

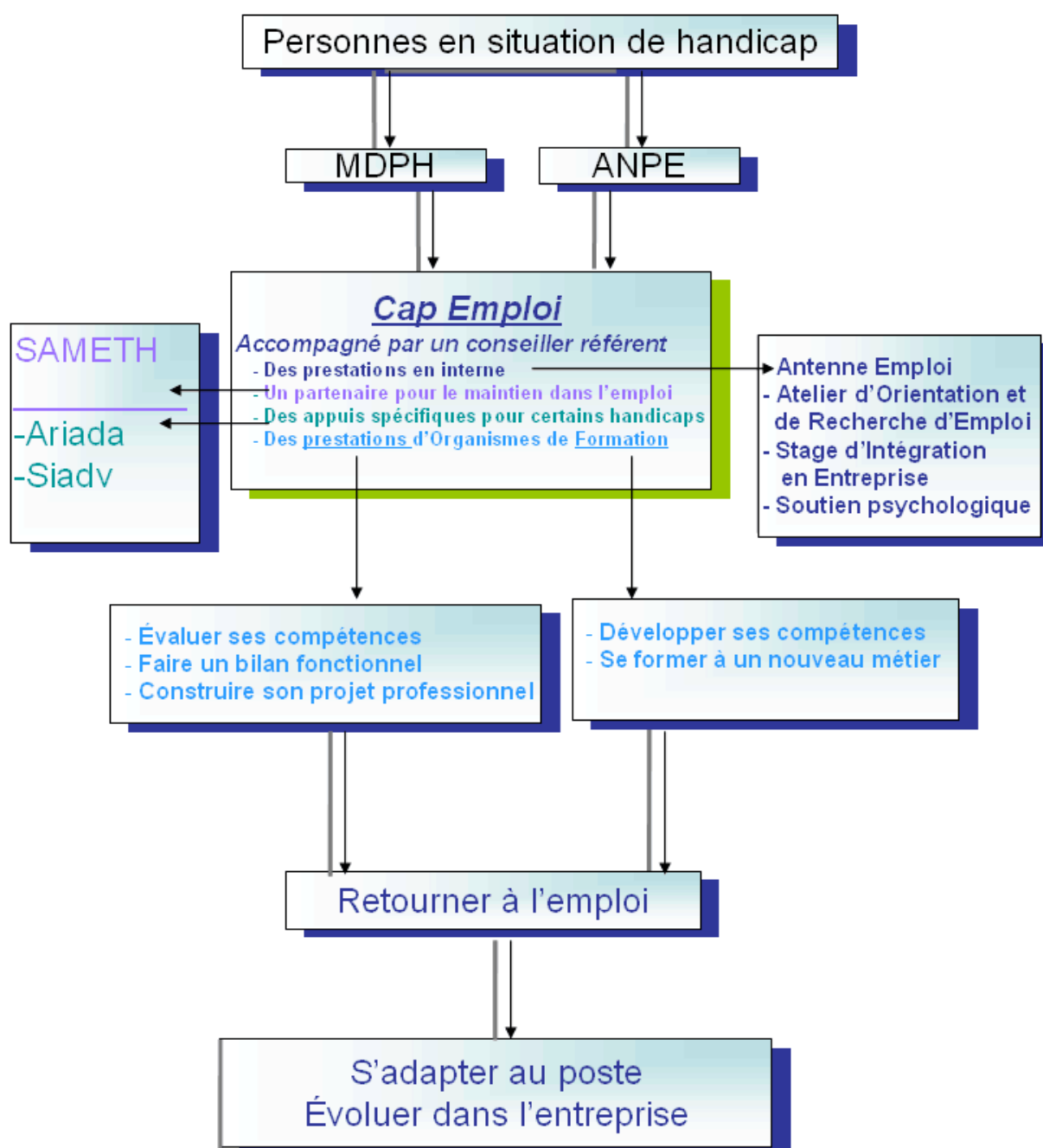
CAP Emploi

« Favoriser l'emploi des personnes handicapées en entreprise »

Site : <http://www.capemploi.net/>

Le réseau national des Cap Emploi est composé de 118 organismes, définis par la loi du 11 Février 2005, comme des O.P.S , c'est à dire des "Organismes de Placement Spécialisés".

Comment retrouver un emploi



Annexe 1

L'OFFRE DE SERVICES DES CAP EMPLOI

Préambule

Les Cap emploi assurent leur mission dans le cadre du périmètre et du contenu de l'offre de services tels que définis dans le présent document. Cette offre de services, commune à toutes les structures labellisées Cap emploi, constitue un référentiel permanent de leur activité.

Afin de situer le statut de l'offre de services, il convient de préciser les points suivants :

- l'offre de services a été définie afin d'être une référence permanente de l'activité des Cap emploi. En effet, la nature générale de la réponse aux besoins des personnes et des entreprises n'évolue pas dans le temps. Les facteurs d'évolution ont plutôt trait à l'environnement politique, au partenariat et aux outils utilisés (mesures, aides,...). Aussi, il convient de distinguer clairement le caractère structurel de l'offre de services du caractère nécessairement conjoncturel des politiques, dispositifs et dispositions dans lesquels s'inscrit la production de l'offre de services et, d'une manière plus générale, l'activité des Cap emploi ;
- l'offre de services constitue une des dimensions de la convention Cap emploi, au côté des autres termes de la contractualisation avec les Cap emploi. Elle est simplement la traduction opérationnelle de la mission des Cap emploi, afin d'assurer sa lisibilité ;
- la production de l'offre de services nécessite la réunion de conditions internes aux structures Cap emploi mais exige également des conditions externes que doivent réunir les partenaires institutionnels et techniques des Cap emploi, afin que les actions et prestations utiles aux services soient rendues disponibles (formations, bilans, appuis spécifiques ...) ;
- si tous les services définis ont tous vocation à être produits, la part que chacun d'entre eux va avoir dans l'activité des Cap emploi va être fonction des besoins des clients, des objectifs définis avec le CPR et de la stratégie propre du Cap emploi ;
- cette offre de services est le reflet du positionnement des Cap emploi et de leur complémentarité avec les opérateurs de droit commun. Aussi, certains services comprennent un principe de réciprocité, à savoir la possibilité ouverte à des partenaires de mobiliser un service, au même titre que les Cap emploi doivent pouvoir mobiliser les prestations et services de leurs partenaires.

