	31 (18 en 2009)
Décembre	4	8	12 (8 en 2009)
TOTAL	47 (58 en 2009, 131 en 2008, 85 en 2007)	244 (228 en 2009, 207 en 2008, 140 en 2007)	291 (286 en 2009, 338 en 2008, 225 en 2007)

Le nombre des consultations est resté plus ou moins constant au cours de l'année 2010 et varie de 12 à 37 personnes par mois (de 6 à 42 en 2009). Comme les autres années, le nombre des consultations est moins élevé en janvier et en décembre ce qui s'explique par les nombreux congés (intempérie: neige) et la fermeture de Polygone pendant une certaine période. A l'exception du début de l'année (janvier à mars), le nombre des consultations est similaire à celui de 2009.

En collaboration avec le service technique de B2, 36 congés sociaux ont été fixés en 2010 (77 en 2009, 41 en 2008), c'est-à-dire: 4 en janvier, 10 en février, 1 en mars, 1 en avril, 4 en mai, 3 en juin, 2 en juillet, 6 en septembre, 1 en octobre, 1 en novembre et 3 en décembre.

Souvent, les usagers ont préféré fixer un rendez-vous après le travail afin de ne pas « perdre » des heures de congé, vu que le congé social est rémunéré avec un maximum de 4 heures. Comme l'année précédente, le personnel a eu moins d'horaires variables, ayant permis aux ouvriers d'être libres soit la matinée, soit l'après-midi et donc d'avoir plus de possibilités pour prendre un rendez-vous au CSP.

### **3. FORMATIONS**

<b>DATE</b>	<b>MODULE</b>	<b>Nbre de PARTICIPANTS</b>	<b>MODERATION</b>
<b>AVRIL</b>			
08.04.10	Formation d'entrée	8	AG et AH
22.04.10	Formation d'entrée	4	AG et AH
<b>MAI</b>			
18.05.2010	Formation V-FB	4	CL/AG et AH
<b>AOÛT</b>			
24.08.10	Formation d'entrée	5	AG et AH
31.08.10	Formation AC	6	AG et AH

<b>OCTOBRE</b>			
19.10.10	Formation d'entrée	6	AG et AH
21.10.10	Formation V-FB	4	CL et AH
<b>NOVEMBRE</b>			
23.11.10	Formation d'entrée	6	AG et AH
<b>DECEMBRE</b>			
08.12.10	Formation AC	5	AG et AH
17.12.10	Formation V-FB	4	CG (stag.) et AH
<b>TOTAL</b>			
<b>10 formations</b> (13 en 2009 et 2008, 8 en 2007)	<b>5 formations d'entrée</b> (3 en 2009, 6 en 2008, 4 en 2007)	<b>29</b>	
	<b>2 Assessment Center</b> (5 en 2009, 4 en 2008, 2 en 2007)	<b>11</b>	
	<b>3 Vidéo-Feedback</b> (5 en 2009, 3 en 2008, 2 en 2007)	<b>12</b>	<b>Nombre total de participants aux formations du CSP : 52</b> (63 en 2009, 67 en 2008, 46 en 2007)



## **FORMATION MODULE 1: FORMATION D'ENTREE: « Polygone, une étape intermédiaire dans ma carrière profes- sionnelle ? »**

Au cours de cette formation, différentes discussions et auto-réflexions sont envisagées en ce qui concerne les objectifs professionnels, leur réalisabilité, les motivations, les compétences clés demandées par le marché de travail, les problèmes rencontrés et les solutions possibles.

De plus, les différentes offres du CSP sont présentées.

**Cinq formations de ce type ont été organisées** (3 en 2009, 6 en 2008 et 4 en 2007). Au cours de trois formations, les langues utilisées étaient le français/luxembourgeois et deux fois le français/allemand. Des traductions en anglais telles qu'en 2009 n'étaient pas nécessaires en 2010.

**29 ouvriers ont participé** (16 en 2009, 37 en 2008, 21 en 2007). Cette formation a été organisée pour des personnes récemment embauchées.

La formation d'entrée permet de motiver les participants à refléter leurs perspectives individuelles selon leurs savoir-faire et savoir-être afin d'orienter l'accompagnement en cours.

En 2010, le nombre d'embauches était plus élevé, ce qui explique le plus grand nombre de formations de ce type.

En ce qui concerne les évaluations, la majorité des participants a apprécié la formation proposée: 75% ont « tout à fait » apprécié la formation, 25% ont « plutôt » apprécié la formation (88% en 2009). Comme en 2008 et en 2009, il n'y a personne qui n'a « pas » ou « plutôt pas » aimé la formation.

La majorité des participants dit avoir eu des nouvelles informations: 32% ont « tout à fait » (69 % en 2009), 43% « plutôt oui » (31% en 2009). Trois personnes disent « plutôt ne pas » avoir eu de nouvelles informations, deux personnes estiment n'avoir « pas du tout » eu de nouvelles informations et deux personnes n'ont pas donné de réponse.

La majorité trouve que les offres du CSP sont plus claires après la formation : 89% ont répondu « tout à fait » (64% en 2009), deux personnes disent « plutôt oui » (25% en 2009). Une personne n'a pas donné de réponse.

64% estiment que le rythme et la durée étaient appropriés (63% en 2009), 32% disent « plutôt oui » (38% en 2009). Une personne disait « plutôt non ».

61% ont « tout à fait » apprécié la manière d'être impliqué (81% en 2009), 36% « plutôt oui » (19% en 2009). Une personne n'a pas donné de réponse.

Tous les participants disent être personnellement intéressés aux offres du CSP : 50% « tout à fait » (69% en 2009) et 50% « plutôt oui » (25% en 2009). Une personne n'a pas donné de réponse.

Quelques remarques ont été faites: « c'est bien de savoir ce qu'on peut avoir comme aide », « parfait, j'ai beaucoup aimé ». Un participant a suggéré de plus séparer les groupes selon les connaissances linguistiques (luxembourgeois et français). Malheureusement, ceci n'est que rarement réalisable, vu qu'il faut organiser cette formation en fonction de l'embauche.

Une personne dit « j'ai pas compris qui vous êtes ». Ceci explique la difficulté pour certaines personnes de comprendre la mission et la fonction du CSP et d'Inter-Actions auprès de Polygone.

## FORMATION MODULE 2: « ASSESSMENT CENTER »

L'objectif de l'« Assessment Center » organisé par le CSP est de permettre aux participants de devenir conscient de leur potentiel, compétences et ressources. L'AC les sollicite à auto-évaluer et à identifier leurs points forts et points faibles, mais également de pouvoir les mettre en application dans le futur et ainsi de les aider par le moyen d'une meilleure orientation sur le marché de l'emploi.

Lors de ce type de formation, la réalisation de plusieurs exercices où l'observation de l'esprit d'équipe, de la communication et de la persévérance est prise en compte, est prévue. De plus, les usagers sont amenés à réaliser différents tests:

Le test d2 de Prof. Dr. Brickenkamp, R. (1962) est un test non verbal d'attention concentrée évaluant la capacité de discriminer des détails dans un temps restreint avec une mobilisation de la concentration et de la persévérance (Aufmerksamkeits- und Belastungstest).

Selon le temps restant: le « Zahlenverbindungstest » (ZVT) de Oswald, W. D., & Roth, E. (1978), un test non verbal qui mesure la performance cognitive de la vitesse de perception et de traitement des données, ainsi que de la concentration (spezifischer Leistungstest der Bearbeitungsgeschwindigkeit und der Konzentration / perceptual speed).

En 2010, un test supplémentaire a été rajouté. Il s'agit du test TICS (Trierer Inventar zum Chronischen Stress ; Schultz, Schlotz & Becker, 2004) qui est un inventaire du stress chronique.

En 2010, **2 « Assessment Center » ont été organisés** (5 en 2009, 4 en 2008, 2 en 2007) et **11 personnes ont participé** (29 en 2009, 19 en 2008).

En ce qui concerne l'évaluation, 5 sur 11 personnes disent avoir « tout à fait » aimé la formation (78% en 2009), 5 personnes disent avoir « plutôt » aimé la formation (22% en 2009). Une personne dit ne pas avoir aimé la formation « Assessment Center » (0% en 2009). Les avis sont plus partagés, ce qui est souvent dû au fait qu'il ne s'agit pas d'une formation explicative, mais plutôt observatrice et d'auto-évaluation, ce qui n'est pas apprécié par tout le monde.

En ce qui concerne la question « Avez-vous des informations que vous n'aviez pas avant ? », 6 personnes sur 11 ont répondu par « tout à fait » (41% en 2009), 5 personnes par « plutôt oui » (37% en 2009). En 2010, aucune personne dit ne pas avoir eu de nouvelles informations (1 personne en 2009). Il faut dire que ce n'est qu'au moment de l'entretien où les participants sont informés de leurs résultats du test, ainsi que des observations qu'ils auront de nouvelles informations.

La durée et le rythme de la formation ont été appréciés « tout à fait » par 5 personnes sur 11 (41% en 2009) et « plutôt oui » par 5 personnes (48% en 2009). Tel qu'en 2009, une personne a dit ne pas avoir aimé du tout. Ici, les avis sont également plus nuancés, ce qui peut éventuellement être expliqué par le fait qu'il s'agit d'une formation avec beaucoup d'activités différentes et surtout très différente de leurs activités usuelles.

6 personnes sur 11 ont aimé la manière d'être impliquées (63% en 2009), 4 personnes « plutôt oui » (37% en 2009). Une personne dit ne pas avoir aimé la manière d'être impliquée.

Les remarques sont très positives: « aucune remarque », « ja, es hat mir sehr Spaß gemacht », « c'est bien sympa de voir de nouvelles choses » ou « plus souvent la formation ».

## **FORMATION MODULE 3: FORMATION DE SORTIE (VIDEO-FEEDBACK)**

La formation est centrée sur l'entretien d'embauche et plus particulièrement : comment se préparer, comment se présenter, comment diminuer le stress, que faut-il dire, qu'est-ce qu'il ne faut pas dire ? à l'occasion d'un entretien d'embauche etc. L'importance de la respiration et du contrôle de la respiration, notamment dans le but de réduire la tension avant un entretien est également expliquée.

Après la partie théorique, les participants sont invités à participer à un jeu de rôle qui simule un entretien d'embauche. Cet entretien est filmé et discuté par la suite.

Au cours de l'année 2010, **3 formations de ce type ont été organisées** (4 en 2009, 3 en 2008, 2 en 2007). **12 personnes ont participé** (16 en 2009, 11 en 2008). En principe, il s'agit d'ouvriers qui se trouvent à la fin de leur contrat, parfois également de personnes très motivées à trouver un autre travail ou en attente d'un entretien d'embauche.

En général, l'évaluation de la formation est très positive: 10 personnes sur 12 disent avoir « tout à fait » apprécié la formation (78% en 2009), 2 personnes ont « plutôt » apprécié la formation (22% en 2009).

Tous les participants disent avoir « tout à fait » reçu de nouvelles informations (39% en 2009).

Six personnes ont « tout à fait » aimé le rythme et la durée (39% en 2009), quatre personnes « plutôt oui » (56% en 2009). Deux personnes n'ont pas donné de réponse.

Huit participants sur 12 disent avoir « tout à fait » aimé la manière

d'être impliqués (67% en 2009), 3 personnes « plutôt oui » et une personne n'a pas donné de réponse.

Cinq personnes se sentent « tout à fait » prêtes pour réaliser un entretien d'embauche réel (72% en 2009), sept personnes « plutôt oui » (22% en 2009).

7 participants aimeraient « tout à fait » (39% en 2009), une personne « plutôt » (39% en 2009) refaire l'entraînement par vidéo-feedback, tandis que trois personnes (22% en 2009) n'aimeraient « plutôt pas » le refaire. Une personne n'éprouve plus de besoin de s'entraîner davantage par vidéo-feedback.

Il faut ajouter que parfois une certaine réticence a été ressentie de la part de certains participants. Pour certains, on ressent réellement le fait qu'il faut surmonter leur crainte pour être filmé, pour simuler un entretien en plus devant les collègues, de se visionner et de s'entendre, pour certains de parler dans une langue étrangère, d'être ouvert aux suggestions et de vouloir travailler sur soi-même, ce qui n'est pas du tout évident pour tout le monde. D'autres par contre, ont déjà participé à des formations de ce genre.

Quelques remarques ont été émises: « parfaite », « c'était amusant » ou « ça c'est bien passé ».

## **AUTRES FORMATIONS**

Les ouvriers de B2 (ainsi que les post-B2) peuvent également participer aux autres formations organisées par le CSP: les cours informatiques, les aides pour le permis de conduire, des entraînements et préparations à un entretien d'embauche par vidéo-feedback supplémentaires, la formation Clark (chariot élévateur) organisée auprès de la société Stoll Safety.

En ce qui concerne les cours informatiques, plusieurs personnes étaient intéressées, cinq les ont commencé, trois personnes les ont terminé avec succès (cours basics et cours Word débutant).

Des cinq personnes (6 en 2009) ayant bénéficié du préfinancement offert pour faire le permis de conduire, une personne est actuellement encore embauchée chez Polygone. Elle attend son examen pratique début janvier 2011. Elle a malheureusement raté la première fois, mais elle est très confiante de le réussir. Deux conjoints d'ouvriers de Polygone bénéficient également de notre offre. Un des époux est encore embauché actuellement à Polygone, l'autre n'est plus à Polygone, il a pu trouver un contrat fixe auprès d'une autre société. Les deux épouses ont réussi leurs permis de conduire et disposent d'une voiture.

Un quatrième bénéficiaire ne travaille plus à Polygone, il a réussi son permis. Le dernier bénéficiaire avait déjà commencé les paiements mensuels, mais n'est plus intéressé actuellement à faire le permis camion. Il a demandé de sa propre initiative de continuer les paiements mensuels et de constituer ainsi une épargne.

Deux personnes ont bénéficié d'un soutien intensif et régulier au niveau du cours théorique du permis. Une épouse d'un ouvrier de Polygone a pu atteindre des bons résultats, mais elle n'a pas réussi l'examen à trois reprises. Elle préfère arrêter actuellement, mais elle compte éventuellement reprendre par la suite. Un ouvrier de Polygone éprouve un tel stress concernant l'examen qu'il n'a même pas essayé, malgré le fait qu'il a eu de bons résultats au CSP. Malheureusement, malgré une relation de confiance, l'angoisse devant l'examen est un tabou et n'est pas discuté. Il a décidé d'arrêter de faire le permis.

