



Référentiel d'activité : définition de la fonction de l'agent d'emploi inclusif

Par Pascal Maeder (HES-SO)

Avec la collaboration de Nathalie Gey (IRIS)

Sous la direction de Stéphane Rullac (HETSL/HES-SO)

Table des matières

1.	Définition de la fonction	3
2.	Présentation des domaines de compétences, des compétences et des activités.....	3
2.1	Domaine de compétences 1 : Documenter les demandes d'emploi.....	3
2.2	Domaine de compétences 2 : Documenter les demandes d'emploi.....	5
2.3	Domaine de compétences 3 : Rechercher l'appariement optimal	6

1. Définition de la fonction

L'agent d'emploi inclusif est au service tant des employeurs en quête de candidats capables à répondre durablement aux exigences d'un poste à pourvoir que des demandeurs d'emploi de courte ou de longue durée. Il agit dans une posture d'accompagnement et aide à identifier, d'une part, les activités à maîtriser du poste à pourvoir et, d'autre part, les activités que le demandeur d'emploi maîtrise, en prenant en compte la globalité du poste ou de la personne. L'agent s'appuie sur le principe que « toute expérience » requiert et engendre des activités explicites et implicites et accompagne les clients à explorer les différentes dimensions du poste voire de leur parcours de vie.

L'agent est une personne clé du système d'information (SI) de l'agence. Elle connaît le SI et ses fonctionnalités. Elle sait l'utiliser pour l'accompagnement des clients. En ce faisant, elle est à même de favoriser la conscientisation par le demandeur d'emploi des activités explicites et implicites qu'il maîtrise, et à les formaliser. L'agent d'emploi inclusif accompagne les employeurs à identifier les activités qui composent le poste à pourvoir. Il les aide à les formuler de sorte que le SI puisse proposer des appariements ; soit des propositions d'emploi aux demandeurs d'emploi, soit des propositions de demandeurs d'emploi aux employeurs cherchant à pourvoir des postes de travail. A l'aide d'un questionnaire basé sur la méthode du profil expérientiel, l'agent agit comme intermédiaire entre les clients et le SI. L'agent effectue des entretiens avec des clients dans une perspective soit de placement (du demandeur d'emploi) soit de recrutement (au service du client employeur).

La fonction est composée de trois domaines de compétences, qui se déclinent en compétences, puis en activités.

2. Présentation des domaines de compétences, des compétences et des activités

2.1 Domaine de compétences 1 : Documenter les demandes d'emploi

L'agent documente les demandes d'emploi confiées, à travers un accompagnement des candidats.

A. SUSCITER LA CONSCIENTISATION PAR LES CLIENTS DES ACTIVITÉS EXPLICITES ET IMPLICITES QU'IL MAITRISE	
Compétences	Activités
1. Créer une relation de confiance qui permet la mise en œuvre, par le client lui-même d'une démarche de type introspective dans la globalité de son parcours, incluant sa vie personnelle	<ul style="list-style-type: none">– L'agent fixe des rendez-vous en concertation avec le client et l'informe du but final de l'accompagnement et de ses limites et recueille ses questionnements, ses inquiétudes...– L'agent lui explique les éléments constitutifs de l'accompagnement, à savoir des entretiens en bilatéral ainsi qu'une phase entredeux d'analyse menée par l'agent– Elle ou lui explique la méthode et son déroulement
2. Créer un contexte qui facilite la discussion et l'échange	<ul style="list-style-type: none">– L'agent s'assure que la salle d'entretien permet des échanges en toute confidentialité– L'agent choisit l'agencement de la salle de sorte qu'elle soit propice à la discussion et favorise la relation de confiance
3. Mener des entretiens sous forme conversationnelle guidés par un questionnaire en	<ul style="list-style-type: none">– L'agent explique les choix méthodologiques qui sont susceptibles de faire émerger des activités que le client n'aurait pas nécessairement associées avec un emploi