Les principes transversaux à l'offre de services

Les principes ou points suivants n'ont pas été rappelés dans la définition de chacun des services (sauf cas particulier), considérant qu'il s'agit de références ou principes transversaux :

- l'ensemble de l'activité des Cap emploi vise le développement de l'accès à l'emploi en milieu ordinaire des personnes handicapées. La signature d'un contrat de travail durable constitue donc l'objectif de tout service ;
- les services ne peuvent comporter une définition de leur public-cible puisque l'individualisation des réponses au public nécessite l'utilisation d'un ou de plusieurs services ;
- le principe du développement de l'autonomie des personnes handicapées a guidé la rédaction du contenu des services. S'il est indispensable d'apporter aux personnes handicapées toutes les réponses dont elles ont besoin, il est aussi important de les considérer comme actrices de leur parcours d'insertion.

Par ailleurs, la notion de service induit de fait un début (l'initialisation) et une fin de production de ce service. Ce balisage participe de la lisibilité des services et du suivi de l'activité des Cap emploi.

Aussi, le Cap emploi mettra fin aux services qu'il produit sur la base des critères suivants :

- insertion professionnelle avec un contrat de travail d'une durée supérieure ou égale à trois mois, la situation des personnes en CES étant examinée au cas par cas pour juger de la nécessité de poursuivre l'accompagnement ;
- indisponibilité de la personne d'une durée égale ou supérieure à 3 mois (maladie ou soins notamment);
- non respect par la personne des engagements pris avec le conseiller Cap emploi (démarches à réaliser, non présentation aux rendez-vous ...) ;
- demande de la personne de ne plus bénéficier de ce service ou, d'une manière générale, des services de Cap emploi ;
- modification de l'orientation de la personne par la COTOREP (inaptitude au travail ...) ;
- accompagnement de la personne par un autre opérateur (ANPE, mission locale...), dès lors que celui-ci et la personne en sont d'accord ;
- orientation de la personne vers un autre opérateur par le conseiller Cap emploi.

SERVICES AUX PERSONNES

- Accueil diagnostic et analyse de la demande
- Information / conseil à la demande du salarié sur le maintien dans l'emploi
- Evaluation / diagnostic en vue d'une insertion en milieu ordinaire de travail
- Accompagnement personnalisé du parcours d'insertion professionnelle
- Elaboration et validation d'un projet professionnel
- Elaboration et validation d'un projet de formation
- Appui à la recherche d'emploi
- Appui à la négociation d'un emploi
- Prescription et suivi des prestations d'appui spécifique
- Aide à la remobilisation vers l'emploi
- Suivi du salarié à la demande du salarié

ACCUEIL DIAGNOSTIC ET ANALYSE DE LA DEMANDE

(FICHE N° 1 - SERVICES AUX PERSONNES)

INITIALISATION DU SERVICE

- Ce service est mobilisé par toute personne qui sollicite le Cap emploi pour la 1^{ère} fois :
 - bénéficiaire de la loi du 10 juillet 1987 ou en voie de le devenir;
 - en recherche d'emploi ou en emploi en milieu ordinaire de travail.

RESULTATS ATTENDUS PAR LE CLIENT

- Disposer de l'information recherchée.
- Accéder au(x) service(s) en fonction de ses besoins et de sa situation.
- Etre orienté vers un autre organisme adapté à la problématique à traiter.

CONTENU DU SERVICE

- Accueil des personnes et présentation des services Cap emploi.
- Information sur les mesures d'aide à l'emploi, les prestations et les services permettant au client de mener seul tout ou partie des démarches nécessaires à son insertion professionnelle.
- Analyse de la demande de la personne et déterminer si elle relève des services de Cap emploi.
- Analyse de l'impact du handicap sur les dimensions sociales et professionnelles.
- Identification des besoins.
- Apport de l'information souhaitée ou aide à sa recherche.
- Orientation vers un service Cap emploi ou, le cas échéant, vers un autre opérateur en suscitant l'adhésion de la personne.

MODALITES

- Accueil physique de la personne.
- Informations et conseils donnés par l'agent d'accueil ou le Conseiller Cap emploi.
- Mise à disposition d'informations ou de documentations dans les locaux de Cap emploi.
- Mise en relation, si besoin, avec un autre opérateur.

ENGAGEMENTS QUALITE

- Remettre un livret d'accueil décrivant l'offre de services de Cap emploi.
- Recevoir la personne pour un entretien diagnostique avec un Conseiller Cap emploi dans un délai maximal de 15 jours calendaires lorsque la demande de la personne relève des services de Cap emploi.
- Adresser, en cas d'orientation, à l'opérateur concerné une fiche de liaison indiquant le motif de l'orientation.
- Mettre à disposition les informations et documentation nécessaires.

INFORMATION 1 CONSEIL A LA DEMANDE DU SALARIE SUR LE MAINTIEN DANS L'EMPLOI

(FICHE N° 2 - SERVICES AUX PERSONNES)

INITIALISATION DU SERVICE

- Ce service est mobilisé à la demande d'un salarié dont la situation présente un risque de perte de l'emploi occupé (inaptitude, difficultés récurrentes sur le poste de travail, aggravation de l'état de santé...).

RESULTATS ATTENDUS PAR LE CLIENT

- Connaître et être en capacité d'entreprendre les démarches pertinentes par rapport aux problèmes rencontrés.
- Connaître la mission et les modalités d'intervention de l'opérateur vers lequel la personne est orientée.

CONTENU DU SERVICE

- Information générale de la personne sur le maintien en emploi :
 - le cadre juridique du maintien en emploi ;
 - le rôle du médecin du travail et du service social de la CRAM ;
 - les actions de maintien en emploi et le dispositif existant sur le territoire
 - les mesures et aides disponibles.
- Orientation de la personne vers l'opérateur en charge du maintien dans l'emploi, le cas échéant, ou vers un autre opérateur si la personne ne relève pas du maintien dans l'emploi :
 - mise en relation avec l'opérateur concerné.

MODALITES

- Ce service peut être délivré par téléphone ou lors d'un entretien de face à face.

ENGAGEMENTS QUALITE

- Traitement de la demande de la personne dans un délai maximal de 48 h ouvrées à compter de son appel à Cap emploi, pour apprécier l'urgence de la situation.
- Fiche de liaison adressée à l'opérateur concerné indiquant succinctement le motif de l'orientation.

EVALUATION DIAGNOSTIC- APPROFONDI EN VUE D'UNE INSERTION EN MILIEU ORDINAIRE DE TRAVAIL

(FICHE N° 3 - SERVICE AUX PERSONNES)

INITIALISATION DU SERVICE

Ce service est mobilisé à la demande de la personne, d'un partenaire ou sur avis du conseiller Cap emploi. Le conseiller Cap emploi valide la pertinence de ce service au regard des besoins de la personne lorsque la demande émane d'un partenaire.

Ce service s'adresse à toutes les personnes pour lesquelles il est nécessaire de s'assurer qu'elles relèvent bien de l'insertion en milieu ordinaire de travail et qu'elles sont en capacité d'engager un parcours d'insertion professionnelle.

