

# Les services dans PARCOURS 3



**Contient :**

- Présentation générale
- Descriptif de l'arborescence des services
- Mode d'emploi

## Table des matières

---

Préambule	2
Principes de base	3
Arborescence nationale	4
Qu'est ce qu'une rubrique	5
Comment relier une rubrique à l'arborescence	6
Exemple de rubrique	7
Pour comprendre	9
La table des rubriques	10
L'utilisation de l'arborescence dans le cadre d'une proposition	11
Les modalités de suivi	12
Fonction recherche	14

## Préambule

---

Un principe de base retenu dans la charte de saisie Parcours 3 précise que tout entretien avec un jeune se conclue par au moins une proposition ou à défaut par un prochain rendez-vous.

De cette situation d'entretien, par nature complexe, qui met en jeu toutes les facettes du travail relationnel, le système d'information ne garde la trace que des propositions. Cette trace sert en premier lieu à organiser le suivi du parcours d'insertion du jeune. Elle permet aussi de restituer des indications sur les domaines d'intervention du réseau des missions Locales et PAIO.

Les propositions sont issues de l'offre de service disponible localement. Pour permettre une lecture nationale, la codification de ces propositions se doit d'être homogène pour l'ensemble du réseau.

Il est donc nécessaire de repenser complètement la notion de service. Le présent document permet d'appréhender la place centrale de cette notion dans le métier des conseillers.

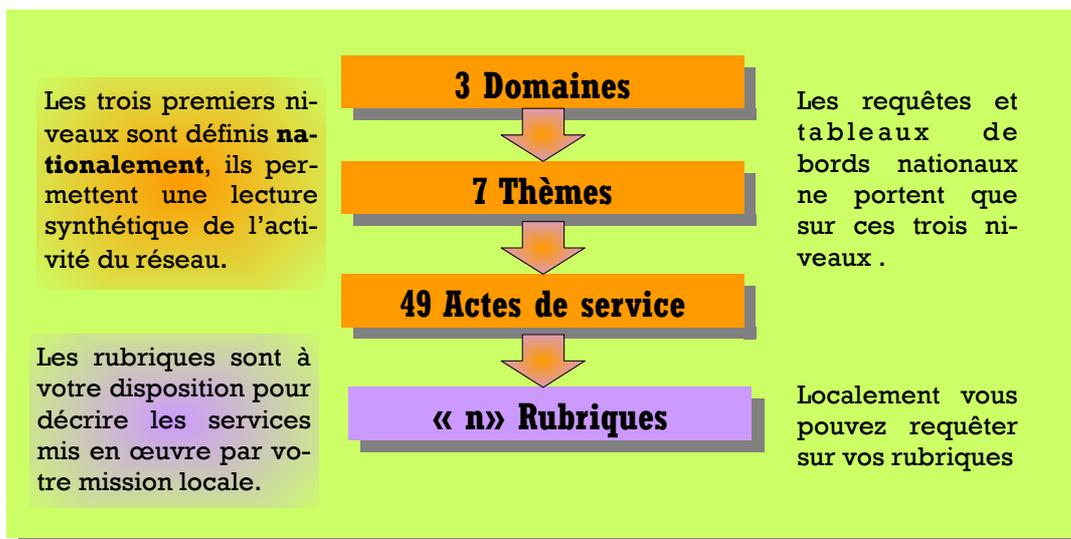
## Principes de base

### Une arborescence nationale de l'offre de services : pour quoi faire ?

Tout acte professionnel à destination d'un jeune peut être décrit en terme de service. C'est ce parti pris qui organise dans Parcours 3 la retranscription des moments clés du « métier » de conseiller d'insertion.

Ces services sont définis par une arborescence nationale hiérarchisée en trois niveaux d'intervention. Cette approche vise à structurer le langage commun à l'ensemble du réseau.

Pour conserver la souplesse d'organisation et la capacité d'innovation locale des structures, l'arborescence nationale est complétée d'un quatrième niveau permettant de conserver les appellations locales.



L'ensemble de l'activité de la structure en direction des jeunes doit être ainsi décrite et reliée aux actes de services définis nationalement.

Différentiellement avec Parcours 2, la notion de service s'applique à tous les domaines d'intervention de la mission locale, y compris l'emploi et la formation.