<p>veillant à ce que les échanges mobilisent le parcours et les projets de vie du client</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'agent s'assure de la compréhension de la méthode par le candidat - Il recueille son consentement - L'agent aide le client dans son explicitation pour faire ressortir tant le vécu que les démarches entreprises pour surmonter ou faire face à certaines difficultés éprouvées par le client dans son parcours de vie - L'agent prête une attention particulière aux récits qui portent sur les activités implicites - L'agent veillera à respecter l'intimité du client tout en agissant de manière responsable et empathique de sorte que le client soit à l'aise tout au long des entretiens. - L'agent demande le consentement du client pour un éventuel enregistrement des échanges afin de faciliter la continuité d'attention que l'agent d'emploi inclusif porte au client pendant l'entretien
--	---

B. IDENTIFIER ET FORMALISER LES ACTIVITÉS EXPLICITES ET IMPLICITES

Compétences	Activités
<p>4. Recenser à l'aide du SI et de son référentiel les activités énoncées spontanément tout au long des entretiens</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'agent identifie et classe les professions constitués sous les activité explicite - L'agent présente les activités explicites au client et au besoin amende la proposition du SI de sorte que l'agent puisse valider les activités explicites (premier entretien) et faire pondérer le degré d'intérêt du client pour chaque activité explicite - L'agent contacte le gestionnaire du SI responsable du référentiel dans le SI, dans le cas où aucune des suggestions proposées ne correspond à l'activité explicite que l'agent a identifiée en entrant un verbe et / ou un objet de l'action dans le SI
<p>5. Analyser, sur la base du premier entretien, les énoncés du client dans une perspective de transférabilité, soumettre les propositions aux clients et valider</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'agent repère à la suite du premier entretien les imprécisions ou les manques dans la formulation des activités de sorte que l'agent puisse clarifier le propos au cours du second entretien - Entre le premier et le deuxième entretien, l'agent analyse les énoncés et identifie les activités implicites du client selon les règles établies par le SI, en prêtant une attention particulière aux activités qui regroupent, transcendent, prolongent et généralisent les activités explicites. Cette généralisation favorise la transférabilité des activités et concerne aussi bien les capacités techniques que relationnelles - L'agent présente, au deuxième entretien, les activités implicites au client, effectue des ajustements et les valide dans le SI, - Il pondère le degré d'intérêt pour chaque activité implicite

	<ul style="list-style-type: none"> – L’agent contacte le gestionnaire du SI dans le cas où aucune des suggestions proposées ne correspond à l’activité implicite que l’agent a identifiée en entrant un verbe et / ou un objet de l’action dans le SI
--	--

2.2 Domaine de compétences 2 : Documenter les demandes d’emploi

L’agent documente les d’emploi offres d’emplois confiées, à travers un accompagnement des employeurs.

A. ACCOMPAGNER LES EMPLOYEURS À IDENTIFIER LES ACTIVITÉS EXPLICITES ET IMPLICITES QUI COMPOSENT LE OU LES POSTE(S)	
Compétences	Activités
1. Créer une relation de confiance avec la représentante ou le représentant de l’employeur permettant la mise en œuvre d’une démarche intrusive pour l’établissement du profil expérientiel du poste à pourvoir	<ul style="list-style-type: none"> – L’agent fixe des rendez-vous en concertation avec le client et l’informe du but final de l’accompagnement et de ses limites – L’agent lui explique les éléments constitutifs de l’accompagnement, à savoir des entretiens en bilatéral ainsi qu’une phase entredeux d’analyse menée par l’agent
2. Créer un contexte qui facilite la discussion et l’échange	<ul style="list-style-type: none"> – L’agent veille à ce que la personne représentant l’employeur soit à même de décrire les activités au plus proche des réalités du poste à pourvoir. (la personne de contact de l’employeur ne sera pas nécessairement la même personne avec laquelle les entretiens sont menés). – L’agent s’assure que les échanges se font dans un contexte d’échange qui favorise un climat de confiance.
3. Mener des entretiens semi-directifs à la base d’un questionnaire en veillant à ce que les échanges restent au plus proche des activités à maîtriser du poste à pourvoir	<ul style="list-style-type: none"> – L’agent explique les choix méthodologiques qui sont susceptibles de faire émerger des activités qui ne sont pas nécessairement retenues dans un cahier des charges existant du poste à pourvoir, et à ajuster les activités du poste à sa réalité. – L’agent prend soin d’observer et de questionner le lieu même de l’exécution du travail – L’agent respecte le cadre et les besoins du client – L’agent prête une attention particulière aux récits qui portent sur les activités implicites, en dépassant le cadre posé par un cahier des charges existant – L’agent pose davantage de questions au client pour faire ressortir tant le vécu que les démarches entreprises pour réaliser les activités à maîtriser – L’agent demande le consentement du client pour un éventuel enregistrement des échanges
B. IDENTIFIER ET FORMALISER LES ACTIVITÉS EXPLICITES ET IMPLICITES	