RESULTATS ATTENDUS PAR LE CLIENT ET LE PARTENAIRE

Pour l'opérateur d'insertion qui a prescrit le diagnostic

- Savoir si la personne est en capacité d'engager un parcours d'insertion en milieu ordinaire de travail.
- Disposer de tous les éléments relatifs à la situation de la personne, aux conséquences de son handicap, ses freins à l'insertion pour orienter la personne vers l'opérateur qui peut répondre à ses besoins.
- Disposer de toutes les informations pour répondre à la demande de la personne et déterminer les types d'appuis qui lui seront nécessaires.

Pour la personne

- Avoir une vision objective de ses atouts et de ses limites par rapport à une perspective d'insertion en milieu ordinaire.
- Etre informée des types de parcours d'insertion qu'il peut être nécessaire de mettre en oeuvre.
- Bénéficier d'une orientation motivée vers l'opérateur qui lui apportera l'aide adaptée à sa situation.

CONTENU DU SERVICE

- Identification des « freins » à l'emploi aux plans professionnel, social, médical ou comportemental.
- L'évaluation des conséquences du handicap sur la capacité de la personne à se projeter et à se mobiliser pour un projet d'insertion en milieu ordinaire.
- La prescription, si nécessaire, d'une expertise spécialisée (bilan fonctionnel, bilan médical) pour objectiver le diagnostic sur certains points.
- L'analyse des aspirations et des motivations de la personne par rapport au travail.
- L'identification des compétences issues des expériences professionnelles et personnelles de la personne.
- La mise en situation en entreprise pour valider, le cas échéant, des éléments du diagnostic.
- L'identification du type de parcours et de prestations dont la personne a besoin avant d'enclencher un parcours d'insertion professionnelle.

- La mise en relation de la personne avec le conseiller Cap emploi qui sera en charge de l'accompagnement personnalisé de son parcours.
- L'orientation et la mise en relation avec l'opérateur concerné pour aider la personne, lorsqu'un parcours d'insertion professionnelle ne peut être envisagé.
- L'orientation vers un opérateur pour la mise en oeuvre d'une aide technique.

MODALITES

La production du service repose sur:

- des ressources externes aux plans fonctionnels, médical et social.
- des prestations d'appui spécifique.
- la construction au sein de Cap emploi d'un outil de diagnostic complet (cet outil pourra faire l'objet d'une formalisation commune au réseau des Cap emploi).

ENGAGEMENTS QUALITE

- Le diagnostic est enclenché dans un délai maximal de 15 jours calendaires après l'analyse de la demande de la personne.
- Un référent est identifié au cours de cette phase d'évaluation diagnostic de manière à ce qu'il synthétise l'information.
- Une démarche d'évaluation diagnostic formalisée avec la personne dont un calendrier des différentes phases.
- Un entretien de conclusions du diagnostic avec la personne pour présenter et débattre de la synthèse réalisée par le Cap emploi.
- Une synthèse écrite de l'évaluation remise à la personne. Elle peut être transmise aux opérateurs concernés avec l'accord de la personne.
- Une fiche de liaison pour l'opérateur externe en cas de réorientation, avec motivation de celle-ci.

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE DU PARCOURS D'INSERTION PROFESSIONNELLE

(FICHE N°4 - SERVICES AUX PERSONNES)

INITIALISATION DU SERVICE

- Ce service est mobilisé à la demande de la personne ou sur avis du conseiller Cap emploi. Il peut faire suite au service Evaluation/Diagnostic puisqu'il s'adresse, a priori, aux publics les moins autonomes dans leur recherche d'emploi.

Cependant, une personne qui dans un premier temps a été orientée vers un autre service (demande ciblée par exemple) peut, en tant que de besoin, être réorientée vers le service « accompagnement personnalisé du parcours ».

RESULTATS ATTENDUS PAR LE CLIENT

- Etre aidé dans la définition et la mise en oeuvre de son plan d'actions.
- Etre capable de gérer positivement sa situation de handicap en vue de l'accès à l'emploi.
- Disposer des éléments permettant de situer sa progression dans le parcours vers l'emploi.
- Etre informé et soutenu pour développer son autonomie au cours du parcours d'insertion.
- Disposer des aides et appuis nécessaires à la compensation de son handicap.

CONTENU DU SERVICE

- Des appuis techniques et une relation de soutien au fur et à mesure de la mise en oeuvre du plan d'action par la personne handicapée.

- La définition avec la personne d'un parcours ré-ajustable en fonction du déroulement des différentes étapes.

- Un référent du parcours au sein de Cap emploi bien identifié qui sera l'interlocuteur privilégié de la personne handicapée tout au long du parcours: il a la vision d'ensemble du plan d'action, la connaissance des actions suivies, les résultats des actions, ...

- L'apport de conseils et d'une aide appropriée en vue de permettre à la personne handicapée de présenter de façon pertinente sa situation de handicap dans ses contacts avec les différents interlocuteurs contactés : organisme de formation, ANPE, entreprise.

- L'apport d'informations et de conseils personnalisés en vue d'aider la personne à mettre en oeuvre les différentes étapes de son parcours et effectuer les démarches appropriées :

- appuis techniques favorisant les prises d'initiatives de la personne handicapée ;
- réalisation, si nécessaire, d'une partie des démarches attendues de la part de la personne : prise de contact avec les organismes concernés, aide à la constitution de dossiers d'admission ou de demande de financement, mise en relation avec des offres d'emplois,...

- Une évaluation concertée avec la personne des résultats de ses démarches et, si nécessaire, une étude avec elle d'hypothèses d'actualisation ou d'ajustement de son plan d'action.

- Un soutien de la mobilisation de la personne sur un projet emploi à partir d'une attention particulière aux difficultés extra-professionnelles (médicale, sociale, psychologique) et d'une prise en compte de ces difficultés, notamment dans les périodes d'attente entre les étapes du parcours.

- La proposition de prises en charge spécialisées lorsque des difficultés extraprofessionnelles viennent fragiliser ou perturber le parcours vers l'emploi : prises en charge médicale, psychologique, sociale, ...
- Un soutien psychologique dans les démarches de la personne visant à l'aider à positiver ses expériences, à se détacher des situations professionnelles antérieures, qui ne sont plus compatibles avec la situation de handicap, et à se projeter concrètement dans une nouvelle situation professionnelle (faire le deuil de l'ancienne situation).
- Le recours, en tant que de besoin, à des prestations d'appui spécifique.
- La proposition de solutions alternatives au parcours vers l'emploi en milieu ordinaire de travail (solutions temporaires ou non), en l'absence des prestations visées à court terme sur le territoire, ou si ce projet emploi n'apparaît plus réaliste au vu des résultats de l'accompagnement du parcours ou d'une évolution de la situation de la personne.