Neuf personnes se sont néanmoins inscrites au cours de l'année 2010, mais n'ont pas encore commencé, à l'exception d'une personne qui a déjà eu son permis, sans avoir eu besoin d'un soutien

financier. Pour lui, le plus important était la motivation à entamer les démarches.

#### **4. BILAN DE COMPETENCES**

Des bilans de compétences ont été élaborés pour les nouvelles entrées en 2010 et complétés au cours des accompagnements. Les différentes parties intégrantes du bilan ont été divisées en 4 phases et en 12 rubriques.

La phase d'entrée est composée de 5 rubriques:

- Assessment Center Embauche (questionnaire, fiche d'observation)
- Premier entretien CSP (fiche psycho-sociale)
- Fiche d'affiliation et CV
- Convention de collaboration (buts) et plan de formation pour les contrats CIE
- Description des problématiques (rubrique des détails de la base de données)

Le bilan est complété au cours de la phase d'accompagnement, c'est-à-dire dès l'entrée à Polygone (qui a lieu selon nos statistiques dès le 4<sup>e</sup> contact avec l'utilisateur). Il s'agit de 3 rubriques:

- Fiche des formations et tests: Un rapport est rédigé au moment de la participation aux formations proposées par le CSP: formation d'entrée, formation « Assessment Center » et formation de sortie avec entraînement et préparation à un entretien d'embauche par vidéo-feedback, ainsi qu'éventuellement la participation à des formations supplémentaires permettant d'approfondir les connaissances acquises lors de la formation de sortie. Les usagers peuvent également participer à d'autres formations organisées par le CSP, telles que les cours informatiques



- Fiche de présences sur le lieu de travail. Les absences sont communiquées quotidiennement par Polygone et sont notées dans la base de données. Les absences sont intégrées dans le bilan des compétences
- Fiche des contremaîtres (compétences professionnelles / stages): Il s'agit de la partie professionnelle du bilan de compétence. Cette partie a pu être établie par le service technique de Polygone, mais uniquement pour les ouvriers CIE. Le projet de la mise en place d'une base de données intégrant les données qualitatives au niveau professionnel a été entamé en 2010. Ce projet est réalisé par une stagiaire de Polygone avec le soutien de notre service. Des premiers entretiens d'embauche ont pu être réalisés sur chantier.

Au moment de la phase de sortie, un bilan final a été réalisé. Différents documents seront rajoutés au bilan, c'est-à-dire:

- Rapport à 4 rubriques de la base de données:
  - situation familiale et logement
  - situation travail, formation, études et permis de conduire
  - situation personnelle, relationnelle, santé, justice
  - situation financière, dettes
- Le bilan final et la fiche d'entretien remise lors du bilan final: Il s'agit d'un aperçu de l'évolution au niveau socio-psychologique et professionnel, ainsi que d'une conclusion (orientation, suite de l'accompagnement, autres projets). Ce bilan est discuté avec la personne concernée à l'occasion de l'entretien. A cette discussion se rajoute une évaluation des objectifs envisagés lors de l'établissement de la convention de collaboration, ainsi que les raisons éventuelles qui ont contrarié la réussite. De nouveaux projets sont fixés selon la situation.

Au moment de la phase de sortie + 1 an, c'est-à-dire après un accompagnement au cours des 12 mois ayant suivi la sortie de la structure d'encadrement, différentes rubriques sont également intégrées dans le bilan. Il s'agit de:

- Fiche + 12
- Résultat au niveau du travail avec éventuellement une analyse des échecs professionnels.

A la sortie de Polygone, un rendez-vous, où le bilan constitue le fil rouge de l'entretien, a été fixé dans les meilleurs délais.

## **5. BILAN D'ACCOMPAGNEMENT POUR LES CONTRATS CIE**

Des bilans d'accompagnement ont été réalisés chaque trimestre. Les bilans concernent l'accompagnement socio-psycho-pédagogique (consultations, permanences), les formations organisées, ainsi que les compétences professionnelles (présentation détaillée de l'évaluation du service technique, des compétences professionnelles et de la motivation de l'équipe).

Une réunion avec le service technique permet un échange concernant la qualité du travail presté, la motivation, l'esprit d'équipe, la responsabilité, le respect envers le chef d'équipe ou les camarades, le respect des règles de sécurité, etc.

## **6. OBJECTIFS REALISES EN 2010 ET OBJECTIFS PREVUS POUR 2011**

Un des objectifs était la mise en place de la partie professionnelle du bilan de compétences et de garder une étroite collaboration avec le service des ressources humaines de Polygone.

- L'objectif d'établir une **partie professionnelle dans le bilan de compétences** a pu être réalisé. Polygone avait prévu fin 2008 d'établir une base de données intégrant les données qualitatives au niveau professionnel. Une stagiaire a été engagée par Polygone. Elle a pu créer un fichier Excel avec les données de base. Avec l'aide du questionnaire d'embauche standardisé de 2009, elle a visité différents chantiers pour relever les données recherchées. Le CSP a collaboré avec la stagiaire et l'a accompagné au cours des premières visites de chantier.

Un deuxième aspect a pu être réalisé. Par la collaboration du service technique de Polygone, un tableau évaluant les compétences professionnelles, renouvelé chaque trimestre, a pu être créé pour les ouvriers CIE.

- La **collaboration avec le service du personnel** était très étroite et a pu être intensifiée, notamment suite à des changements au niveau du service. Notamment, au cours de l'embauche, le CSP a soutenu intensivement le service du personnel. En ce qui concerne les présences et absences, le CSP collabore intensivement avec le service technique et assure la médiation entre l'usager et le patron. Lors des difficultés rencontrées par Polygone au niveau de son personnel, le CSP a été le plus souvent informé et a pu faire la médiation entre l'usager et le patron afin de prévenir un licenciement, ou le cas échéant, intensifier l'accompagnement pour entamer la phase post-Polygone. Polygone a également demandé au CSP d'intervenir dans certains cas où des difficultés psychologiques ont été rencontrées par certains ouvriers embauchés sous contrat fixe.

Différentes réunions ont eu lieu avec le service du personnel de Polygone. Ces réunions ont permis de revoir l'état

du personnel et de discuter plus en détail de la situation actuelle de Polygone, notre collaboration et de difficultés éventuelles vécues par certains ouvriers.

- En ce qui concerne la collaboration du CSP avec le coordinateur sécurité de Polygone, la partie professionnelle a pu être mise en place.

En 2010, la formation de la sécurité au travail n'est plus suivie de la lecture du livret d'accueil en présence de Polygone (Marcel Redin) et du CSP. Cette partie est intégrée actuellement dans la formation de sécurité au travail par Marcel Redin. Ceci permet de donner des informations et des explications importantes aux ouvriers. Surtout des explications détaillées comment informer Polygone en cas de maladie, comment prendre congé etc. sont très importantes et souvent mal comprises. Ceci permet également d'éviter des avertissements.

En 2010, l'objectif d'organiser les formations plus rapidement, afin de pouvoir éviter au mieux les sorties avant la participation aux différentes formations, a pu être atteint. Ainsi, les ouvriers peuvent être motivés plus tôt et orientés plus rapidement selon les situations. Il ne faut pas oublier que suite à la situation actuelle du marché du travail, la recherche d'un travail demande de plus en plus de temps et devient de plus en plus difficile. Les formations ont pu être organisées de façon adaptée aux besoins des ouvriers au cours de 2010 et ont ainsi permis d'intensifier l'accompagnement.

Pour 2010, Polygone organise des formations de premier secours pour les personnes engagées sous contrat fixe. L'idée a été prise en compte d'étendre cette formation à notre population cible, mais n'a pas encore pu être réalisée.

Il a été prévu de continuer à organiser un entretien individuel sur base du bilan des compétences psycho-social réalisé au moment de la sortie. Pour 2010, un entretien supplémentaire 3 mois après la sortie a été envisagé.

Le bilan de compétences à la sortie se base surtout sur la fiabilité (absences), les rapports des formations, ainsi que sur la collaboration, mais souvent les objectifs de la convention de collaboration n'ont pas encore pu être atteints et de nouveaux objectifs peuvent se rajouter. C'est ainsi qu'un rendez-vous à la sortie est organisé, mais plutôt dans le but de relancer directement la recherche de travail, l'inscription à l'ADEM pour les usagers qui quittent la structure sans avoir trouvé un autre emploi. Au cours des 3 premiers mois, un rendez-vous basé sur le bilan des compétences psycho-social et qui se base sur le bilan a néanmoins été organisé. Ceci permet de revoir ou d'actualiser les objectifs et les perspectives concrètes en fonction de la situation actuelle, tout en planifiant déjà les différentes démarches. Ces étapes visent la réalisation progressive des buts. Ceci n'empêche pas de reprendre ultérieurement les objectifs pris en compte dans le bilan. Ainsi, le bilan de compétences devient un outil dynamique, adapté à la situation et aux progrès de la personne concernée. Le bilan évolue en quelque sorte avec la personne concernée et constitue un facteur de motivation intrinsèque, de réflexion, mais également d'auto-réflexion considérable. Le bilan devient ainsi un outil plus flexible et adapté à la personne et à la situation.

Une collaboration plus intensive est envisagée également avec la Schläifmilen pour 2011. Des stagiaires de la Schläifmilen pourraient ainsi faire des stages de 1 à 2 semaines auprès de Polygone. Inversement, les ouvriers embauchés à durée déterminée auprès de Polygone peuvent participer à la formation d'ESD permettant aux stagiaires de refléter davantage leurs compétences professionnelles. Ces idées doivent néanmoins être clarifiées en 2011.

## **ANNEXE III : COACHING psycho-social**

### **1. DESCRIPTION DU COACHING**

Le CSP offre aux bénéficiaires du RMG envoyés par les SRAS un **Coaching psycho-social** composé des trois éléments suivants:

- 1. L' « Assessment Center » et les évaluations annexes**
- 2. Les consultations: conseils en groupe et en individuel**
- 3. Les formations (éléments « Boutique Emploi »)**

Un **bilan psycho-social** est établi pour chaque participant. Les résultats sont discutés avec les personnes concernées et leurs accompagnateurs sociaux.

#### **1.1. L' « Assessment Center » et les évaluations annexes**

L'objectif de l' « **Assessment Center** » est de créer à la fois une structure de rencontre et d'interaction, mais également un centre d'évaluation dans le but de promouvoir un accompagnement individuel dans les démarches visant la réintégration et le développement professionnel adaptés aux ressources des participants.

Après une explication de l'objectif et du déroulement, les participants sont amenés à réfléchir sur les compétences clés du marché du travail, ainsi que sur leurs points forts et leurs points faibles. Différentes activités de groupe sont organisées et permettent l'évaluation de l'esprit d'équipe, de la communication et de la persévérance. Les différentes activités sont toujours suivies de discussions de groupe concernant les auto-évaluations et les feedbacks des observateurs et des autres membres du groupe.

En plus certains **tests et exercices objectifs** sont effectués en groupe. Il s'agit de :

- test d2 (test de concentration et d'attention visuelle)
- test ZVT (« Zahlen-Verbindungs-Test, sprachfreier Intelligenztest zur Messung der kognitiven Leistungsgeschwindigkeit »)
- test BIP (« Bochumer Inventar zur berufsbezogenen Persönlichkeitsbeschreibung »)
- test FPI (« Freiburger Persönlichkeitsinventar ») (occasionnellement)
- test informatique (test Word/Excel/Internet/envoi d'un e-mail)
- examen théorique du permis de conduire (test sur PC)
- test de langues (Dialang)

Les trois derniers éléments ont été introduits vu l'importance des langues, des connaissances informatiques et de la possession d'un permis de conduire dans la recherche d'un travail, surtout pour les participants non diplômés.

Des **éléments du concept de formation Pro-Skills** visant à observer et à renforcer les compétences sociales et personnelles des participants sont également appliquées.

## **1.2. Les consultations: conseils en groupe et en individuel sur demande**

Une demi-journée par semaine est destinée aux conseils en groupe, tels que les discussions sur

- les démarches sociales: besoins et expériences rencontrés avec les différentes institutions etc.

- les démarches pratiques d'embauche: demandes déjà effectuées et feedbacks (réponses aux offres d'emploi, consultation des annonces du journal ou autres)
- le vécu psychologique : possibilité d'échanges

Pour compléter le volet psychologique, une évaluation du stress chronique est effectuée avec chaque usager par l'intermédiaire du test TICS («Trierer Inventar zum Chronischen Stress»). De plus, pour les 3 derniers groupes de l'année 2010, le CCQ (« Coping Capabilities Questionnaire ») élaboré par le service BIP-Lux d'Inter-Actions en 2010 est utilisé. Il permet d'évaluer différentes composantes concernant les capacités de faire face à des problèmes, tels que les compétences d'interaction et de mise en œuvre, de la compétence de pouvoir prendre en compte différentes perspectives et de la confiance en soi et ses compétences concernant l'avenir.

Le CSP propose également des séances de sophrologie individuelles et en groupe destinées à la relaxation des participants, visant une stabilisation, une mise à distance et une prise de conscience de leur savoir-être.

Parallèlement, des consultations individuelles peuvent être assurées sur demande.

A part le rendez-vous pour faire le CV et le rendez-vous pour discuter du bilan final, au moins un entretien individuel (« intermédiaire ») est prévu (une à deux semaines après l'« Assessment Center »).

### **1.3. Les formations (éléments de la «Boutique Emploi»)**

Les formations pratiques suivantes sont proposées:

- l'élaboration d'une lettre de motivation spontanée rsp. en réponse à une annonce (l'élaboration du CV avec l'aide du certificat



d'affiliation est réalisée en individuel au cours de la première semaine du Coaching psycho-social avec un conseiller du CSP)

- l'entraînement aux entretiens téléphoniques
- l'entraînement aux entretiens d'embauche par vidéo-feedback

#### **1.4. Les lundis après-midis**

Après la «Boutique Emploi», le CSP propose aux participants de se revoir trois lundis après-midis en groupe. Ces demi-journées sont destinées à finir ou à approfondir des activités abordées dans le cadre de la «Boutique Emploi», comme par exemple le vidéo-feedback, ainsi que les consultations socio-psychologiques. Les participants sont invités à communiquer également leurs désirs de formation supplémentaire ou d'approfondissement.

De plus, un membre du Ministère de la Famille se prend le temps de répondre à diverses questions relatives au RMG, lesquelles sont collectionnées par le CSP durant l' « Assessment Center » et la «Boutique Emploi».