Compétences	Activités
6. Recenser à l'aide du SI et de son référentiel les activités énoncées spontanément tout au long des entretiens	<ul style="list-style-type: none"> – L'agent identifie le métier lié au poste et au cahier des charges et évite d'approfondir les échanges à leur propos – L'agent présente les activités explicites au client et au besoin amende la proposition du SI de sorte que l'agent puisse valider les activités explicites (premier entretien) et faire pondérer leur degré de fréquence et les ressources d'intégration mise à disposition par l'entreprise pour les réaliser – L'agent contacte le responsable du référentiel du SI dans le cas où aucune des suggestions proposées ne corresponde à l'activité explicite que l'agent a identifiée en entrant un verbe et / ou un objet de l'action dans le SI
7. Analyser, sur la base du premier entretien, les énoncés du client dans une perspective de transférabilité, soumettre les propositions aux clients et valider	<ul style="list-style-type: none"> – L'agent repère à la suite du premier entretien les imprécisions ou les manques dans la formulation des activités de sorte que l'agent puisse clarifier le propos au cours du second entretien – L'agent analyse les énoncés et identifie les activités implicites du poste à pourvoir selon les règles établies par le SI entre le premier et le deuxième entretien, en prêtant une attention particulière aux activités qui regroupent, transcendent, prolongent et généralisent les activités explicites. Cette généralisation favorise la transférabilité des activités et concerne aussi bien les capacités techniques que relationnelles – L'agent présente les activités implicites au représentant de l'employeur au deuxième entretien – Il ou elle effectue des ajustements et les valide dans le SI, en faisant pondérer leur degré de fréquence et les ressources d'intégration mise à disposition par l'entreprise pour les réaliser – L'agent contacte le gestionnaire du SI dans le cas où aucune des suggestions proposées ne corresponde à l'activité implicite que l'agent a identifiée en entrant un verbe et / ou un objet de l'action dans le SI

2.3 Domaine de compétences 3 : Rechercher l'appariement optimal

L'agent recherche, pour chaque offre confiée, le candidat le plus capable d'exécuter le travail attendu. En cas d'intérêt du candidat pour le poste, il soumet la candidature à l'employeur.

C. APPARIER OFFRES ET DEMANDES D'EMPLOI SUR LA BASE DES ACTIVITÉS	
Compétences	Activités
1 Pour chaque offre documentée, trouver à l'aide du SI l'appariement optimal	<ul style="list-style-type: none"> – L'agent examine les propositions du SI et les soumet au candidat.

	<ul style="list-style-type: none">- Il prend en compte, dans l'examen des propositions du SI, la disponibilité requise pour le poste, respectivement de la disponibilité du candidat.- S'il y a plusieurs propositions, il aide le candidat à identifier celle qui lui convient le mieux.- S'il y a plusieurs candidatures, il aide l'employeur à identifier la candidature qui lui convient le mieux- Il soumet la ou les candidatures à l'employeur. Il informe ce dernier des activités maîtrisées par le ou les candidats de celles qui ne le sont pas encore.- Il accompagne l'employeur dans la finalisation de son choix de candidature.
--	---