MODALITES

La production de ce service s'appuie :

- sur des entretiens individuels en face à face ou au téléphone,
- sur l'ensemble des outils de droit commun et les mesures spécifiques existant sur le territoire (prestations d'accompagnement social, actions de bilan de formation, expertise des prestataires d'appui spécifique).

ENGAGEMENTS QUALITE

- Un rendez-vous d'initialisation de l'accompagnement personnalisé dans un délai maximal de 15 jours calendaires suivant le dernier contact avec le Cap emploi (fin du diagnostic, analyse de la demande...).
- Un référent interne à Cap emploi qui coordonne l'action et centralise l'information.
- Un plan d'action formalisé et actualisé remis à la personne, précisant le rythme des rencontres et comportant un bilan de chaque étape.
- Transmission d'une fiche de liaison aux opérateurs externes intervenant lors du parcours de la personne pour mentionner le motif de la prescription et les résultats attendus.
- Un bilan de fin de parcours signifiant la fin de l'accompagnement de la personne.

ELABORATION ET VALIDATION D'UN PROJET PROFESSIONNEL

(FICHE N° 5 - SERVICES AUX PERSONNES)

INITIALISATION DU SERVICE

- Ce service est mobilisé à la demande de la personne et sur avis du conseiller Cap emploi lorsqu'il y a nécessité d'élaborer et de valider un projet professionnel ou de valider un projet existant.
- Ce service s'adresse à la fois aux personnes bénéficiant du service « accompagnement personnalisé du parcours » et aux personnes ayant fait une demande ciblée et ponctuelle.

RESULTATS ATTENDUS PAR LE CLIENT

- Etre aidé dans la définition et/ou la confirmation d'un projet d'emploi/métier :
 - réaliste au plan des potentialités et des compétences transférables de l'expérience professionnelle antérieure de la personne ;
 - réaliste par rapport au marché du travail et des opportunités d'emplois existant sur le territoire souhaité ;
 - compatible avec les contraintes liées au handicap ;
 - prenant en compte ses aspirations et le vécu de sa situation de handicap.

CONTENU DU SERVICE

- Une analyse approfondie des difficultés éventuelles de la personne à se projeter dans une nouvelle situation professionnelle : acceptation du handicap et de la nécessité d'un nouveau projet professionnel.
- Une exploration des champs professionnels/métiers possibles
 - en lien avec les compétences, les atouts et limites de la personne;
 - réaliste par rapport au marché de l'emploi.
- Une vérification et validation des hypothèses de choix d'un métier ou d'un emploi par des investigations adaptées à la situation de la personne
 - bilan médical ;
 - mise en situation en entreprise ;
 - évaluation de potentiel ou de niveau...
- L'orientation, si nécessaire, vers un prestataire d'appui spécifique ou son association en tant que de besoin.
- La définition avec la personne d'un projet détaillant les termes suivants :
 - types d'emploi visés ;
 - secteurs d'activités concernés ;
 - compétences généralement requises ;
 - principales modalités de recherche de ces types d'emploi (documentation, localisation des grandes entreprises...).
- Examen avec la personne des suites qu'elle compte donner à son projet et proposition d'un autre service en cas de besoin ou de demande de la personne.

MODALITES

- Possibilité de mobiliser toutes les prestations externes ressortant du droit commun ou spécifiques TH entrant dans le cadre de l'élaboration et validation de projets :
 - bilan médical, fonctionnel ;
 - bilan de compétences ;
 - prestations d'élaboration de projet ;
 - mise en situation en entreprise ;
 - expertise d'un prestataire d'appui spécifique.

ENGAGEMENTS QUALITE

- Un référent interne à Cap emploi qui coordonne l'action et centralise l'information.
- Formalisation écrite du projet professionnel élaboré et validé.
- Rendez-vous d'initialisation du service dans un délai maximal de 15 jours calendaires à compter de la demande de la personne.

ELABORATION ET VALIDATION D'UN PROJET DE FORMATION

(FICHE N° 6 - SERVICES AUX PERSONNES)

INITIALISATION DU SERVICE

- Ce service est mobilisé à la demande de la personne qui a un projet d'emploi (ou de métier) identifié et défini et sur avis du conseiller Cap emploi.
- Ce service s'adresse à la fois aux personnes bénéficiant du service « accompagnement personnalisé du parcours » et aux personnes ayant fait une demande ciblée et ponctuelle.

RESULTATS ATTENDUS PAR LE CLIENT

- Etre aidé dans la définition d'un projet de formation validé en vue d'acquérir le complément de qualification utile à la réalisation de son projet professionnel.
- Etre conseillé dans la mise en oeuvre du projet de formation : contact avec un organisme de formation, dossier de candidature, inscription, montage financier...

CONTENU DU SERVICE

- L'analyse des besoins de formation de la personne eu égard à sa formation, à ses acquis, à ses compétences actuelles et à son projet professionnel.
- La définition d'hypothèses de projets de formation.
- La vérification et la validation des hypothèses de formation par des investigations adaptées à la situation de la personne:
 - bilan médical si nécessaire;
 - évaluation des acquis, des pré-requis d'entrée en formation et des potentialités d'apprentissage,
- L'identification des modalités de formation adaptées (dispositifs de formation, modes de financement en lien avec le statut de la personne, actions de formation).
- Un appui technique à la mise en oeuvre du projet de formation :
 - l'apport d'informations et de conseils sur les ressources existantes dans le territoire en vue d'aider la personne à effectuer ses démarches d'inscription dans les actions visées ;
 - si nécessaire, une aide opérationnelle à la personne dans ses démarches : prise de contact avec les organismes concernés, médiation en vue de l'adaptation de l'action de formation de droit commun à la situation de handicap de la personne, aide à la constitution de dossiers d'admission, de demandes de financement;
 - la recherche de solutions alternatives en l'absence sur le territoire des actions visées à court terme.

MODALITES

- Recours possible aux prestations externes pour définir et valider le projet de formation
 - bilan médical et fonctionnel ;
 - expertise d'un prestataire d'appui spécifique ;
 - prestations de définition de parcours de formation (S2 de l'AFPA par ex);
 - prestations d'évaluation des compétences de droit commun.

ENGAGEMENTS QUALITE

- Un rendez-vous pour initialiser le service dans un délai maximal de 15 jours suivant la demande de la personne.
- Un projet de formation formalisé par écrit.
- Un plan d'action et des démarches à effectuer communiqué à la personne.
- Un outil de liaison avec l'organisme de formation, si le Cap emploi est directement entré en contact avec lui.
- Un point de bilan réalisé avec la personne et/ou l'organisme de formation, dans le mois qui suit la fin de la formation.