#### **LA PHASE POST-COACHING**

**Les participants peuvent bénéficier de consultations pendant 3 mois, ils peuvent donc utiliser ces services jusqu'à 6 semaines après l'entretien final.**

Vu l'importance de l'entraînement aux entretiens d'embauche, le CSP peut organiser sur demande **des demi-journées destinées au vidéo-feedback** et cette activité sera ouverte à la fois à la population cible de Polygone et de la Schläifmillen, ainsi qu'aux anciens participants du Coaching. En plus, cet élément peut favoriser la suite des **contacts sociaux** qui se sont noués lors des Coachings et qui aident à sortir l'un ou l'autre de sa situation d'isolation.

De même, la participation aux **cours d'informatique** Microsoft est possible.

## **Le RÔLE du SNAS et les CONTACTS avec les SRAS**

Le coordinateur du SNAS collectionne les demandes des SRAS et fait des courriers aux SRAS pour les inviter à envoyer des participants. Il participe à la session d'information, organise si possible une demi-journée pour répondre aux questions des participants sur des questions juridiques par rapport à la loi RMG et d'autres mesures en vue d'une intégration sociale et professionnelle. Il participe également en tant qu'observateur à une journée de l' « Assessment Center ». En plus de la réunion du début, les conseillers du CSP répètent cette offre lors du Coaching et remettent les questions au coordinateur du SNAS qui pourra répondre à ces questions pendant la demi-journée prévue à cet effet. Il faut cependant noter qu'un changement au niveau du rôle du coordinateur SNAS est à considérer pour 2011.

Les agents sociaux des SRAS viennent au CSP avec le participant pour discuter du bilan final et des suites à donner aux conclusions tirées. Pour évaluer, améliorer et adapter les offres au fil du temps, les éléments suivants sont mis en place :

- une rubrique du bilan qui retient les suites à donner à l'entretien final au niveau du SRAS, du participant et du CSP. Cette rubrique sera remplie en commun à la fin de l'entretien final
- une fiche d'évaluation annexée au bilan (pour les SRAS) avec des éléments à cocher et une case pour des remarques à remplir, à renvoyer 3 mois après l'entretien final par le SRAS en question au CSP (rappel du CSP par e-mail en cas de besoin)
- une fiche d'évaluation pour les participants. Elle sera remplie par le CSP suite à un appel téléphonique où le CSP se

renseignera auprès du participant des suites du Coaching et ceci également après 3 mois

- une statistique du SNAS en fin d'année sur la situation professionnelle des participants du Coaching

## **2. COACHING - STATISTIQUES 2010**

### **2.1. Résultats**

Le détail des résultats réalisés en collaboration avec le SNAS, du SRAS et le CSP pour les participants des 5 Coachings de 2010 est le suivant :

Coaching	ATI	Stage en entreprise	CDD ou CDI	« Non ayant droit »	Sans mesure	Total
Février - mars 2010	2	0	0	2	2	6
Avril - mai 2010	0	3	1	0	7	11
Juin - juillet 2010	1	3	1	0	5	10
Sous-total 1 <sup>er</sup> semestre	3	6	2	2	14	27
Septembre - octobre 2010	0	1	0	1	7	9
Novembre - décembre 2010	4	1	0	0	4	9
Sous-total 2 <sup>e</sup> semestre	4	2	0	1	11	18
Total 2010	7	8	2	3	25	45

Le SNAS nous a informé que les SRAS ont pu organiser (parfois grâce au soutien du CSP) pour 17 des 45 personnes ayant participé à un de nos Coachings de 2010, soit une mesure proposée dans le cadre de la loi RMG, soit un poste CDD ou CDI sur le premier marché du travail (situation fin 2010).

Pour le premier semestre 2010, regroupant les 27 participants des 3 premiers Coachings de 2010, on peut constater que 11 des 27 personnes concernées (2 personnes n'ayant plus droit à des mesures

dans le cadre de la loi RMG) ont pu faire un premier pas vers une réintégration sur le marché du travail.

Pour les 18 participants des deux Coachings du deuxième semestre 2010, on peut noter que 6 des 18 personnes concernées (1 personne n'ayant plus droit à des mesures dans le cadre de la loi RMG) ont déjà réussi la réintégration professionnelle. Il faut savoir que le suivi et la recherche d'un poste adéquat pour les personnes du Coaching septembre/octobre 2010 est actuellement encore en cours (phase de 3 mois post-Coaching). Les entretiens finaux avec remise des bilans et propositions d'embauche pour les usagers du Coaching novembre/décembre 2010 sont prévus pour début 2011.

## **2.2. Données de la formation:**

Prestations pour chaque participant:

- 17 rendez-vous en groupe (formation proprement dite)
- 3 rendez-vous individuels (dont l'élaboration du CV, un entretien intermédiaire et l'entretien final avec un membre du SNAS)
- suivi de 6 semaines (à compter à partir de la fin de la formation proprement dite) est proposé le CSP (c.à.d. les participants peuvent fixer des rendez-vous avec le CSP aussi souvent qu'ils le désirent)

Il y a donc eu en 2010, 85 rendez-vous en groupe et 135 rendez-vous individuels obligatoires pour les participants. Une partie des participants ont également profité de l'accompagnement proposé en demandant régulièrement des rendez-vous au CSP.

Les rendez-vous en groupe, ainsi que les rendez-vous individuels pour l'élaboration du CV et l'entretien intermédiaire se font sur une durée de 7 semaines.

Les rendez-vous pour l'entretien final sont fixés sur base de la disponibilité du participant, d'un membre du SNAS et d'un membre du CSP, dès que les bilans sont terminés.

### **2.3. Détails des groupes**

#### **février - mars 2010**

**participants effectifs : 6**

Femmes : 3

Hommes : 3

18 - 30 : 0

31 - 45 : 6

>46 : 0

Luxembourgeois : 2

Portugais : 3

Kosovare : 1

#### **avril - mai 2010**

**participants effectifs : 11**

Femmes : 3

Hommes : 8

18 - 30 : 4

31 - 45 : 6

>46 : 1

Luxembourgeois : 7

Ivoirien : 1

Monténégrins :	2
Bosniaque :	1

### **juin - juillet 2010**

#### **participants effectifs : 10**

Femmes :	6
Hommes :	4

18 - 30 :	2
31 - 45 :	7
>46 :	1

Luxembourgeois :	3
Portugais :	3
Polonais :	1
Paraguayen :	1
Français :	1
Belge :	1

### **septembre - octobre 2010**

#### **participants effectifs : 9**

Femmes :	8
Hommes :	1

18 - 30 :	4
31 - 45 :	5
>46 :	0

Luxembourgeois :	4
Portugais :	1
Français :	3
Letton :	1

## **novembre - décembre 2010**

<b>participants effectifs :</b>	<b>9</b>
Femmes :	6
Hommes :	3
18 - 30 :	3
31 - 45 :	6
>46 :	0
Luxembourgeois :	2
Portugais :	4
Français :	2
Allemand :	1

### **2.4. Taux de satisfaction**

A la fin de chaque Coaching psycho-social, les 45 participants ont été priés d'évaluer les différentes activités proposées. Vous trouverez ci-dessous les résultats.

Il faut noter que seulement les activités faites par l'ensemble des 45 participants sont prises en compte. 9 personnes n'ont pas participé à cette évaluation.

#### **1. Est-ce que les séances du Coaching vous ont plu ?**

Tout à fait	26
Plutôt oui	10
Plutôt non	0
Pas du tout	0

## **2. Avez-vous l'impression d'avoir acquis de nouvelles informations?**

Tout à fait	24
Plutôt oui	12
Plutôt non	0
Pas du tout	0

## **3. Comment jugez-vous les services prestés?**

### **a. « Assessment Center »**

Très bon	24
Assez bon	11
Plutôt insatisfaisant	01
Mauvais	0

### **b. Tests**

#### **- Permis de conduire**

Très bon	19
Assez bon	12
Plutôt insatisfaisant	02
Mauvais	02
(1x pas de réponse)	

#### **- Test d2**

Très bon	19
Assez bon	16
Plutôt insatisfaisant	01
Mauvais	0

#### **- Test ZVT**

Très bon	20
Assez bon	13
Plutôt insatisfaisant	01



Mauvais 0  
(2x pas de réponse)

### - Test BIP

Très bon 15  
Assez bon 17  
Plutôt insatisfaisant 01  
Mauvais 0  
(3x pas de réponse)

### - Test informatique

Très bon 22  
Assez bon 10  
Plutôt insatisfaisant 01  
Mauvais 01  
(2x pas de réponse)

### - Test de langue : Dialang

Très bon 14  
Assez bon 16  
Plutôt insatisfaisant 03  
Mauvais 0  
(3x pas de réponse)

### c. Pro-Skills

Très bon 15  
Assez bon 13  
Plutôt insatisfaisant 02  
Mauvais 0  
(6x pas de réponse)

### - Clous

Très bon 15  
Assez bon 13

Plutôt insatisfaisant	04
Mauvais	0
(4x pas de réponse)	

### **- Bambou**

Très bon	15
Assez bon	12
Plutôt insatisfaisant	04
Mauvais	0
(5x pas de réponse)	

## **d. Lettre de motivation**

### **- Théorie**

Très bon	28
Assez bon	08
Plutôt insatisfaisant	0
Mauvais	0

### **- Pratique**

Très bon	26
Assez bon	09
Plutôt insatisfaisant	0
Mauvais	0
(1x pas de réponse)	

## **e. CV**

Très bon	29
Assez bon	05
Plutôt insatisfaisant	0
Mauvais	0
(1x pas de réponse)	

## **f. Entretien téléphonique**

### **- Théorie**

Très bon	23
Assez bon	12
Plutôt insatisfaisant	0
Mauvais	0
(1x pas de réponse)	

### **- Pratique**

Très bon	24
Assez bon	11
Plutôt insatisfaisant	0
Mauvais	0
(1x pas de réponse)	

## **g. Entretien d'embauche**

### **- Cours et questions types**

Très bon	21
Assez bon	12
Plutôt insatisfaisant	01
Mauvais	01
(1x pas de réponse)	

### **- Vidéo-Feedback**

Très bon	17
Assez bon	15
Plutôt insatisfaisant	01
Mauvais	01
(2x pas de réponse)	

## **h. Consultations individuelles**

Très bon	23
Assez bon	08
Plutôt insatisfaisant	01
Mauvais	0
(4x pas de réponse)	

## **i. Groupes psychologiques et sociaux**

Très bon	22
Assez bon	12
Plutôt insatisfaisant	0
Mauvais	0
(2x pas de réponse)	

## **4. Avez-vous apprécié la manière comment vous avez été amenés à participer ?**

Tout à fait	20
Plutôt oui	14
Plutôt non	01
Pas du tout	0
(1x pas de réponse)	

## **5. Comment évaluez-vous les animateurs ?**

### **- professionnalisme**

très bien	32
plutôt bien	03
plutôt insatisfaisant	0
insuffisant	0
(1x pas de réponse)	

### **- empathie/sympathie**

très bien	31
plutôt bien	03

plutôt insatisfaisant	0
insuffisant	0
(2x pas de réponse)	

### **- compréhension**

très bien	28
plutôt bien	06
plutôt insatisfaisant	0
insuffisant	0
(2x pas de réponse)	

### **- capacité/qualification**

très bien	29
plutôt bien	05
plutôt insatisfaisant	0
insuffisant	01
(2x pas de réponse)	

## **6. Le temps réparti aux activités était-il :**

adapté	27
trop long	04
trop court	04
(1x pas de réponse)	

On peut noter que les résultats en ce qui concerne la satisfaction des usagers des sessions de coaching en 2010 sont en général meilleurs que ceux de 2009.

**ANNEXE IV:  
DOMAINES D'INTERVENTION  
et PRESTATIONS CSP  
(ACCOMPAGNEMENTS:  
usagers en fin d'accompagnement)**

**Pour les 31 usagers, dont le dossier d'accompagnement (« suivi social ») a été clôturé en 2010 (sorties depuis 12 mois d'une structure de travail SESE) on a compté le nombre de types d'intervention pendant la durée intégrale de ces accompagnements. Pour tous ces usagers le nombre total est de 603.**

**Démarches et médiation socio-administrative: 100  
(139 en 2009, 156 en 2008 et 112 en 2007)**

- 19 informations sur les droits et les prestations possibles ou dues
- 23 informations sur les démarches à poursuivre
- 20 assistances lors des démarches administratives (appels téléphoniques, lettres...)
- 15 assistances pour remplir des formulaires
- 01 accompagnement lors d'entrevues administratives
- 09 médiation lors de conflits avec les administrations
- 13 contacts avec d'autres services du secteur social

**Consultations psychologiques et de santé: 101  
(147 en 2009, 175 en 2008 et 200 en 2007)**

- 12 entretiens psychologiques de +/- 60 min (écoute active)
- 26 conseils psycho-pédagogiques
- 00 groupe psychologique
- 26 assistances lors de la recherche de solutions personnelles
- 29 motivation à la réalisation concrète de leurs possibilités
- 02 mises en contact avec des thérapeutes, psychiatres et cliniques

- 03 médiations en cas de conflits au sein de la famille
- 01 médiation en cas de problèmes avec des personnes externes à la famille (p.ex. voisin)
- 01 demande financière auprès du Ministère de la Santé e.a. (p.ex. frais dentaires)
- 01 assistance lors de conflits avec des services de la sécurité sociale (caisse de maladie)

**Logement: 76 (90 en 2009, 78 en 2008 et 104 en 2007)**

- 15 informations sur les possibilités d'avoir un logement social (p.ex. Fonds du Logement)
- 07 recherches dans les journaux ou sur internet (p.ex. [www.athome.lu](http://www.athome.lu))
- 01 mise en relation avec des foyers pour adultes
- 00 coordination du travail social si un client habite un foyer pour adultes
- 03 recherches de chambres individuelles au mois (cafés)
- 09 démarches pour l'obtention d'une caution locative
- 07 démarches pour l'obtention d'un logement de la Wunnengshëllef / Agence Immobilière Sociale
- 06 suivis Wunnengshëllef
- 07 visites à domicile
- 10 conseils en rapport avec la location d'un logement (électricité, assurances, etc.)
- 06 aides à l'obtention de meubles bon marché (p.ex. second hand)
- 05 aides en cas de déménagement (camionnette, démarches communales etc.)

**Justice: 13 (19 en 2009, 15 en 2008 et 20 en 2007)**

- 04 orientation et informations juridiques de base
- 00 demande d'assistance juridique (Pro Deo)
- 03 formulations d'une lettre avec un contenu juridique
- 00 accompagnement chez l'avocat, au tribunal, la police etc.