APPUI A LA RECHERCHE D'EMPLOI

(FICHE N- 7 - SERVICES AUX PERSONNES)

INITIALISATION DU SERVICE

- Ce service est mobilisé par la personne qui a un projet d'emploi ou de métier et sur préconisation du conseiller Cap emploi.
- Ce service s'adresse à la fois aux personnes bénéficiant du service accompagnement personnalisé du parcours et aux personnes ayant demandé un appui ciblé et ponctuel.

RESULTATS ATTENDUS PAR LE CLIENT

Etre capable d'effectuer ses recherches d'emploi en utilisant les techniques les plus appropriées.

Accéder à des offres d'emplois compatibles avec le handicap et le profil de la personne.

CONTENU DU SERVICE

- Elaboration d'un plan d'action relatif à la recherche d'emploi pour déterminer le type d'appuis dont a besoin la personne.
- Information adaptée et personnalisée, via un conseiller, sur le marché du travail local, les métiers et sur les différentes mesures favorisant l'accès à l'emploi .
- Conseils personnalisés pour préciser le type d'emploi, d'entreprise, de contrats recherchés et pour déterminer les techniques de prospections adaptées.
- Entraînement aux techniques de recherche d'emploi : ateliers collectifs de recherche d'emploi, conseils personnalisés permettant d'intégrer le handicap dans sa recherche d'emploi, ateliers de positionnement sur les offres d'emplois.
- Aide personnalisée pour l'élaboration et la réalisation du CV, son adaptation en fonction de l'offre d'emploi et du handicap.
- Consultation et recherche des offres d'emplois compatibles avec le handicap avec l'aide et les conseils le cas échéant du conseiller Cap emploi.
- Aide à la mise en oeuvre d'une prospection ciblée et proposition d'offres d'emplois, adaptées au profil et au handicap de la personne.
- Suivi régulier de la démarche de recherche d'emploi du TH avec un conseiller Cap emploi pour l'aider à ajuster ses initiatives.

MODALITES

- Entretiens individuels en face à face ou au téléphone.
- Utilisation des prestations de droit commun en matière de Technique de Recherche d'Emploi et le cas échéant de prestations spécifiques pour les travailleurs handicapés.
- Utilisation des ressources internes de Cap emploi.

ENGAGEMENTS QUALITE

- Un bilan dans les trois mois à partir de l'initialisation des premières recherches pour faire un point sur les démarches entreprises par la personne.

APPUI A LA NEGOCIATION D'UN EMPLOI

(FICHE N° 8 - SERVICES AUX PERSONNES)

INITIALISATION DE LA DEMANDE

- Ce service est mobilisé par la personne qui postule à un poste identifié et sur préconisation du conseiller Cap emploi.
- Ce service s'adresse à la fois aux personnes bénéficiant du service accompagnement personnalisé du parcours et aux personnes ayant demandé un appui ciblé et ponctuel.

RESULTATS ATTENDUS PAR LE CLIENT

- Savoir présenter au mieux une candidature sur un poste déterminé.
- Etre capable de négocier au mieux le profil du poste pour qu'il soit compatible avec le handicap et les compétences.

CONTENU DU SERVICE

- Vérification de l'adéquation entre le poste de travail identifié, le profil et le handicap de la personne.
- Appui à la candidature de la personne :
 - préparation de l'entretien d'embauche pour valoriser les compétences, savoir comment présenter le handicap, dédramatiser l'entretien ;
 - aide à la négociation du profil du poste pour l'adapter au handicap et aux besoins de l'entreprise ;
 - informations et conseils sur les aménagements de postes, les mesures mobilisables et les contrats aidés.
- Association, en tant que de besoin, de l'expertise d'un opérateur spécialisé pour un handicap particulier.
- Accompagnement physique en tant que de besoin de la personne chez l'employeur notamment pour les personnes dont le handicap le nécessite.
- Aide technique et administrative pour mobiliser les mesures d'aide à l'emploi, les aménagements de poste, le recours à des appuis spécifiques si le handicap le nécessite et pour instruire la demande de prime Agefiph.

MODALITES

- Préparation de la personne au moyen d'entretiens individuels en face à face ou au téléphone via des conseils individualisés.

ENGAGEMENTS QUALITE

- Mobilisation de ce service en fonction de l'urgence de la situation.
- Contact avec la personne dans les 5 jours suivant l'entretien pour en faire le bilan.

PRESCRIPTION ET SUIVI DES APPUIS SPECIFIQUES

(FICHE N- 9 - SERVICES AUX PERSONNES)

INITIALISATION DU SERVICE

- Ce service est mobilisé par un conseiller Cap emploi à la demande:
 - de la personne en recherche d'emploi ou en emploi ;
 - d'un partenaire insertion (ANPE, Missions Locales) ou formation (organismes de formation) ;
 - de l'entreprise.
- Ce service s'adresse à la fois aux personnes bénéficiant du service « accompagnement personnalisé du parcours » et aux personnes bénéficiant des autres services dans le cadre d'un appui ponctuel.

RESULTATS ATTENDUS PAR LE CLIENT

- Bénéficier d'aides techniques et de conseils adaptés, pour tenir compte des particularités du handicap et aider à la compensation de ce handicap aux différentes étapes du parcours d'insertion.

CONTENU DU SERVICE

- Le recours ponctuel à l'expertise d'un prestataire d'appui spécifique pour toute phase du parcours nécessitant cette expertise spécialisée :
 - évaluation-diagnostic, accompagnement du parcours, négociation d'un emploi, suivi en emploi, conseil aux salariés ;
 - sensibilisation de l'employeur et d'une équipe de travail au recrutement d'un TH, conseil à un projet de recrutement, appui opérationnel au recrutement d'un TH, conseil et appui technique à l'aménagement d'un poste de travail.
- Le suivi par Cap emploi de toute action d'une certaine durée qu'un opérateur d'appui spécifique serait conduit à mettre en oeuvre : bilans réguliers avec cet opérateur.

MODALITES

- Mobilisation des ressources internes du Cap emploi des différentes prestations de l'offre de services des opérateurs d'appuis spécifiques intervenant notamment sur les champs de la déficience sensorielle, motrice et de la maladie mentale.

ENGAGEMENTS QUALITE

- Fiche de prescription communiquée aux opérateurs d'appuis spécifiques précisant la demande d'intervention.
- Synthèse des conclusions du service (élaborée par Cap emploi sur la base, le cas échéant, des conclusions des opérateurs d'appuis spécifiques) remise à la personne. Cette synthèse peut-être adressée au partenaire ayant sollicité ce service, après accord de la personne.

AIDE A LA REMOBILISATION VERS L'EMPLOI.

(FICHE N° 10 - SERVICES AUX PERSONNES)

INITIALISATION DU SERVICE

- Ce service est mobilisé à la demande du conseiller Cap emploi, en accord avec la personne.
- Ce service s'adresse prioritairement aux personnes bénéficiant du service « accompagnement personnalisé » du parcours suite aux préconisations de la phase évaluation et diagnostic.

RESULTATS ATTENDUS PAR LE CLIENT

- Gérer la perte de l'ancienne situation professionnelle et personnelle suite à l'apparition du handicap ou à son aggravation.
- Valoriser ses atouts et s'engager dans une démarche active vers l'emploi, par le dépassement de la situation personnelle et sociale, en étant notamment capable de poursuivre un parcours d'insertion professionnelle.

CONTENU DU SERVICE

- Une analyse approfondie des difficultés éventuelles de la personne à se projeter dans une nouvelle situation professionnelle : acceptation du handicap et de la nécessité d'un reclassement professionnel.
- La recherche avec la personne des actions concrètes qui pourraient l'aider à sortir d'une situation passive et d'une absence de solution depuis plusieurs mois et faciliter l'accès à ces actions.
- L'orientation, si nécessaire, vers un opérateur spécialisé prestataire d'appui spécifique pour une expertise.

MODALITES

L'aide à la remobilisation vers l'emploi peut s'appuyer sur des prestations et des ressources externes :

- bilan médical et fonctionnel ;
- expertise d'un prestataire d'appui spécifique ;
- stages d'immersion en entreprise, réentraînement au travail ;
- actions collectives de remobilisation et de redynamisation du droit commun ou spécifiques aux travailleurs handicapés.

ENGAGEMENTS QUALITE

- Initialiser le service dans un délai maximal de 15 jours calendaires suivant le dernier contact avec le Cap emploi (fin du diagnostic, accueil,...).
- Définir un plan d'action et des démarches à effectuer communiqués à la personne.
- Désigner un référent interne à Cap emploi qui coordonne l'action et centralise l'information.
- Formaliser un outil de liaison avec l'organisme prestataire, le cas échéant.
- Réaliser un point de bilan avec la personne et/ou l'organisme prestataire, dans le mois qui suit la fin de l'action de remobilisation pour déterminer la suite du parcours d'insertion.

SUIVI DU SALARIE EN EMPLOI A LA DEMANDE DU SALARIE

(FICHE N° 11 - SERVICES AUX PERSONNES)

INITIALISATION DU SERVICE

- Ce service est mobilisé à la demande de la personne, ou peut être proposé par Cap emploi lorsque le handicap ou la situation de la personne nécessite un accompagnement particulier pendant la période d'adaptation au poste de travail.
- Le salarié n'est pas dans une situation de maintien dans l'emploi (risque de perte d'emploi pour une cause nouvelle intervenue depuis le recrutement).

RESULTAT ATTENDU PAR LE CLIENT

- Assoir son intégration dans l'entreprise et pérenniser son emploi sur le poste de travail par la mobilisation de conseils et d'aides techniques appropriés.
- Rechercher la pérennisation de son contrat de travail lorsque l'embauche est réalisée au moyen d'un CDD.

CONTENU DU SERVICE

- Elaboration d'un plan d'action précisant les modalités, le rythme et le calendrier du suivi de la personne.
- Contacts réguliers selon le rythme convenu dans le plan d'action, avec la personne et ou l'employeur sous la forme d'un entretien téléphonique ou d'une rencontre, pour évoquer les difficultés rencontrées.
- Rencontres avec la personne et/ou l'employeur pour proposer des actions possibles afin d'améliorer l'intégration de la personne (aménagement du poste de travail, aides et conseils en matière de formation...)
- Mobilisation en tant que de besoin du service « aménagement et accessibilité du poste de travail » en cas de mauvaise adéquation entre le handicap et le poste de travail.
- Mobilisation et suivi des opérateurs d'appuis spécifiques lorsque le handicap le nécessite (voir service fiche 9).
- Mobilisation et coordination des opérateurs intervenant en complément de Cap emploi pour accompagner la personne.

MODALITES

- La mise en oeuvre de ce service peut nécessiter le recours aux :
 - prestataires d'appuis spécifiques pour certains types de handicap
 - partenaires intervenant dans l'accompagnement de la personne sur des champs différents de ceux de Cap emploi.

ENGAGEMENTS QUALITE

- Examen de la demande, via un contact téléphonique ou un entretien, dans un délai maximal de 2 jours ouvrés à compter de la réception de la demande de l'entreprise ou de la personne, afin d'en situer le caractère d'urgence.
- Formalisation du plan de suivi de la personne en emploi : modalités, rythme et calendrier (période durant laquelle le suivi sera effectué).
- Bilan écrit à la fin de l'action ou du plan de suivi pour signifier la fin du suivi.

SERVICES AUX ENTREPRISES

- Information et conseil sur l'emploi des TH
- Information de l'employeur sur le maintien dans l'emploi des salariés TH pour orientation vers l'opérateur concerné
- Sensibilisation de l'employeur et des équipes de travail à l'emploi de TH en vue d'un recrutement de TH
- Accompagnement de l'entreprise dans un projet de recrutement de TH
- Appui opérationnel au recrutement de TH
- Suivi du salarié en emploi à la demande de l'entreprise

INFORMATION ET CONSEIL SUR L'EMPLOI DES TH

(FICHE N° 1 - SERVICES AUX ENTREPRISES)

INITIALISATION DU SERVICE

- Ce service est mobilisé à la demande de l'entreprise ou à l'initiative du Cap emploi notamment, dans le cadre de son activité de prospection ciblée. L'entreprise n'a pas nécessairement encore de projet de recrutement avéré.

RESULTATS ATTENDUS PAR LE CLIENT

- Obtenir l'ensemble des informations et conseils nécessaires afin de mieux appréhender la problématique de l'emploi des travailleurs handicapés en vue d'un recrutement éventuel.
- Obtenir les conseils les plus pertinents au regard des attentes et besoins de l'entreprise sur ce sujet.
- Connaître l'ensemble des services que peuvent rendre les différents opérateurs pour savoir à qui s'adresser en fonction des besoins.

CONTENU DU SERVICE

- Informations et conseils sur:
 - le statut de travailleur handicapé dans la perspective de dédramatiser la notion de handicap ;
 - le cadre légal concernant l'emploi des TH ;
 - les différentes mesures de droit commun et spécifiques existant pour le recrutement et l'insertion professionnelle de ce public ;
 - les possibilités d'aménagement de poste, d'accessibilité de l'entreprise et des postes de travail et, plus généralement, de maintien dans l'emploi ;
 - les services proposés par Cap emploi et le réseau de partenaires contribuant à l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés.
- Analyse des besoins et des possibilités de l'entreprise et conseils sur ses possibilités de recrutement de personnes handicapées :
 - caractéristique des postes proposés par l'entreprise ;
 - définition des modalités et conditions de recrutement de personnes handicapées en fonction des besoins et postes de l'entreprise.