- 01 assistance lors de problèmes avec la récupération d'un permis de conduire
- 02 assistances lors de problèmes juridiques avec des créanciers
- 00 assistance lors de problèmes juridiques en relation avec le logement
- 03 assistances lors de problèmes juridiques en relation avec la situation familiale
- 00 assistance lors de problèmes juridiques divers

**Finances: 39 (42 en 2009, 32 en 2008 et 57 en 2007)**

- 12 informations sur les prestations financières dont le client peut avoir droit
- 06 assistance lors des démarches de certaines prestations (p.ex. allocations familiales et de naissance)
- 05 assistance lors de démarches en vue d'obtention d'une aide financière auprès des offices sociaux ou divers services sociaux ou caritatifs
- 06 assistances à la gestion du budget du client ou celui de sa famille
- 03 assistances en relation avec les saisies et les cessions
- 04 médiations en cas de petites dettes avec les créanciers et les huissiers
- 02 mises en relation avec les services de surendettement en cas d'endettement massif
- 01 préfinancement d'un permis de conduire (B,C,D,E)

**Formation: 82 (108 en 2009, 118 en 2008 et 55 en 2007)**

- 01 assistance dans le cadre de la préparation de l'examen théorique - permis de conduire
- 05 assistances lors des démarches au BIZ pour l'inscription pour un apprentissage
- 05 assistances lors de la recherche pour trouver un employeur pour faire un apprentissage adulte
- 11 informations sur les formations continues (p.ex. cours de langues)



- 07 informations sur les écoles au Luxembourg et à l'étranger
- 19 participations à la formation CSP «étapes de la vie professionnelle»
- 14 participations à la formation CSP „Assessment Center“
- 13 participations à la formation CSP «vidéo-feedback»
- 02 participations à la formation CSP «méthodes d'embauche»
- 01 participations à la formation CSP «informatique Microsoft»
- 03 participations à une autre formation CSP

**Travail: 192 (255 en 2009, 518 en 2008 et 870 en 2007)**

- 23 informations sur les annonces dans les quotidiens
- 22 recherches d'un emploi sur internet (p.ex. Jobsearch)
- 25 rédactions d'un CV et de lettres de motivation
- 17 aides à l'envoi de lettres de motivation (p.ex. permanence du lundi a-m rte de Thionville)
- 15 préparations à la présentation chez un employeur
- 01 accompagnement lors de la présentation chez un employeur
- 13 mises en contact avec des employeurs
- 01 préparation, accompagnement et évaluation d'un stage dans une entreprise
- 05 entretiens en vue d'une présélection de postulants selon le profil demandé
- 16 collaborations avec le service du personnel au sein de l'entreprise
- 11 médiations en cas de conflits au sein de l'entreprise
- 13 évaluations des capacités professionnels des clients et de leurs limites (p.ex. bilan de compétences)
- 10 compte-rendu des capacités professionnelles des clients (rendez-vous feedback)
- 16 contacts avec les agents de l'ADEM (avant sortie, après sortie, +6, +12)
- 04 information et/ou assistance pour la garde d'enfants

# ANNEXE V: LES BILANS DE COMPETENCES

## **I. ACCOMPAGNEMENTS**

### **OBJECTIFS**

Permettre un échange sur les buts réalisés et à réaliser au moment de la sortie de la structure de travail ainsi que l'élaboration d'un bilan complet lors de la sortie SESE.

### **RUBRIQUES**

Le bilan de compétences est composé de 12 rubriques.

#### Phase d'entrée :

Rubrique 1: « Assessment Center » Embauche

(questionnaire et fiche d'observation)

Rubrique 2: Premier entretien CSP (fiche psycho-sociale)

Rubrique 3: Fiche d'affiliation et CV

Rubrique 4: Convention de collaboration (buts)

Rubrique 5: Description des problématiques

(rubrique détails de la base de données)

#### Phase d'accompagnement :

Rubrique 6: Fiche des formations et tests

Rubrique 7: Fiche de présences sur le lieu du travail

Rubrique 8: Fiche des contremaîtres

(compétences professionnelles) / stages

Phase de sortie :

Rubrique 9: Rapport à 4 rubriques (base de données), nombre d'interventions et de contacts (base de données)

Rubrique 10: Bilan final et fiche d'entretien lors de la remise du bilan final (voir annexe)

Phase de sortie + 1 an :

Rubrique 11: Fiche + 12

Rubrique 12: Résultat au niveau travail 12 mois après la sortie (évtl. analyse des échecs professionnels)

**DELAIS**

1 mois après l'entrée de la structure de travail (Monitoring E - 1 mois):

Rubrique 1 à 5

1 mois après la sortie de la structure de travail (Monitoring S - 1 mois):

Rubrique 6 à 8 : vérifier si disponible

Rubrique 9 et 10

12 mois après la sortie de la structure de travail:

Rubrique 11 et 12

Update de la rubrique 5 et 9

Classer le bilan de compétences dans les archives

## **PROCEDURE D'ARCHIVAGE**

Dossier individuel

Mettre nom et prénom ainsi que l'année d'archivage

Classement par ordre alphabétique

Nom et prénom: \_\_\_\_\_

Structure: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

**Est-ce que les buts de la convention de collaboration ont été réalisés ?**

- Oui, complètement
- Oui, partiellement
- Non

**Raison(s), en cas de réalisation incomplète:**

**Est-ce que d'autres buts ont été réalisés?:**

**Buts à réaliser dans la phase post-B:**

## II. COACHING (un exemple)

### BILAN DE BASE POUR ENTRETIEN FINAL: Madame X

Ce bilan se réfère uniquement aux observations ayant été effectuées au cours des activités organisées dans le cadre du coaching psycho-social du service de consultation socio-pédagogique.

#### 1 Elaboration du CV (documents, collaboration)

Elle apporte son CV, la fiche d'affiliation et une lettre de motivation manuscrite à la réunion d'information. Elle vient en avance pour le rendez-vous CV. On rédige un nouveau CV avec photo (envoyé à son adresse e-mail). Elle préférerait travailler dans la vente, p.ex. dans un magasin de vêtements, mais elle n'est pas opposée aux magasins de grandes distributions. Un travail ou une formation dans une fiduciaire (comptabilité) pourrait l'intéresser également. Elle emporte un test TICS.

#### 2 Assessment Center

##### **2.1 Observations**

Madame **participe bien** à l'Assessment Center. Elle est très ouverte et sincère pendant les tours de table, ainsi que **motivée** pour les activités proposées. Elle fait preuve d'un **bon esprit d'équipe** et d'une très bonne intégration dans le groupe. Elle est fiable et régulière.

## **2.2 Auto-évaluation de ses atouts et faiblesses**

### **Les atouts**

- Je suis très ouverte
- J'ai de très bonnes compétences manuelles
- Je retiens facilement les explications et je sais reproduire les tâches demandées
- Je sais bien communiquer
- Je m'adapte à toutes les situations

### **Les faiblesses**

- Je suis hyperactive, je dois toujours bouger (mais je peux me contrôler sur mon lieu de travail)
- Je ne sais pas vers quel domaine je peux me diriger
- Je ne me sens pas à l'aise quand je n'apprécie pas le travail que j'effectue et je perds un peu la joie de vivre

Les atouts et faiblesses cités par Madame semblent tout à fait pertinents et honnêtes.

## **2.3 Concentration et persévérance : Test d2**

Le test d2 est un test d'attention concentrée (Aufmerksamkeits- und Belastungstest), évaluant la capacité de discriminer des détails dans un temps restreint avec une mobilisation de la concentration.

Vitesse: largement supérieure à la moyenne (97,7% font moins vite)

Fautes: bonne performance (72,6% font plus de fautes)

Fautes au début / à la fin: amélioration au niveau des fautes vers la fin du test (de 6 au début à 2 fautes vers la fin)

Stabilité au fil du temps: stabilité supérieure à la moyenne (84,1% des personnes de la même tranche d'âge travaillent de manière moins stable)

Madame a par conséquent une **très bonne capacité de concentration**.

## **2.4 Vitesse de perception et de traitement des données: Test ZVT**

Le test ZVT (Zahlenverbindungstest) est un test non verbal, mesurant la performance cognitive de la vitesse de perception et de traitement des données ainsi que la concentration (spezifischer Leistungstest der Bearbeitungsgeschwindigkeit und der Konzentration).

Madame atteint un résultat excellent au ZVT (97% des personnes font moins bien).

## **2.5 Connaissances du code de la route: Test du permis de conduire**

Madame participe au test du permis de conduire de manière très motivée et intéressée. Madame travaille très rapidement et elle montre beaucoup d'intérêt pour la correction de ses résultats.

Elle répond correctement à 3 sur 10 questions générales, à 4 sur 4 questions concernant les priorités et à 3 sur 6 traitant des priorités.

Madame **est en possession d'un permis de conduire**.

## 2.6 Travail sur ordinateur: Test informatique

Madame participe de manière très motivée et intéressée au test informatique.

Elle montre une **bonne performance** pour la mise en forme et la mise en page sur **Word**. Elle n'a **pas de connaissances** sur **Excel**, mais montre beaucoup d'intérêt et apprend très vite. Elle sait très bien se débrouiller après diverses explications.

Elle atteint un **résultat excellent** lors de la recherche sur **internet** ainsi que pour l'envoi d'un **e-mail**. En général, elle a de très bonnes connaissances informatiques.

## 2.7 Evaluation des connaissances linguistiques: Test Dialang

Madame participe au test de compréhension orale en français, ainsi qu'au test de niveau et au test de vocabulaire en français. Elle travaille de façon intéressée et appliquée.

Pour le test de compréhension orale, Madame atteint le **niveau C1**, c'est à dire le niveau autonome. Elle peut comprendre des textes longs et exigeants, ainsi que saisir des significations implicites. Elle peut utiliser la langue de façon efficace et souple dans sa vie sociale, professionnelle ou académique. Ci-dessous, le détail des résultats du test de la compréhension orale:



<b><u>Test de la compréhension orale</u></b>		
Type de questions	Réponses correctes	Réponses incorrectes
Détermination des idées principales	10	0
Inférences	12	1
Compréhension orale détaillée	6	1

En ce qui concerne le test de niveau, Madame atteint 701 sur 1000 points. Elle est une apprenante avancée avec un vocabulaire très étendu. Elle n'a que peu de difficultés à comprendre des textes écrits, bien qu'elle puisse être moins bien en compréhension orale.

Pour le test du vocabulaire en français, Madame atteint le **niveau B1**, c'est-à-dire le niveau seuil. Elle sait donc se débrouiller dans la plupart des situations rencontrées en voyage, dans une région où la langue est parlée. Elle peut produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt. Elle peut raconter un événement, une expérience ou un rêve, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement des raisons ou explications pour un projet ou une idée. Ci-dessous, le détail des résultats du test du vocabulaire :

<b><u>Test du vocabulaire</u></b>		
Type de questions	Réponses correctes	Réponses incorrectes
Formation de mots	6	5
Combinaison de mots	4	3
Sémantique	4	5
Signification	3	0

## 2.8 Evaluation de la personnalité : BIP

Le test BIP (Bochumer Inventar zur berufsbezogenen Persönlichkeitsbeschreibung; Hossiep & Paschen, 2003) est un inventaire de la personnalité traitant des domaines importants de la vie professionnelle.

Par rapport à l'orientation professionnelle, Madame atteint un niveau moyen en ce qui concerne sa motivation de restructurer son environnement professionnel. Elle porte autant d'importance à atteindre de bonnes performances que la moyenne des personnes de son âge. **Madame n'aime pas diriger ou influencer des personnes.**

Du côté comportement au travail, Madame semble ne pas porter plus d'importance sur le fait de réaliser des tâches avec une précision maximale que la moyenne des personnes de son âge. Elle ne diffère pas de la moyenne pour l'aptitude de s'adapter à son entourage professionnel, elle fait donc preuve d'une flexibilité moyenne. Elle ne réfléchit pas plus que la moyenne avant de passer à l'action.

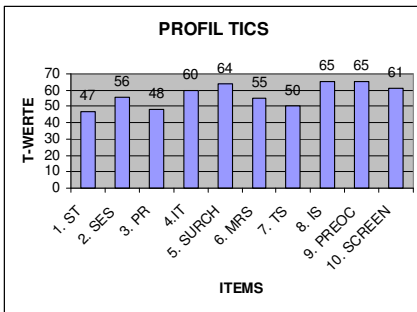
Pour les compétences sociales, Madame montre une sensibilité moyenne vis-à-vis de ses collègues de travail. Elle **sait entrer en contact** avec des personnes inconnues et sait nouer de nouvelles amitiés. Elle atteint à ce niveau des résultats légèrement supérieurs à la moyenne. Pour les critères sociaux comme la **sociabilité et la capacité de s'imposer** par rapport à d'autres personnes, Madame montre une tendance inférieure à la moyenne. Elle ne diffère pas de la moyenne en ce qui concerne son envie pour le travail en équipe.

En ce qui concerne son état psychique, on peut dire que quant à la confiance en soi, la stabilité émotionnelle et la

capacité d'atteindre de bonnes performances en situation de stress au travail, les résultats sont moyens.

## 2.9 Evaluation du stress chronique: TICS

Le test TICS (Trierer Inventar zum Chronischen Stress ; Schultz, Schlotz & Becker, 2004) est un inventaire du stress chronique<sup>2</sup>.



1. ST: Surcharge de travail
2. SES: Surcharge au niveau de l'environnement social
3. PdR: Pression de devoir réussir
4. IT: Insatisfaction au niveau du travail
5. SURCH: Sentiment d'être dépassé par les tâches quotidiennes

6. MRS: Manque de reconnaissance au niveau social
7. TS: Tensions au niveau social
8. IS: Isolement au niveau social
9. PREOC: Préoccupations, soucis, inquiétudes chroniques
10. SCREEN: Moyenne des items suivants:  
9, 1, 2, 5, et 6

1<sup>ère</sup> catégorie d'items: Les 3 premiers items (ST, SES, PR) concernent le stress perçu qui résulte des exigences très demandeurs. Ce genre de stress est moins influencé par la personnalité, mais plus par les facteurs externes, démographiques, professionnels et familiaux.

2<sup>ème</sup> catégorie d'items: Les items 4 à 8 (IT, SURCH, MRS, TS et IS) indiquent un manque de satisfaction des besoins tel que le besoin de sécurité, de réussite, de contacts sociaux, de tâches utiles et de reconnaissance. Ces sentiments dépendent des conditions de vie, mais également des caractéristiques de la personnalité.