MODALITES

- Ce service peut être rendu selon plusieurs modalités :
 - renseignements téléphoniques
 - visite de l'entreprise ;
 - contribution de Cap emploi à des actions de communication (réunions d'informations collectives par exemple) à destination des entreprises réalisées avec /ou à l'initiative d'autres partenaires ;
 - mise à disposition des documents ;
 - sessions de formation avec les élus, les responsables RH...

ENGAGEMENTS QUALITE

- Remise systématique d'une documentation actualisée sur les mesures en faveur de l'emploi des personnes handicapées et décrivant l'offre de services de Cap emploi.
- Un référent identifié pour chaque entreprise.

INFORMATION DE L'EMPLOYEUR SUR LE MAINTIEN DANS L'EMPLOI DES SALARIES
TH POUR ORIENTATION VERS L'OPERATEUR CONCERNE

(FICHE N° 2 - SERVICES AUX ENTREPRISES)

INITIALISATION DU SERVICE

- Ce service est mobilisé à la demande de l'entreprise confrontée à un cas possible de maintien dans l'emploi.

RESULTATS ATTENDUS PAR LE CLIENT

- Obtenir des informations sur les démarches à effectuer lorsque l'entreprise peut être concernée par un cas de maintien dans l'emploi.
- Connaître la mission et les modalités d'intervention de l'opérateur à même de l'aider à réaliser l'action de maintien dans l'emploi.

CONTENU DU SERVICE

- Information générale de l'entreprise :
 - sur le cadre juridique du maintien en emploi ;
 - le rôle du médecin du travail et des autres opérateurs ;
 - le processus de maintien en emploi et le dispositif existant sur le territoire ;
 - les mesures et les aides possibles.
- Une orientation, en tant que de besoin, vers l'opérateur concerné.

MODALITES

- Ce service peut être délivré par téléphone ou à l'occasion d'une visite de l'entreprise.

ENGAGEMENTS QUALITE

- Traitement de la demande de l'entreprise dans un délai maximum de 2 Jours ouvrés à compter de son appel à Cap emploi ou de la visite de l'entreprise.
- Fiche de liaison adressée à l'opérateur concerné indiquant succinctement le motif de l'orientation, dans le délai convenu avec l'entreprise.

SENSIBILISATION DE L'EMPLOYEUR ET DES EQUIPES DE TRAVAIL A L'EMPLOI DE TH EN VUE D'UN RECRUTEMENT

(FICHE N° 3 - SERVICES AUX ENTREPRISES)

INITIALISATION DU SERVICE

- Ce service est mobilisé à la demande de l'entreprise. Il s'adresse aux entreprises qui ont un projet de recrutement avéré.

RESULTATS ATTENDUS PAR LE CLIENT

- Bénéficiaire d'informations et de conseils à même de faciliter l'accueil et l'intégration de la personne handicapée dans son équipe de travail et dans l'entreprise.

CONTENU DU SERVICE

Information et sensibilisation de l'employeur, de l'encadrement et de l'équipe de travail sur :

- Le cadre juridique de l'emploi des travailleurs handicapés en général (réglementation, statut de travailleur handicapé,...).
- La notion de handicap afin de dédramatiser le recrutement d'une personne handicapée.
- La relation entre handicap et poste de travail.
- Les éventuelles mesures à prendre pour faciliter l'intégration de la personne.
- Les aides et les services mis en oeuvre par les différents opérateurs du territoire facilitant l'intégration de la personne handicapée : aménagement du poste de travail, recours à des prestataires d'appuis spécifiques pour certains handicaps, suivi de l'intégration de la personne...
- L'offre de services de Cap emploi notamment en matière de suivi de la personne et de l'entreprise lors du recrutement d'une personne handicapée.

MODALITES

- Ce service est mis en oeuvre via la visite sur site d'un conseiller Cap emploi dans la perspective de développer les échanges et de répondre aux questions et aux interrogations des personnes constituant le futur environnement du travailleur handicapé.
- Sessions d'information pour les équipes de travail susceptibles d'intégrer la personne handicapée, les tuteurs...

ENGAGEMENTS QUALITE

Réponse à la demande de l'entreprise selon les modalités et un délai convenus avec elle.

Remise d'une documentation écrite relative à l'emploi des travailleurs handicapés, aux mesures existantes et aux opérateurs susceptibles d'intervenir.

ACCOMPAGNEMENT DE L'ENTREPRISE DANS UN PROJET DE RECRUTEMENT DE TH

(FICHE N°4 - SERVICES (AUX ENTREPRISES))

INITIALISATION DU SERVICE

- Ce service est mobilisé à la demande de l'entreprise ayant un projet de recrutement avéré.

RESULTATS ATTENDUS PAR LE CLIENT

- Repérer les postes et les conditions dans lesquelles une personne handicapée pourrait les occuper.
- Déterminer un processus de recrutement adapté aux besoins de l'entreprise.

CONTENU DU SERVICE

- Elaboration d'un plan d'action pour l'ensemble de l'opération.
- Définition des postes (missions, tâches, compétences et profils) à partir des contraintes de l'environnement, de l'organisation, des besoins de l'entreprise et des conditions d'aptitude au poste de travail.
- Définition du processus de recrutement approprié aux postes, aux problématiques liées au handicap et aux besoins de l'entreprise.
- Définition du mode d'intervention de Cap emploi pour les différentes étapes du recrutement : délais de traitement de l'offre déposée, conditions de transmission de l'offre aux personnes et aux autres opérateurs d'insertion, mode de présentation et de sélection des candidatures, modalités d'information sur l'avancement du traitement de l'offre.

MODALITES

- Ce service est mis en oeuvre via la visite sur site d'un conseiller Cap emploi.

ENGAGEMENTS QUALITE

- A.R. de la demande de l'entreprise dans un délai maximal de 2 jours ouvrés à compter de son appel téléphonique à Cap emploi.
- Référent identifié pour le projet de recrutement de l'entreprise.
- Formalisation du plan d'action de recrutement stipulant les engagements de Cap emploi et les modalités convenues avec l'entreprise.

APPUI OPERATIONNEL AU RECRUTEMENT DE TH

(FICHE N° 5 - SERVICES AUX ENTREPRISES)

INITIALISATION DU SERVICE

- Ce service est mobilisé à la demande de l'entreprise. Celle-ci a déjà formalisé son projet de recrutement et souhaite être aidée pour réaliser le recrutement de personnes handicapées.
- Ce service est mobilisé dans la mise en oeuvre d'un projet partenarial ou dans le cadre d'un plan de recrutement collectif (accord d'entreprise sur l'emploi des personnes handicapées, convention avec l'Agefiph, implantation de nouvelles entreprises, secteurs à déficit de main d'oeuvre ...).

RESULTATS ATTENDUS PAR LE CLIENT

- Avoir des propositions de candidatures présélectionnées et validées correspondant aux besoins du ou des poste(s).
- Bénéficier d'aides et de conseils dans le but de faciliter l'intégration de(s) la personne(s) sur le poste et dans l'entreprise.
- Etre aidée dans les démarches administratives et techniques.

CONTENU DU SERVICE

- Recherche des candidatures répondant aux critères de l'offre déposée en ayant recours, si nécessaire, au réseau d'insertion des TH (local et régional).
- Présentation des candidats, avec une argumentation sur le choix des candidatures.
- Aide technique au recrutement si nécessaire, telle que mise à disposition de l'entreprise de moyens logistiques (locaux, interprétariat,...).
- Soutien technique à l'embauche et/ou à la prise de décision : complément d'information sur les candidatures après le premier entretien de recrutement, apport d'éléments techniques précis (évaluation des compétences professionnelles, proposition de formation...).
- Aide à la mise en oeuvre des actions nécessaires, selon les besoins :
 - préconisation d'une étude de poste (approche ergonomique et organisationnelle) et aide à la réalisation d'un cahier des charges ;
 - mobilisation des prestataires compétents pour la réalisation d'une étude d'aménagement de poste, ou d'accessibilité du poste ou du lieu de travail ;
 - aide à la recherche de fournisseurs de matériels adaptés ;
 - mobilisation, le cas échéant, de prestataires d'appuis spécifiques pour certains handicaps ;
 - suivi et coordination de l'ensemble de l'opération et des intervenants.
- Soutien administratif à l'embauche et mise en oeuvre, le cas échéant, des aides financières adaptées.
- Sensibilisation de l'encadrement et de l'équipe de travail à l'emploi de personnes handicapées, (mobilisation du service fiche n°3).
- Bilan avec l'employeur avant la fin de la période d'essai afin de s'assurer des conditions du recrutement et prévenir toute difficulté liée à l'adéquation entre le poste et le handicap.
- Le cas échéant, définition avec l'employeur des modalités de suivi de la personne après sa période d'essai, afin de faciliter la pérennisation de son emploi, notamment dans le cas de handicap spécifique, (mobilisation du service fiche n°6).
- Dans le cadre d'un plan de recrutement collectif, contribution, en lien avec les partenaires de l'insertion professionnelle (Schéma régional de formation, Service Public de l'Emploi), à l'élaboration d'un dispositif de formation pour préparer les personnes à occuper leur futur poste : aide à la définition d'un cahier des charges, recherche de la formation et des prestataires, adaptation de la formation au handicap, aide au montage du

MODALITES

Mobilisation de toutes les prestations externes nécessaires au recrutement et à l'intégration de la personne.

- Prestations de droit commun pour l'insertion, la formation et les mises en situation en entreprise.
- Mobilisation de l'expertise des opérateurs d'appuis spécifiques.
- Mobilisation d'ergonomes en cas d'aménagements de postes ou d'accessibilité des lieux de travail.
- Participation à l'élaboration du plan d'action partenarial, à sa mise en oeuvre par la mobilisation des services Cap emploi dans le cas de plan de recrutement collectif.

ENGAGEMENTS QUALITE

- A.R. de la demande de l'entreprise dans un délai maximal de 2 jours ouvrés à compter de son appel téléphonique à Cap emploi ou de son dépôt d'offre.
- Définition d'un plan d'action avec l'entreprise (modalités, délais,...)
- Engagement de réponse (positive ou négative) pour toute offre d'emploi déposée par l'entreprise.
- Remise d'une documentation écrite sur les aides et mesures mobilisables pour le recrutement de TH et les aménagements de poste.
- Suivi de la personne, via un point téléphonique avec l'employeur ou de visu, avant la fin de la période d'essai pour s'assurer de la fiabilité du recrutement.
- Formalisation d'un plan de suivi en cas de suivi post période de recrutement (voir service de la personne fiche n°11).

Engagement formalisé entre Cap emploi, les partenaires et l'entreprise pour un contrat de services sur mesure (modalités, partenariat, délais,...).

SUIVI DU SALARIE EN EMPLOI A LA DEMANDE DE L'ENTREPRISE

(FICHE N° 6 – SERVICE AUX ENTREPRISES)

INITIALISATION DU SERVICE

- Ce service est mobilisé à la demande de l'entreprise, avec l'accord du salarié, ou peut être proposé par Cap Emploi lorsque le handicap ou la situation de la personne nécessite un accompagnement particulier, pendant la période d'adaptation au poste de travail.
- Le salarié n'est pas dans une situation de maintien dans l'emploi (risque de perte d'emploi pour une cause nouvelle intervenue depuis le recrutement).

RESULTAT ATTENDU PAR LE CLIENT

- Bénéficiaire de conseils et d'aides techniques afin de soutenir l'entreprise et la personne, dans son intégration dans l'entreprise et la pérennisation de son emploi au poste de travail (voir service de la personne fiche n°9).

CONTENU DU SERVICE

- Elaboration d'un plan d'action précisant pour les personnes nécessitant un suivi en emploi du fait de leur handicap ou de leurs difficultés, les modalités, le rythme et le calendrier du suivi de la personne.
- Contacts réguliers selon le rythme convenu dans le plan d'action, avec la personne et ou l'employeur sous la forme d'un entretien téléphonique ou d'une rencontre, pour évoquer les difficultés rencontrées.
- Mobilisation et suivi des opérateurs d'appuis spécifiques lorsque le handicap le nécessite.
- Rencontres avec la personne et l'employeur pour proposer des actions possibles afin d'améliorer l'intégration de la personne. Par exemple, aménagement du poste de travail, aides et conseils en matière de formation etc...
- Intervention à la demande de l'employeur pour l'aider à résoudre une difficulté liée au handicap.
- Mobilisation, en tant que de besoin, des intervenants ou opérateurs nécessaires (aménagement de postes,...).

MODALITES

La mise en oeuvre de ce service peut nécessiter le recours aux :

- prestataires d'appuis spécifiques pour certains types de handicap ;
- partenaires intervenant dans l'accompagnement de la personne sur des champs différents de ceux de Cap emploi.

ENGAGEMENTS QUALITE

- Réponse, via un contact téléphonique ou un entretien, dans un délai maximal de 2 jours ouvrés à compter de la réception de la demande de l'entreprise ou de la personne.
- Formalisation du plan de suivi de la personne en emploi : modalités, rythme et calendrier (période durant laquelle le suivi sera effectué).
- Bilan écrit à la fin de l'action ou du plan de suivi pour signifier la fin du suivi.