---

<sup>2</sup> Les valeurs T de 44 à 56 sont moyennes, les valeurs T de 60 sont équivalents à 84% (c'est-à-dire que seulement 16% de la population de référence a eu un niveau de stress encore plus élevé), 65 est équivalent à >90%, 70 correspond à 97,7% et >80 correspond à >99,9%).

3<sup>ième</sup> catégorie d'items: L'item 9 (PREOC) révèle l'ampleur des soucis et est fortement influencé par la personnalité.

L'ampleur des soucis et des préoccupations (PREOC : PR>90), ainsi que la perception générale du stress (SCREEN, moyenne des facteurs 9, 1, 2, 5 et 6: PR>84) sont très supérieures à la moyenne.

Les résultats indiquent que le niveau de stress est actuellement très élevé, mais qu'il y a une grande différence selon les différents facteurs.

En ce qui concerne les facteurs déterminant la satisfaction des besoins, le niveau de stress perçu par Madame au cours des trois derniers mois est très élevé. Ce sont surtout la perception **d'isolement au niveau social** (IS : PR>90), le **sentiment d'être dépassée par les tâches quotidiennes** (SURCH : PR>84), mais également **l'insatisfaction au niveau du travail en général** (IT : PR>84) qui sont ressentis comme fortement stressants. Les autres facteurs externes, tels qu'un manque de reconnaissance au niveau social (MRS) et les tensions au niveau social (TS) sont actuellement vécus comme étant moyennement stressants.

En ce qui concerne les facteurs externes, Madame ressent un stress moyen. Il s'agit d'une surcharge au niveau du travail professionnel et personnel (ST), d'une surcharge au niveau de l'environnement social (SES), ainsi que d'une pression de devoir réussir (PdR).

Le stress causé par ces trois facteurs internes (IS, SURCH, IT) est assez fort pour créer un déséquilibre au niveau de la perception générale du stress (PR>84). L'ampleur des soucis et des préoccupations est également très élevé et risque de créer un stress chronique qui a des effets néfastes sur la santé. Une prise en charge pourrait aider à évacuer les tensions dans le but de réduire et de limiter les séquelles du stress.

## 2.10 CCQ

Le Coping Capabilities Questionnaire (CCQ) élaboré par le service BIP-Lux d'Inter-Actions en 2010 permet d'évaluer différentes composantes concernant les capacités de faire face à des problèmes, telles que les compétences d'interaction et de mise en œuvre, la compétence de pouvoir prendre en compte différentes perspectives et la confiance en soi aussi que ses compétences concernant l'avenir.

La présentation avec assurance reflète les **compétences d'interaction**: Le résultat de Madame au niveau de la présentation avec assurance est supérieur à la moyenne et démontre donc non seulement **une bonne assurance** mais également une **bonne confiance en soi**. Madame n'a pas peur d'être au centre de l'attention et défend ouvertement sa position, ses besoins et intérêts et réussit dans la plupart des cas à les imposer ou à convaincre. Elle n'a pas peur des critiques exprimées par autrui et inversement, elle est tout aussi capable d'en émettre elle-même à autrui. Madame ne se laisse pas influencer par l'impression qu'elle pourrait donner aux autres et ne se soucie pas de la façon dont les autres peuvent la juger.

Les **compétences de mise en œuvre** sont représentées par la conception positive des compétences personnelles : En ce qui concerne **la conception positive des compétences personnelles**, le résultat est moyen. Elle sait moyennement surmonter des difficultés en général ou des situations plus problématiques. Elle essaie de poursuivre ses objectifs et a en général une confiance en elle

plutôt optimiste en ce qui concerne la réussite de problèmes ultérieurs éventuels.

La créativité dans la poursuite des objectifs et l'organisation flexible de l'avenir permettent de déterminer **la compétence de pouvoir prendre en compte différentes perspectives** : En ce qui concerne la créativité dans la poursuite des objectifs, le résultat est supérieur à la moyenne et indique donc une **bonne créativité et capacité à trouver des solutions alternatives** à des problèmes. Le résultat signale également une bonne ingéniosité qui permet à Madame de pouvoir s'imaginer et de mettre en place différentes solutions lorsqu'elle se trouve confrontée à un problème ou lorsqu'il faut venir à bout d'une tâche. Le résultat fait part d'une bonne capacité d'imagination concernant la conception des projets ou objectifs personnels.

Madame atteint un **résultat supérieur à la moyenne** en ce qui concerne la **flexibilité de l'organisation de l'avenir**. Ceci indique une capacité stable de pouvoir faire face et s'adapter à des imprévus. Elle a tendance à considérer les imprévus plutôt comme étant des défis. Madame est capable non seulement de laisser tomber des objectifs difficilement réalisables, mais également de pouvoir fixer de nouveaux buts et d'essayer de les atteindre. Elle est flexible concernant l'organisation de l'avenir et ouverte à de nouvelles perspectives.

La **confiance en soi et en ses compétences en ce qui concerne l'avenir** est témoignée par deux facteurs différents:

**Madame sait prendre des distances**, la performance est très supérieure à la moyenne. Malgré des confrontations à des échecs ou des problèmes personnels, elle arrive à conserver un bon équilibre et est calme. Elle arrive

vite à surmonter un coup du sort et à découvrir les facettes positives. Elle sait garder son sang-froid, même dans des situations plus difficiles, parce qu'elle sait en retirer le meilleur.

Madame témoigne d'une **orientation plutôt optimiste vers l'avenir**, vu que les résultats sont légèrement supérieurs à la moyenne. Madame est plutôt convaincue que sa vie future se déroulera de façon positive. Dans des situations difficiles, elle ne baisse pas les bras, elle est certaine qu'il y a encore d'autres portes qui vont s'ouvrir et que tout finira par s'arranger. Elle pense que la vie lui réserve encore une multitude de chances.

***Actuellement, selon les résultats du test, Madame dispose de solides capacités de coping, c'est-à-dire des ressources pour pouvoir faire face aux difficultés de la vie en général. Bien que la conception de ses compétences personnelles ne soit que moyennement positive, ceci n'empêche pas que l'orientation vers l'avenir est plutôt optimiste. Madame est créative dans la poursuite des objectifs. Elle dispose d'excellentes compétences à savoir prendre ses distances, elle est très confiante en elle et flexible en ce qui concerne l'organisation de l'avenir.***

## **2.11 Pro-Skills**

Madame est absente lors de l'exercice du *bâton*.

En ce qui concerne l'énigme des *clous*, elle reste au début un peu à part. Elle essaie cependant à quelques reprises de résoudre l'énigme par manipulation des clous.

**Très bonne participation** à la réalisation de son *blason*. Elle est volontaire pour présenter en premier lieu ses idées. Elle remet un travail créatif.

Madame participe de manière **motivée** à l'exercice du *pont*. Elle pose des questions et communique en général beaucoup avec les autres. Elle gère le groupe en tant que « **leader** » et ne montre aucun problème avec le contact physique des autres.

### **3 Boutique Emploi**

Lettre de motivation: **Très bonne participation** à la partie théorique. Elle travaille de manière très rapide et présente bien ses résultats au groupe. Elle n'a **pas de problèmes pour réaliser ses lettres de motivation** sur l'ordinateur. Au niveau informatique, elle travaille rapidement.

Entretien téléphonique: **Très bonne participation** à la partie théorique. Madame se présente au téléphone pour un poste de vendeuse dans un magasin de vêtements à Esch/Alzette. Elle demande directement le responsable, se présente et parle de l'annonce qu'elle a vu dans la vitrine. Elle répond bien aux questions posées et garde son calme, même si les questions deviennent plus personnelles. Elle est **respectueuse** et dit qu'elle pourrait représenter le magasin en question. Elle propose de passer directement pour remettre son CV. **Très bon entretien.**

Vidéo-Feedback: Madame se montre **intéressée** à la partie théorique. Elle est volontaire en ce qui concerne la présentation de ses réponses. Madame se présente auprès de Decolux pour un poste de décoratrice. Elle emploie un **ton adapté** et elle a un **bon contact avec les yeux**, ainsi qu'une **bonne posture**. Elle donne de très bonnes explications concernant le stage en entreprise.



Elle fait preuve de spontanéité et d'honnêteté, sans toutefois révéler trop de points personnels. Elle donne des exemples de son expérience professionnelle et gère très bien le travail qui lui est demandée spontanément au cours de l'entretien (décoration de la table à côté). Elle décore bien et sait argumenter son choix auprès du patron. Elle est disponible au niveau des horaires. Elle est même d'accord pour travailler le weekend. Elle est volontaire pour faire le permis C, ainsi que des cours de luxembourgeois. Elle donne de bons exemples concernant ses atouts et faiblesses. **Très bon entretien.**

#### **4 Consultations psycho-sociales individuelles et en groupe**

En ce qui concerne les groupes psycho-sociaux, Madame témoigne toujours d'une bonne participation. Elle utilise ces exercices pour remettre se en question et réfléchir sur soi, ses besoins, ses désirs et ses aspirations. Elle participe également bien aux séances de relaxation par le moyen de la sophrologie.

#### **5 Observations générales et conclusion**

##### **5.1 Ponctualité et présences**

<b>Elaboration CV Entretien intermédiaire</b>	<b>Assessment Center</b>	<b>Lundi après-midi</b>	<b>Mardi matin</b>	<b>Mercredi après-midi</b>	<b>Jeudi matin</b>
CV : ponctuelle 2 <sup>e</sup> RV : ponctuelle	09.11.10 : ponctuelle 10.11.10 : ponctuelle 11.11.10 : ponctuelle 12.11.10 : ponctuelle	<b>06.12.10 : ASE</b> 13.12.10 : ponctuelle <b>20.12.10 : ASE</b>	16.11.10 : ponctuelle 23.11.10 : ponctuelle 30.11.10 : ponctuelle	17.11.10 : ponctuelle 24.11.10 : ponctuelle 01.12.10 : ponctuelle	18.11.10 : ponctuelle <b>25.11.10 : absente</b> 02.12.10 : ponctuelle

## 5.2 Remarques et observations

Madame **participe très bien** à la « Boutique Emploi ». Suite à une opération de la main, elle manque une partie des activités. Elle est **fiable et régulière**, ainsi que motivée pour les différentes activités. Elle s'intègre très bien dans le groupe et se montre active pendant les tours de table.

	1	2	3	4	5
<b>présences</b>		X			
<b>punctualité</b>					X
<b>fiabilité</b>			X		
<b>participation</b>				X	
<b>motivation</b>				X	
<b>présentation/politesse</b>				X	
<b>esprit d'équipe</b>				X	
<b>dynamisme</b>				X	
<b>esprit d'initiative</b>			X		

## 5.3 Propositions

Le CSP propose à Madame un stage en entreprise à temps plein dans le domaine de la vente.

## **ANNEXE VI: STATISTIQUES « TRAVAIL » SESE 2010**

Résultats au niveau travail (« sorties SESE, sorties +6 rsp. +12 mois »)

### **Première remarque préliminaire: évolution des circonstances internes et externes**

Selon les chiffres statistiques du STATEC le taux de chômage était de 1,6% en 1992. Il était de 2,6% en mai 2000. Il était de 4,1% en mai 2008, de 5,4% en mai 2009, de 5,6% en mai 2010 (6,2% en novembre 2010). On peut donc constater une nette augmentation du chômage au Luxembourg. L'intégration sociale et professionnelle devient ainsi plus difficile.

Cette année, le nombre de nouvelles entrées à Polygone a de nouveau augmenté par rapport à l'année précédente, sans toutefois atteindre le nombre des années antérieures et puisque l'atelier ESD de la Schläifmillen n'a plus offert de contrats CAE, le nombre d'accompagnements a diminué, celui des personnes en consultation a donc augmenté en conséquence.

**Le nombre d'utilisateurs du CSP était de 71 en 1993, de 112 en mai 2000. En 2010, le nombre d'utilisateurs du CSP était de 377.**

En 1992, le nombre d'agents sociaux du CSP fut augmenté de 2 à 4 personnes, ce qui n'a pas changé jusqu'à aujourd'hui.

## **Deuxième remarque préliminaire: les « autres situations »**

Les situations à la sortie, après 6 et 12 mois sont présentées deux fois. Une première statistique englobe les « autres situations » qui concernent les personnes n'étant plus demandeur d'emploi sur le marché du travail luxembourgeois (p.ex. qui ont quitté le pays, qui veulent s'occuper de l'éducation d'enfants, qui sont invalides ou gravement handicapées rsp. en prison à long terme rsp. décédées). Une deuxième statistique présente les résultats sans tenir compte de ces personnes.

## Éléments statistiques

### Résultats au point de vue travail à la sortie de la structure de travail

Le tableau se base sur les sorties des clients entre le 01/01/2010 et le 31/12/2010

qui ont travaillé pendant une durée supérieure à 1 mois

#### **B1 Atelier Schläifmillen**

<u>Résultat travail</u>	<u>Nombre</u>	
sans travail	4	66%
travail déterminé	1	17%
travail indéterminé	1	17%
<b>Total B1</b>	<b>6</b>	100%

#### **B2 Polygone S.à r.l.**

<u>Résultat travail</u>	<u>Nombre</u>	
sans travail	21	75%
travail déterminé	2	7%
travail indéterminé	5	18%
<b>Total Polygone</b>	<b>28</b>	100%
sans travail	25	73%
travail déterminé	3	9%
travail indéterminé	6	18%
<b>Total</b>	<b>34</b>	100%

## Eléments statistiques

### Résultats au point de vue travail 6 mois après la sortie de la structure de travail

Le tableau se base sur les sorties des clients entre le 01/07/2009 et le 30/06/2010 qui ont travaillé pendant une durée supérieure à 1 mois

#### **B1 Atelier Schläifmillen**

<u>Résultat travail</u>	<u>Nombre</u>	
autres possibilités	2	22%
sans travail	2	22%
travail déterminé	3	34%
travail indéterminé	2	22%
<b>Total B1</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

#### **B2 Polygone S.à r.l.**

<u>Résultat travail</u>	<u>Nombre</u>	
apprentissage	3	14%
autres possibilités	3	14%
mesures d'insertion	2	9%
sans travail	9	43%
travail déterminé	2	10%
travail indéterminé	2	10%
<b>Total Polygone</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

## Total

apprentissage	3	10%
autres possibilités	5	17%
mesures d'insertion	2	7%
sans travail	11	36%
travail déterminé	5	17%
travail indéterminé	4	13%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

## Eléments statistiques

### Résultats au point de vue travail 6 mois après la sortie de la structure de travail

Le tableau se base sur les sorties des clients entre le 01/07/2009 et le 30/06/2010 qui ont travaillé pendant une durée supérieure à 1 mois

#### **B1 Atelier Schläifmillen**

<u>Résultat travail</u>	<u>Nombre</u>	
sans travail	2	28%
travail déterminé	3	43%
travail indéterminé	2	29%
<b>Total B1</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

#### **B2 Polygone S.à r.l.**

<u>Résultat travail</u>	<u>Nombre</u>	
apprentissage	3	17%
mesures d'insertion	2	11%
sans travail	9	50%
travail déterminé	2	11%
travail indéterminé	2	11%
<b>Total Polygone</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>



## **Total**

apprentissage	3	12%
mesures d'insertion	2	8%
sans travail	11	44%
travail déterminé	5	20%
travail indéterminé	4	16%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

## Eléments statistiques

### Résultats au point de vue travail 12 mois après la sortie de la structure de travail

Le tableau se base sur les sorties des clients entre le 01/01/2009 et le 31/12/2009

qui ont travaillé pendant une durée supérieure à 1 mois

#### **B1 Atelier Schläifmillen**

<u>Résultat travail</u>	<u>Nombre</u>	
apprentissage	1	13%
autres situations	2	25%
sans travail	1	12%
travail déterminé	2	25%
travail indéterminé	2	25%
<b>Total B1</b>	<b>8</b>	100%

#### **B2 Polygone S.à r.l.**

<u>Résultat travail</u>	<u>Nombre</u>	
apprentissage	2	9%
autres situations	2	9%
mesures d'insertion	5	21%
sans travail	7	31%
travail déterminé	4	17%
travail indéterminé	3	13%
<b>Total Polygone</b>	<b>23</b>	100%

## Total

apprentissage	3	10%
autres situations	4	13%
mesures d'insertion	5	16%
sans travail	8	26%
travail déterminé	6	19%
travail indéterminé	5	16%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

## Eléments statistiques

### Résultats au point de vue travail 12 mois après la sortie de la structure de travail

Le tableau se base sur les sorties des clients entre le 01/01/2009 et le 31/12/2009 qui ont travaillé pendant une durée supérieure à 1 mois

#### **B1 Atelier Schläifmillen**

<u>Résultat travail</u>	<u>Nombre</u>	
apprentissage	1	17%
sans travail	1	17%
travail déterminé	2	33%
travail indéterminé	2	33%
<b>Total B1</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

#### **B2 Polygone S.à r.l.**

<u>Résultat travail</u>	<u>Nombre</u>	
apprentissage	2	10%
mesures d'insertion	5	24%
sans travail	7	33%
travail déterminé	4	19%
travail indéterminé	3	14%
<b>Total Polygone</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

## Total

apprentissage	3	11%
mesures d'insertion	5	19%
sans travail	8	29%
travail déterminé	6	22%
travail indéterminé	5	19%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

## COMPARAISONS 2005 - 2006 - 2007 - 2008 - 2009 - 2010

A la sortie	2005	2006	2007	2007	2008	2008	2009	2009	2010	2010
CDI	21%	12%	8	11%	6	12%	2	7,5%	6	18%
CDD	20%	46%	20	27%	7	14%	4	15%	3	9%
Apprentissage	8%	2%	4	5%	2	4%	2	7,5%	-	-
<b>Total réussites</b>	<b>49%</b>	<b>60%</b>	<b>32</b>	<b>43%</b>	<b>15</b>	<b>30%</b>	<b>8</b>	<b>30%</b>	<b>9</b>	<b>27%</b>
Mesure	2%	2%	-	-	-	-	-	-	-	-
Sans travail	49%	38%	42	57%	35	70%	19	70%	25	73%

Après 6 mois	2005	2006	2007	2007	2008	2008	2009	2009	2010	2010
CDI	18%	22%	11	10%	11	21%	5	11%	4	16%
CDD	16%	29%	48	46%	17	32%	8	18%	5	20%
Apprentissage	6%	10%	3	3%	2	4%	3	7%	3	12%
<b>Total réussites</b>	<b>40%</b>	<b>61%</b>	<b>62</b>	<b>59%</b>	<b>30</b>	<b>57%</b>	<b>16</b>	<b>36%</b>	<b>12</b>	<b>48%</b>
Mesure	14%	4%	5	5%	5	9%	5	11%	2	8%
Sans travail	46%	35%	38	36%	18	34%	24	53%	11	44%

Après 12 mois	2005	2006	2007	2007	2008	2008	2009	2009	2010	2010
CDI	21%	26%	32	27%	18	24%	13	28%	5	19%
CDD	12%	21%	40	33%	25	34%	7	15%	6	22%
Apprentissage	11%	9%	4	3%	3	4%	2	4%	3	11%
<b>Total réussites</b>	<b>44%</b>	<b>56%</b>	<b>76</b>	<b>63%</b>	<b>46</b>	<b>62%</b>	<b>22</b>	<b>47%</b>	<b>14</b>	<b>52%</b>
Mesure	27%	10%	8	7%	10	13%	9	19%	5	18%
Sans travail	29%	34%	37	30%	19	25%	16	34%	6	30%

Le taux de réussite a atteint cette année l'objectif de 50% à la fin de l'intervention du CSP (52%, 12 mois après la sortie de la structure de travail). Il faut noter que c'est l'ADEM qui a insisté sur le fait que c'était uniquement eux qui ont le droit de placer des demandeurs d'emploi dans les entreprises et n'apprécie pas que le CSP aborde directement des patrons. Le fait que le nombre de personnes concernées a diminué s'explique par le moindre recrutement chez Polygone et par le fait que le domaine ESD de la Schläifmiller n'a plus offert de contrats de travail et donc, ces personnes n'ont plus d'accompagnement social du CSP, mais on leur offre des consultations.

## **ANALYSE DES ECHECS**

Les résultats de travail des usagers qui sont dans une mesure d'insertion, ainsi que les usagers qui se retrouvent sans travail (à la sortie ainsi que 6 et 12 mois après la sortie de la structure de travail) sont considérés comme des échecs.

### **Analyse des échecs au point de vue travail 12 mois après la sortie de la structure de travail**

- 5 personnes sur 27 étaient dans une mesure d'insertion
- 8 personnes sur 27 se retrouvaient sans travail

Analyse de la situation des personnes qui se retrouvent dans une **mesure d'insertion** 12 mois après la sortie de la structure de travail :

Parmi les cinq personnes ayant été embauchées dans une mesure d'insertion, on s'est heurté à deux grandes problématiques, à savoir l'âge et l'origine.

En effet, deux Messieurs sont âgés de 53 et de 47 ans. Ils sont en bonne condition physique, mais sont confrontés à de grandes difficultés sur le marché du travail pour trouver un emploi. Après Polygone, ils ont pu travailler en tant qu'intérimaire, mais n'ont pas réussi à trouver un emploi à durée déterminée, ni à durée indéterminée. L'ADEM les a intégrés sur le marché du travail par une mesure d'insertion.

Deux Messieurs sont de nationalité nigérienne, ils ne parlent que l'anglais et se heurtent ainsi à de grandes difficultés pour trouver un emploi. Il ne faut pas ignorer qu'ils sont parfois confrontés à des propos racistes.

Un Monsieur est analphabète, mais très engagé. Il participe actuellement à des cours de langue orale française et a participé également à nos cours informatiques. Il se débrouille assez bien, malgré son handicap.

Analyse de la situation des personnes qui se retrouvent **sans travail** 12 mois après la sortie de la structure de travail:

Une personne a quitté la Schläifmillen et n'a pas pu retrouver d'emploi. Bien que le CSP lui ait proposé un soutien, Monsieur n'était ni motivé à collaborer, ni à rechercher un travail.

Deux Messieurs étaient à la Schläifmillen et ont été embauchés à Polygone. Malheureusement, ils ont dû être licenciés à cause d'absences non excusées trop nombreuses. Un Monsieur a pu commencer une mesure, mais, il a dû arrêter son contrat de travail à cause de problèmes de santé et depuis, il est de nouveau à la recherche de travail.

L'autre a rencontré de nombreux problèmes personnels. Il s'agit de difficultés de couple et une grande instabilité à plusieurs niveaux.

Monsieur est accompagné intensivement par notre service depuis son entrée à la Schläifmillen.

Deux autres personnes ont dû être licenciées à Polygone. Une des deux a été licenciée à cause d'absences trop fréquentes et non excusées. Il s'agit d'un Monsieur ayant pu sortir des drogues avec le soutien de l'asbl Jugend an Drogenhëllef. Il est cependant émotionnellement très instable. Après la séparation avec sa copine, il est tombé dans la dépression. Il a bénéficié de consultations psychologiques régulières par téléphone, puisqu'il n'a que rarement pu quitter son domicile pour venir voir le CSP. Ce n'est que récemment que Monsieur a sollicité de nouveau le soutien du CSP.

L'autre personne a été licenciée pour faute grave. Monsieur est venu travailler sous drogues dures. Il s'agit de quelqu'un, qui était sorti à plusieurs reprises des drogues, mais a fait une rechute. Le CSP l'a aidé dans ses démarches de recherche d'un hôpital et d'un psychiatre, il a fait une cure de désintoxication. Il est entré en thérapie à Manternach. Bien qu'il soit sorti trop tôt, il est resté en contact avec les thérapeutes où il retourne régulièrement. Notre service a soutenu également la copine de Monsieur pour surmonter ces phases difficiles de crise avant et après Polygone jusqu'à ce jour et ceci tant au niveau psychique que social. Un logement adéquat a pu être trouvé grâce à l'intermédiaire de l'Agence Immobilière Sociale. Ligue Médico-Sociale a pris la relève au niveau de l'accompagnement, bien que le CSP continuait à soutenir Monsieur à la sortie du centre thérapeutique, surtout au niveau de la recherche de travail. Il a pu trouver un travail dans une mesure d'insertion qui lui assure une certaine stabilité.

3 personnes ont dû quitter Polygone à la fin de leur contrat. Un manque de chantiers ne permettait plus à Polygone de prolonger les contrats de deux personnes. Une des 3 personnes rencontre de grands problèmes de recherche de travail à cause de son âge (53). Monsieur est cependant parvenu à trouver un travail sous contrat déterminé et commence en janvier 2011.



Une autre personne s'est prise un peu tard à la recherche d'un travail. A chaque contact, Monsieur disait avoir une promesse d'un patron ou être en attente de réponse suite à un entretien d'embauche antérieur. Monsieur s'est laissé bloquer par des possibilités éventuelles et trop vagues et a arrêté à chaque reprise la recherche plus intensive de travail. Ce n'est qu'à la fin du chômage qu'il est devenu plus responsable et qu'il s'est mis plus activement à fixer des rendez-vous réguliers pour faire des demandes. Une entreprise de jardinage était prête à le prendre en stage, mais la neige ne lui a pas permis de le réaliser. Il commence fin janvier un contrat dans une mesure d'insertion (CIGL). C'est dommage, parce qu'il aurait été capable de rester sur le premier marché du travail, il parle cinq langues. Une autre difficulté est le fait que Polygone constitue son unique expérience professionnelle sur le premier marché du travail. Il avait entamé un apprentissage en peinture pendant 2 ans qu'il n'a malheureusement pas terminé.

Un autre ouvrier est toujours sans travail. Monsieur a attendu trop longtemps pour se mettre à la recherche d'un travail avant la fin de son chômage. Ceci n'est pas rare, il s'agit souvent de personnes plus jeunes et célibataires. Il a reçu deux propositions sérieuses de notre service, mais il n'est même pas allé se présenter.

Il reste à noter qu'un Monsieur sans travail a été repris dans nos statistiques comme « autre possibilité ». Il s'agit de quelqu'un qui rencontre de grandes difficultés de recherche de travail à cause de son permis de séjour qui a expiré en été 2010. Grâce à sa femme qui travaille sous contrat indéterminé, son permis a pu être prolongé, mais il s'agit d'un titre de séjour en tant que « membre de famille ». Ce titre de séjour ne lui permet en fait pas de travailler directement. Si Monsieur trouve un patron intéressé, il est obligé de refaire la demande pour un titre de séjour en tant que salarié. Le titre de séjour « membre de famille » lui refuse également le droit au chômage, bien qu'il lui reste encore trois mois. Il s'agit d'une période qui est très difficile à vivre, notamment parce que la situation

sollicite des angoisses existentielles. Monsieur venait régulièrement consulter le CSP, son estime de soi et sa confiance en soi ne sont actuellement plus aussi stables et solides qu'au paravant. Ceci se reflète dans ses paroles, il dit par exemple qu'il a le même statut que ces enfants et qu'il a l'impression de devenir malade. Il a été contacté par une agence intérimaire qui lui a proposé un travail, mais ceci n'est pas possible sous un tel statut. ProActif et Group 4 Falk demandent une assignation et pourraient ainsi l'embaucher, mais il n'en a pas le droit.

### **Analyse des échecs au point de vue travail, 6 mois après la sortie de la structure de travail**

- 2 personnes sur 13 étaient dans une mesure d'insertion
- 11 personnes sur 13 se retrouvaient sans travail

Analyse de la situation des personnes qui se retrouvent dans une **mesure d'insertion** 6 mois après la sortie de la structure de travail:

Malgré l'intervention de notre service, l'ADEM a intégré une personne sortant de Polygone dans une mesure d'insertion. En effet, au cours du contrat de Polygone, Monsieur avait fait une demande d'équivalence de son diplôme d'électricien portugais, qui a été officiellement reconnu équivalent à un CATP luxembourgeois d'électricien. Monsieur voulait faire des études supplémentaires et faire un apprentissage comme mécatronicien, électricien en énergie, ou comme gestionnaire qualifié en logistique. Des demandes ont été faites. Monsieur a également continué à rechercher en parallèle un patron, mais n'a pas trouvé tout de suite. Six mois après avoir quitté Polygone, il a reçu l'assignation de la part de l'ADEM et a commencé auprès de CIGL. Il commence actuellement petit à petit à rechercher un autre travail dans son domaine. Malheureusement, il a perdu du temps précieux pendant lequel il aurait pu faire des expériences dans le domaine qui est le sien.

La deuxième personne a été licenciée à Polygone à cause d'absences sans excuse trop nombreuses. Monsieur est de nationalité nigérienne, ne dispose pas de beaucoup d'expérience professionnelle, mais parle très bien le français. Il a pu trouver un travail dans une mesure d'insertion.

Analyse de la situation des personnes qui se retrouvent **sans travail** 6 mois après la sortie de la structure de travail:

5 personnes qui étaient sans travail 6 mois après la sortie de la structure de travail sont restées sans travail 12 mois après la sortie de la structure de travail (voir ci-dessus). Les deux personnes de nationalité nigérienne étaient sans travail 6 mois après la sortie, mais ont pu être intégrées dans une mesure (voir ci-dessus). Un jeune adulte était sans travail 6 mois après la sortie, il a repris l'école.

Une personne a abandonné toute collaboration avec notre service après son licenciement.

Une autre personne, au contraire, a collaboré, mais rencontre de grandes difficultés à trouver un travail. Ceci est surtout dû au fait que Monsieur n'est pas assez autonome à cause de sa présentation et ceci, malgré que cette problématique a déjà été abordée à plusieurs reprises.

Une autre problématique a été rencontrée par quelqu'un qui s'est pris trop tard à rechercher un travail quand son chômage touchait à sa fin. Il s'agit d'une difficulté qu'on rencontre cependant régulièrement et surtout auprès de célibataires sans enfants.

## ANNEXE VII - STATISTIQUES DESCRIPTIVES «ENTREES SESE 2010»

### 1) SEXE

	<u>Nombre</u>	<u>%</u>	<u>B1</u>	<u>B2</u>
masculin	38	100	10	28
féminin	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>		<b>10</b>	<b>28</b>

### 2) AGE

	<u>Nombre</u>	<u>%</u>	<u>B1</u>	<u>B2</u>
18 à 25 ans	26	68	8	18
plus de 25 ans	12	32	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>		<b>10</b>	<b>28</b>

### 3) NATIONALITE

	<u>Nombre</u>	<u>%</u>	<u>B1</u>	<u>B2</u>
Luxembourgeoise	15	40	6	9
CEE	21	55	4	17
hors CEE	2	5	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>		<b>10</b>	<b>28</b>

#### 4) ETAT CIVIL

	Nombre	%	B1	B2
<b>Célibataire</b>	<b>30</b>	<b>79</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
<b>Marié</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>divorcé/séparé/veuf</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>		<b>10</b>	<b>28</b>

#### **COMPARAISON 2005 - 2006 - 2007 - 2008 - 2009 - 2010**

	2005	2006	2007	2007	2008	2008	2009	2009	2010	2010
Masculin	58%	63%	45	65%	46	100%	23	100%	38	100%
Féminin	42%	37%	24	35%	0	0%	0	0%	0	0%
18 à 25 ans	75%	67%	53	77%	22	52%	15	65%	26	68%
Plus de 25 ans	25%	33%	16	23%	24	48%	8	35%	12	32%
Luxembourgeois	53%	53%	35	51%	15	33%	3	13%	15	40%
CEE	35%	39%	23	33%	22	48%	16	70%	21	55%
Hors CEE	12%	8%	11	16%	9	19%	4	17%	2	5%
Célibataire	81%	83%	57	83%	29	63%	15	65%	30	79%
Marié	17%	10%	11	16%	11	24%	7	31%	6	16%
div./sép./veuf	2%	7%	1	1%	6	13%	1	4%	2	5%

On note que toutes les personnes ayant un contrat SESE sont de sexe masculin. Ceci est dû au fait que les femmes (ainsi que les hommes) participant au module offert par l'ESD de la Schläifmilien ne bénéficient ni de contrat de travail, ni d'accompagnement social (voir ANNEXE I). Le pourcentage de luxembourgeois a de nouveau augmenté après une baisse considérable l'année passée (de 51% à 33%, à 13% et puis de nouveau à 40%). Le nombre de personnes hors CEE est le plus bas enregistré jusqu'ici (5%, 19% et 17% en 2008 et 2009).

## ANNEXE VIII – ATELIER INFORMATIQUE

### Cours de base « Microsoft »

Usagers: personnes travaillant actuellement dans une structure de travail d'Inter-Actions, dans une structure d'intégration par le travail d'autres associations (Co-Labor, Aarbechtshellef, CNDS, Naxi etc.), participants du Coaching psycho-social du CSP, ainsi que des personnes envoyées par des agents de l'Administration de l'Emploi

But: réintégration sociale et professionnelle

### **5 formations ont eu lieu en 2010:**

A partir de février jusqu'en avril, il y a eu deux cours:

- WORD I : 8 participants
- PC-BASICS: 12 participants (dont 8 terminent le cours)

De mai à juin, il y a eu un cours :

- WORD II / EXCEL : 8 participants

De août à septembre, il y a eu un cours :

- PC-BASICS: 10 participants (dont 7 terminent le cours)

De novembre à décembre, il y a eu un cours:

- WORD I : 10 participants

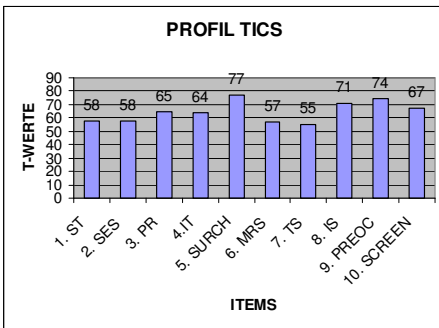
Des cours supplémentaires n'ont pas pu avoir lieu pour des raisons budgétaires.

A partir des deux dernières formations, on a introduit avec succès une caution pour le cours, afin de garantir la stabilité concernant la participation régulière, ainsi que le fait d'avertir à l'avance le formateur en cas d'absence. Les participants de la dernière formation ont reçu comme cadeau une clef USB pour sauvegarder des données informatiques.

## ANNEXE IX – ETUDES DE CAS

### ETUDE DE CAS: Mme Delgado (Coaching)

Madame Delgado a participé au Coaching socio-psycho-pédagogique de novembre jusque fin décembre 2009. Elle s'est montrée très timide et peu communicative. Au cours des exercices de groupe, elle n'a presque pas parlé avec ses collègues et elle se montrait peu productive. L'intégration dans le groupe n'était pas évidente, Madame est restée assez en retrait, bien qu'il y ait une légère amélioration vers la fin. Elle était vite dépassée par les différentes activités: tests psychologiques de concentration et de persévérance (d2), de vitesse et de traitement de données (ZVT), test du permis de conduire, test informatique. Madame Delgado n'a pas remis l'inventaire de la personnalité traitant des domaines importants de la vie professionnelle (BIP). Il s'agit d'un test avec de nombreux items. Surtout les résultats du TICS (Trierer Inventar zum chronischen Stress), un test évaluant le stress chronique, étaient inquiétants.



1. ST : Surcharge de travail
2. SES : Surcharge au niveau de l'environnement social
3. PdR : Pression de devoir réussir
4. IT : Insatisfaction au niveau du travail
5. SURCH : Sentiment d'être dépassé par les tâches quotidiennes
6. MRS : Manque de reconnaissance au niveau social
7. TS : Tensions au niveau social

8. IS : Isolement au niveau social
9. PREOC : Préoccupations, soucis, inquiétudes chroniques
10. SCREEN : Moyenne des items suivants: 9, 1, 2, 5, et 6

L'ampleur des soucis et des préoccupations (PREOC) est très supérieure à la moyenne (PR > 97,7), ainsi que la perception générale du stress (SCREEN, moyenne des facteurs 9, 1, 2, 5 et 6) (PR > 90).

En ce qui concerne les facteurs déterminant la satisfaction des besoins, au cours des trois derniers mois, le stress provoqué par le sentiment d'être dépassée par les tâches quotidiennes (SURCH) est très supérieur à la moyenne (PR > 98), ainsi que l'isolement au niveau social (IS) (PR > 97,7) et peut être qualifié comme stress chronique. L'insatisfaction au niveau du travail (IT) est également perçue comme très stressante (PR > 80), le stress créé par un manque de reconnaissance au niveau social (MRS) est légèrement supérieure à la moyenne et les tensions au niveau social sont vécues comme moyennement stressantes.

En ce qui concerne les facteurs externes (ST, SES, PR), le stress senti actuellement comme fort (PR > 90) est engendré par la pression de devoir réussir (PdR). Les sentiments relevant d'une surcharge au niveau du travail professionnel et personnel (ST), ainsi que des sollicitations de l'environnement social telles que les exigences, interactions, contacts sociaux et demande d'assistance (SES) sont vécus comme un stress supérieur à la moyenne de la population de référence de la même catégorie d'âge.

Les résultats indiquent que Madame Delgado est chroniquement stressée et qu'une prise en charge est fortement indiquée !

Jusqu'à la fin du Coaching, des difficultés ont été observées pour s'intégrer dans le groupe. De plus, Madame Delgado ne montre que peu de motivation lors des différentes activités. Elle était présente et ponctuelle lors de l' « Assessment Center », mais elle était deux fois absente sans excuse lors de la « Boutique Emploi » et une fois non excusée lors du groupe psychologique. Les absences



sans excuse posent cependant un réel problème lors d'une phase à l'essai d'un contrat de travail.

Vu que Madame est très timide et renfermée, également vis-à-vis du CSP, les raisons de ce comportement n'étaient pas connues par le CSP. Bien qu'elle était très en retrait et réticente pour partager ses sentiments, préoccupations et avis avec les autres lors du groupe psychologique et social, elle n'hésitait pas à essayer de nouvelles choses, comme par exemple la sophrologie, une méthode de relaxation proposée par le CSP..

Pour des raisons psycho-sociales, la question se posait au moment de la remise du bilan, si un accompagnement n'était pas indiqué afin de pouvoir travailler plus en profondeur les différents points abordés au cours de ces groupes et du Coaching. C'est ainsi qu'à l'occasion de la remise du bilan en mars 2010, le CSP a proposé un travail psychologique individuel avec une personne de confiance avant d'envisager des mises au travail. Dans une deuxième phase, un stage en entreprise comme aide-cuisinière ou serveuse était recommandé.

## **Après le Coaching**

C'est grâce au Coaching et notamment à l'entretien individuel au moment de la remise du bilan que Madame Delgado a pu se rendre compte de sa situation et de l'importance de réagir afin d'essayer de sortir le mieux possible d'une phase dépressive. Elle a fait la démarche de contacter le CSP pour prendre un premier rendez-vous.

C'est ainsi que Madame Delgado a bénéficié de consultations régulières à partir de fin mars 2010, à raison d'une fois par semaine pendant une heure au cours de 4 mois, avant de faire un premier entretien de synthèse. Elle a bénéficié de consultations psychologiques, suivies à chaque fois d'une séance de sophrologie. Diffé-

rents symptômes d'un épisode dépressif ont été repérés: une inhibition qui par définition est une sorte de freinage ou de ralentissement des processus psychiques de l'idéation qui réduit le champ de la conscience et les intérêts, replie le sujet sur lui-même et le pousse à fuir les autres et les relations avec autrui (Brisset, C., Ey, H., Bernard, P., 2010), mais également une difficulté de penser (troubles de mémoire), une fatigue psychique, des auto-dépréciations et notamment un sentiment de culpabilité, ainsi que des auto-accusations. A ceci se rajoute des angoisses, une phobie sociale, une insomnie et des réveils matinaux précoces, ainsi que des troubles de l'appétit (boulimie) et un contenu de pensées particulièrement négatives et désespérées.

A côté d'un stress chronique, elle vit de grandes difficultés au niveau familial et au niveau de son rôle de mère. Les angoisses sont très importantes et l'ont empêchée jusqu'ici de retourner le premier jour sur le lieu de travail après l'embauche.

Grâce à de nombreux entretiens, de petits exercices de réflexion sur le comportement et des alternatives, liés par exemple au réflexe alimentaire, ainsi que des exercices de respiration et de relaxation liés aux thématiques relevées lors de l'entretien que Madame Delgado a fait des progrès remarquables.

Elle a fait des progrès à tel point qu'un entretien intermédiaire avec son assistante sociale a pu être préparé en juin 2010. Le but de cet entretien est l'entrée en deuxième phase, c'est-à-dire la recherche d'un travail. Un deuxième test, évaluant le stress chronique a été réalisé.

### **Evaluation du stress chronique par le test TICS réalisé en juin 2010 et comparaison des résultats de janvier 2010:**

**L'ampleur des soucis et des préoccupations (PREOC) est moyenne (*avant PR > 97,7*). La perception générale du stress**

(SCREEN, moyenne des facteurs 9, 1, 2, 5 et 6) est **légèrement supérieure à la moyenne** (*avant PR > 90*).

Après avoir bénéficié pendant 3 mois de consultations psychologiques et des séances sophrologiques (de plus ou moins une demi-heure) en parallèle, en relation avec les thématiques abordées, le niveau général de stress s'est donc nettement amélioré !

Les résultats indiquent que Madame Delgado est plus stressée par des facteurs internes et personnels que par des facteurs externes et démontrent également toujours une grande variation selon les différents facteurs.

En ce qui concerne les facteurs déterminant la satisfaction des besoins, au cours des trois derniers mois, Madame Delgado est actuellement le plus stressée par des **tensions au niveau social** (PR > 97,7). Il s'agit néanmoins d'un sujet qui a été repris à plusieurs reprises. Elle a pu changer totalement son attitude par rapport à cette problématique, elle est plus consciente du problème et réagit en effet de façon différente et plus directe. Il semble que cette difficulté était englobée avant dans d'autres problématiques, mais est devenue plus importante (le niveau de stress avant était moyen), parce que justement, elle y fait face actuellement, ce qu'elle n'a pas pu faire avant. Avant, elle a dû subir passivement le problème en question.

Le niveau de stress provoqué par un **manque de reconnaissance au niveau social** (MRS) a également augmenté (d'un niveau légèrement supérieur à la moyenne à un PR > 90). Ceci peut être interprété en partie par la volonté de travailler, une option qui au début n'était même pas envisageable par Madame Delgado, compte tenu de ses angoisses. Elle désire avoir un travail dans lequel elle puisse s'identifier et être identifiée.

En ce qui concerne **l'isolement au niveau social (IS)**, ayant été qualifié de stress chronique auparavant, le niveau de stress a dimi-

nué également de façon non négligeable (**de PR > 97,7 avant jusqu'à PR > 84 actuellement**). Ceci s'explique par un grand effort et un **changement au niveau cognitivo-comportemental**. En effet, Madame Delgado a beaucoup moins de difficultés à sortir, à se promener, à participer à la vie sociale et familiale et à s'ouvrir. Elle ose même participer à des petites discussions avec des personnes inconnues dans des lieux publics. Elle est beaucoup moins stressée, si elle a des obligations ou des rendez-vous.

Le niveau de stress provoqué par le sentiment d'être dépassée par les tâches quotidiennes (SURCH) est toujours élevé (PR>97,7), mais a diminué légèrement. L'insatisfaction au niveau du travail (IT) est toujours perçue comme stressante (PR > 80) et n'a que diminué d'un point. Ceci s'explique par le fait que le travail en général n'a pas changé et par le fait qu'actuellement, elle aimerait avoir un travail rémunéré.

En ce qui concerne les facteurs externes, le niveau de stress a fortement diminué, surtout en ce qui concerne la **pression de devoir réussir** (PdR). Ce facteur *était très supérieur à la moyenne* (PR > 90) et est **actuellement moyen**. Ceci est lié au changement au niveau cognitivo-comportemental par rapport à des attentes très élevées d'un membre de la famille, responsable actuellement de l'augmentation des tensions au niveau social (par une attitude plus active et moins passive).

Ceci explique également l'augmentation d'un point du stress vécu à travers les sollicitations de l'environnement social telles que les exigences, interactions, contacts sociaux et demande d'assistance (SES) qui est toujours supérieur à la moyenne de la population de référence de la même catégorie d'âge. Elle arrive à garder plus de distance et à mieux faire face. Elle ne subit plus passivement, mais est consciente des différentes problématiques et essaye d'y faire face, ce qu'avant, elle n'a jamais fait, mais qu'elle évitait.

Les sentiments relevant d'une surcharge au niveau travail professionnel et personnel (ST) à un niveau plus quantitatif (contraire-

ment au facteur IT qui est plus qualitatif), le niveau de stress a diminué, il est actuellement moyen.

### **Conclusion du bilan psychologique discuté lors de l'entretien intermédiaire et suites**

Madame Delgado a travaillé intensément sur elle-même. Elle a pu utiliser ce travail pour se remettre en cause et a pu réussir un énorme **changement au niveau cognitivo-comportemental** qui lui permet d'augmenter un sentiment de bien-être plus général et de faciliter les différentes obligations de la vie quotidienne. Elle a pu également cibler ses objectifs perdus de vue et augmenter la confiance en elle. Elle a pu diminuer les différentes angoisses et peut vivre de façon plus consciente. Ainsi, elle a également pu améliorer la qualité de son sommeil de façon non négligeable (la durée du sommeil a pu être augmentée de 1-2 à 5 heures de sommeil sans interruption). Elle mange de façon plus consciente et à des heures plus régulières. Madame Delgado a pu percevoir son corps plus positivement. Vu qu'il s'agit d'un changement ayant eu lieu à la fois au niveau cognitif et comportemental, les pronostics sont très favorables au fait que les changements effectuées sont durables.

Madame Delgado a également émis le souhait de vouloir recommencer à travailler. Vu qu'un poste de 20 heures serait idéal au début avant de passer à un contrat de 40 heures, l'assistante sociale a recherché un tel poste dans le domaine qu'elle préfère, c'est-à-dire, un travail comme aide-cuisinière. Elle a pu trouver endéans quelques jours un poste dans une Auberge de Jeunesse où Madame s'est présentée. Elle a été engagée et y travaille en raison de 20 heures par semaine à l'entière satisfaction du patron. Madame Delgado accepte régulièrement de faire des heures supplémentaires.

Elle continue les consultations sur sa propre demande à raison d'une à deux fois par mois. Elle est devenue beaucoup plus confiante et sûre d'elle-même. Elle n'hésite plus à prendre des décisions et a su apprendre à dire « non ». Madame est beaucoup plus équilibrée et envisage d'élargir davantage le nombre d'heures. Elle a déjà parlé avec son patron qui lui a donné le feu vert, dès que la saison recommence au début de l'année 2011.

### **ETUDE DE CAS: Madame Ciao**

Madame a fait partie d'un groupe d'Inter-Actions au mois de mai 2009. Sa situation n'était pas facile car Madame provient d'un milieu précaire, où, plutôt que de la mettre en valeur, ses parents l'ont rabaissée. Madame ne sait ni lire ni écrire, à ce moment elle n'avait aucune confiance en elle.

Le CSP a décidé de faire un suivi à long terme tant sur le plan professionnel (recherche d'un emploi) que sur le plan privé (inscription dans une école pour apprendre à lire et écrire) et éventuellement un changement de lieu de vie.

Madame n'ayant pas encore beaucoup d'expérience professionnelle, le CSP a pris contact avec l'ADEM pour voir, s'il n'avait pas une possibilité pour lui proposer un contrat CIE. Effectivement, ce fut le cas et Madame Ciao fut engagée pour une année dans une école pour faire le nettoyage.

En parallèle, une inscription fut prise à l'Université de Luxembourg pour des cours de lecture et d'écriture en langue française.

Prenant de plus en plus confiance en elle, Madame finit par rencontrer un ami et décida de prendre un studio avec lui (avec une aide importante de la part du CSP pour la recherche de logement).

Le contrat de Madame a pris fin et au cours des derniers mois le CSP avait recommencé une recherche d'emploi dans d'autres entreprises. Elle a trouvé un travail (CDD de deux ans) comme ouvrière polyvalente.

Actuellement, le CSP travaille avec Madame sur le passage du permis de conduire (comme elle ne sait pas encore suffisamment lire et écrire, elle peut passer le permis de conduire oralement, le CSP l'aide dans cette voie). Elle vient donc s'entraîner régulièrement au CSP sur un ordinateur mis à sa disposition.

Madame Ciao est maintenant enceinte de trois mois, elle a besoin d'aide pour tout ce qui concerne les documents à remplir pour les primes de naissance, les visites médicale etc.

Il sera aussi peut-être intéressant de lui proposer un service d'aide pour l'apprentissage des premiers gestes d'une maman (malheureusement le contact avec ses parents n'est pas au mieux).

On a pu constater un changement incroyable sur presque deux années, beaucoup plus de confiance en elle et une joie de vivre qu'elle avait totalement perdue.

### **ETUDE DE CAS: Monsieur Santos**

Monsieur Santos est âgé de 22 ans. Il est père d'un enfant âgé d'un an et demi. Il vit en couple avec Madame Varela qui a obtenu ses 18 ans au début du mois de septembre.

Madame Varela est étudiante, elle est en 9<sup>ième</sup> technique et envisage de poursuivre ses études et entamer une formation d'aide-soignante ou d'infirmière au cours de l'année prochaine.

Monsieur est intéressé de commencer un apprentissage adulte. Au cas où son certificat ne lui permet pas de réaliser ce rêve, il aimerait faire une formation de conducteur de grue.

Monsieur Santos s'était présenté initialement à la Schläifmillen, mais n'a pas pu être embauché. Il a été orienté vers Polygone par le CSP et a été invité à un atelier d'embauche. Malgré son âge et le manque d'expérience, l'entretien était très convaincant. Il a commencé à travailler auprès de Polygone le 30 juin 2010.

Il est tout de suite venu consulter le CSP lors de la première permanence à Polygone. Il désirait faire des heures supplémentaires afin de pouvoir améliorer son salaire. Monsieur Santos de Polygone lui a été présenté, il lui a fait part de son désir et des heures supplémentaires lui ont été accordés. Depuis, il est toujours volontaire et fait régulièrement des heures supplémentaires.

La semaine suivante, il est venu à la permanence pour signer le plan de formation de l'ADEM pour les contrats CIE, ainsi que la convention de collaboration. C'est ce jour-là qu'il a pu signer son contrat de travail.

Le jeune couple exprimait le besoin urgent d'aide au niveau de la recherche d'un logement adéquat. A ce moment, le jeune couple habitait chez les parents de Madame, mais vu que la mère ne travaillait pas et que le père bénéficiait d'une rente d'invalidité, la famille était sur le point de s'endetter. Monsieur qui est invalide a essayé de faire le permis, mais vu qu'il est encore trop peu sûr de conduire avec sa greffe de jambe, il a raté quatre fois son examen, même avec la voiture spéciale qui lui a été prêté par le Rehacenter. Le loyer est très élevé et la famille ne pouvait plus le payer. Le propriétaire acceptait de diminuer le loyer, à condition qu'ils partent le mois suivant.

Vu que Monsieur travaille, un rendez-vous a été fixé avec sa copine encore au cours de la même semaine. Une demande d'aide



étatique au financement d'une garantie locative auprès d'Info Logement n'a pas pu être faite parce que ni Monsieur, ni Madame ne répondent aux conditions de salaire requises. Vu l'urgence et la bonne collaboration avec le CSP, une demande a été réalisée auprès de la Wunnengshëllef et de l'Agence Immobilière Sociale. Le jeune couple était motivé et a vite rassemblé les documents nécessaires à joindre aux demandes. Une demande auprès du Fonds de Logement n'est pas intéressante actuellement, vu qu'il s'agit d'une situation d'urgence.

Il faut attendre jusqu'à ce que Madame Varela ait atteint l'âge de 18 ans pour pouvoir recevoir un logement Wunnengshëllef, une demande de caution locative a également été faite auprès du Ministère de la Famille et de l'Intégration.

Le service social de leur commune de résidence a été contacté, afin de soutenir notre demande. Malheureusement, le soutien n'était pas celui recherché, le jeune couple qui avait un rendez-vous auprès de l'assistante social n'a même pas été reçu dans son bureau, mais dans la salle d'attente avec l'information qu'il faudrait attendre. De plus, celle-ci a contacté le Ministère de la Famille et de l'Intégration et a exprimé son avis que Madame devrait arrêter l'école et commencer à travailler plutôt que de faire cette demande. L'assistante sociale a certainement oublié que Madame Varela quitterait ainsi l'école avant même d'avoir accompli une classe de 9<sup>ième</sup>, qui est néanmoins le minimum requis pour faciliter la recherche de travail !

Cette intervention a malheureusement fortement influencé la décision du Ministère de la Famille et de l'Intégration, notre demande a été refusée, mais l'assistant social dit qu'il est prêt à revoir éventuellement sa situation sur base de plus de renseignements surtout en ce qui concerne la situation financière des parents et de leur projet ultérieur.

Un rendez-vous a été fixé avec le père de Madame Varela. La situation financière a pu être détaillée davantage. Le père était en larmes, car non seulement, il a peur que sa fille et son copain ne trouvent pas de logement, par ailleurs, il se trouve responsable d'avoir mis le jeune couple dans cette situation. De plus, il a honte de devoir demander à sa fille de partir du logement familial. L'entente semble être très bonne entre le couple et les parents, il semble également que le couple est et restera soutenu par les parents.

Un deuxième rapport a été rédigé. Mais il a fallu convaincre Monsieur Meyers de notre projet et de la confiance du CSP dans ce projet. M.Meyers a accepté notre demande.

C'est ainsi que la recherche intensive d'un logement adéquat a été organisée. Avec l'engagement de notre réceptionniste qui a accompagné le jeune couple dans ses démarches et visites, ils ont pu trouver un logement adéquat. Certains congés sociaux ont dû être organisés. Un contact intensif avec Polygone et son chef d'équipe a permis de pouvoir partir parfois plus tôt de son lieu de travail pour éviter de perdre du congé.

Le jeune couple a été aidé au niveau des informations concernant les allocations familiales et les chèques services. Il a été soutenu dans sa recherche d'une crèche. Il a été accompagné lors de la signature de son contrat de bail. Ce contrat a été envoyé au Ministère qui a même accepté de payer les frais d'agence.

Un contrat de garantie locative a été signé par le soutien de la Wunnengshëllef. Ils devront repayer la caution locative par des remboursements mensuels pendant 3 ans.

De plus, la mère de Madame Varela a consulté le CSP, un Curriculum Vitae a été réalisé, ainsi que des lettres de motivation. Après avoir envoyé quelques demandes d'emploi, Madame a été contactée par la société Panelux qui est intéressée de lui donner un

contrat de 40h/semaine. Ainsi, les parents auront également moins de difficultés tant au niveau financier, qu’au niveau social et psychologique.

## **ANNEXE X – LES STAGIAIRES AU CSP**

Le CSP donne régulièrement la chance à des stagiaires d’avoir un premier aperçu dans leur métier futur.

Selon leurs capacités, ils peuvent participer à une grande partie des activités organisées par le CSP, à savoir l’observation en utilisant des fiches d’évaluation et d’observation standardisées lors du Coaching psycho-social, ainsi que la participation à des entretiens psychologiques et des accompagnements psycho-sociaux. Il est possible également de prendre part activement au diagnostic psychologique, notamment en utilisant les tests d2, ZVT, FPI-R, BIP, TICS et CCQ. L’accompagnement lors de rendez-vous avec l’association Wunnengshëllef et lors de formations psychosociales à la Schläifmillen ou à Polygone est aussi soutenu. De plus, le CSP organise dans la mesure du possible des entrevues avec d’autres services d’Inter-Actions pour donner la chance aux professionnels futurs d’apprendre à connaître différentes vues du secteur social.

Au début de la période de stage, un certificat de confidentialité est signé par chaque stagiaire:

*Par la présente je soussigné/e, Mademoiselle/Madame/Monsieur, né/e le \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_, confirme que je respecterai le secret professionnel et que je traiterai toutes les données, auxquelles j’aurai accès pendant le stage chez Inter-Actions asbl,*

*avec entière confidentialité pendant et après le stage qui se déroulera du \_\_\_\_\_ au \_\_\_\_\_ au Service de Consultation Socio-Pédagogique d'Inter-Actions asbl.*

Il faut noter également que la participation à des entretiens individuels dépend directement de l'accord préalable de l'usager en question.

A la fin du stage, le CSP remet au stagiaire en question un certificat de stage, regroupant les différentes activités auxquelles il a participé, ainsi qu'une courte appréciation des prestations données par la personne en question.

Le CSP peut accompagner jusqu'à 5 stagiaires par an. Ils sont généralement recrutés par demande spontanée. Le CSP a cependant recruté les stagiaires pour l'année 2011 par l'intermédiaire d'une annonce qui a été transmise au CEDIES et qui a été publiée sur le site de la SLP. Ainsi, 4 stagiaires ont pu être engagés pour l'exercice de l'année 2011.

4 stagiaires ont été accompagnés en 2009, ainsi que 4 pendant l'année 2010.

Il s'agissait de 7 femmes et d'un homme. 4 stagiaires étaient en formation de psychologie à l'Université de Luxembourg ou à une université étrangère, 2 étant psychologues diplômées, ainsi qu'un étudiant du Bachelor en sciences éducatives et sociales et une étudiante éducatrice diplômée à Liège.

Pour l'année prochaine, 4 femmes, suivant des études en psychologie resp. disposant déjà d'un diplôme de psychologue, ont jusqu'à présent été engagées.