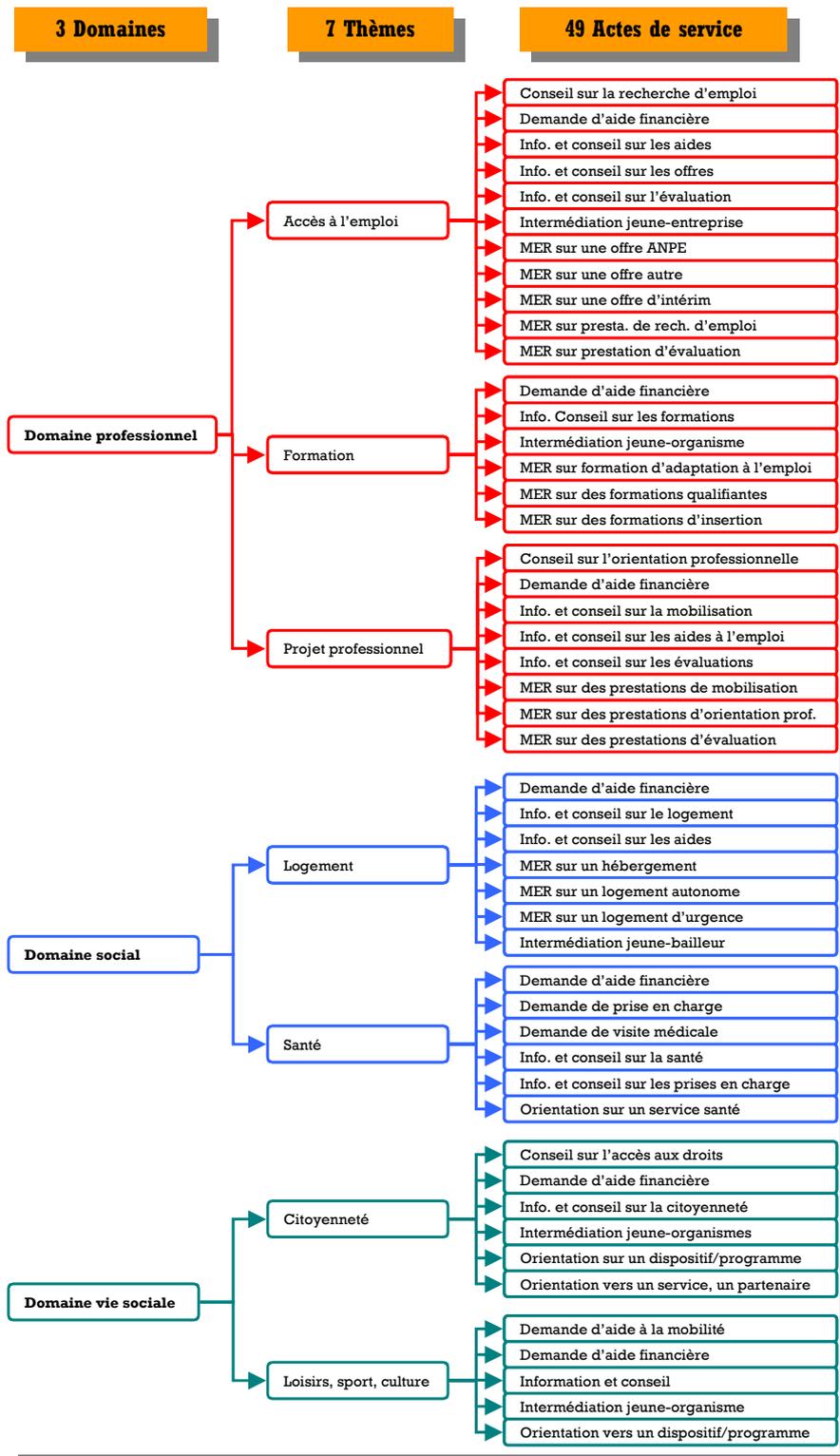
L'organisation de cette arborescence a fait l'objet de débats denses et passionnés, elle reflète l'état des arbitrages pour la mise en place de Parcours 3 ; il sera possible de la faire évoluer lors des versions ultérieures.

Des services, aujourd'hui repérés dans Parcours 2 n'ont pas été retenus comme tels dans Parcours 3 « ressources » et « mobilité », par exemple. Les « aides financières » apparaissent comme un moyen de délivrer un service référencé par ailleurs ; de même, « mobilité » se lit au regard d'un thème d'intervention.

Les actes de services peuvent avoir le même libellé, ce qui nécessite de se référer aux thèmes et aux domaines d'intervention pour fixer le sens du service.

Chaque rubrique est reliée à un opérateur interne ou externe ; le catalogue des rubriques permet donc d'identifier le partenariat de la structure et son implication dans les actions mises en œuvre auprès des jeunes.

# L'arborescence



## Qu'est ce qu'une rubrique ?

---

La rubrique est l'élément de base de la proposition faite au jeune. En fonction de sa situation, ces propositions revêtent une complexité variable qui va d'un acte professionnel simple (aide à la rédaction d'un CV) à la mise en relation (MER) sur une offre d'emploi ou de formation.

Pour aider au recensement de l'offre de service locale, des rubriques pré-construites sont proposées (cf. ci-contre).

Dans Parcours 3, une rubrique se caractérise par :

- un libellé,
- un code (au format L + caractère alphanumérique pour une rubrique locale),
- une description (zone libre),
- une catégorie qui permet de rajouter une classification locale analytique,
- un statut permettant de masquer une rubrique dans les menus déroulant,
- une modalité caractérisant le type de suivi de la proposition (il n'est pas utile de sélectionner une modalité pour les services relevant de la simple orientation sans retour du partenaire associé),
- un type de prestation :
  - **Interne** : action mise en œuvre et financée par la structure.
  - **Externe** : action prescrite mais mise en œuvre par un opérateur autre que le structure qui devra être précisé (table partenaire).

**Ces notions sont indépendantes du lieu de réalisation de la prestation.**

- le partenaire prestataire dans le cadre d'un service externe,

Code :

Libelle :

Description :

Categorie :

Statut :  Actif  Inactif

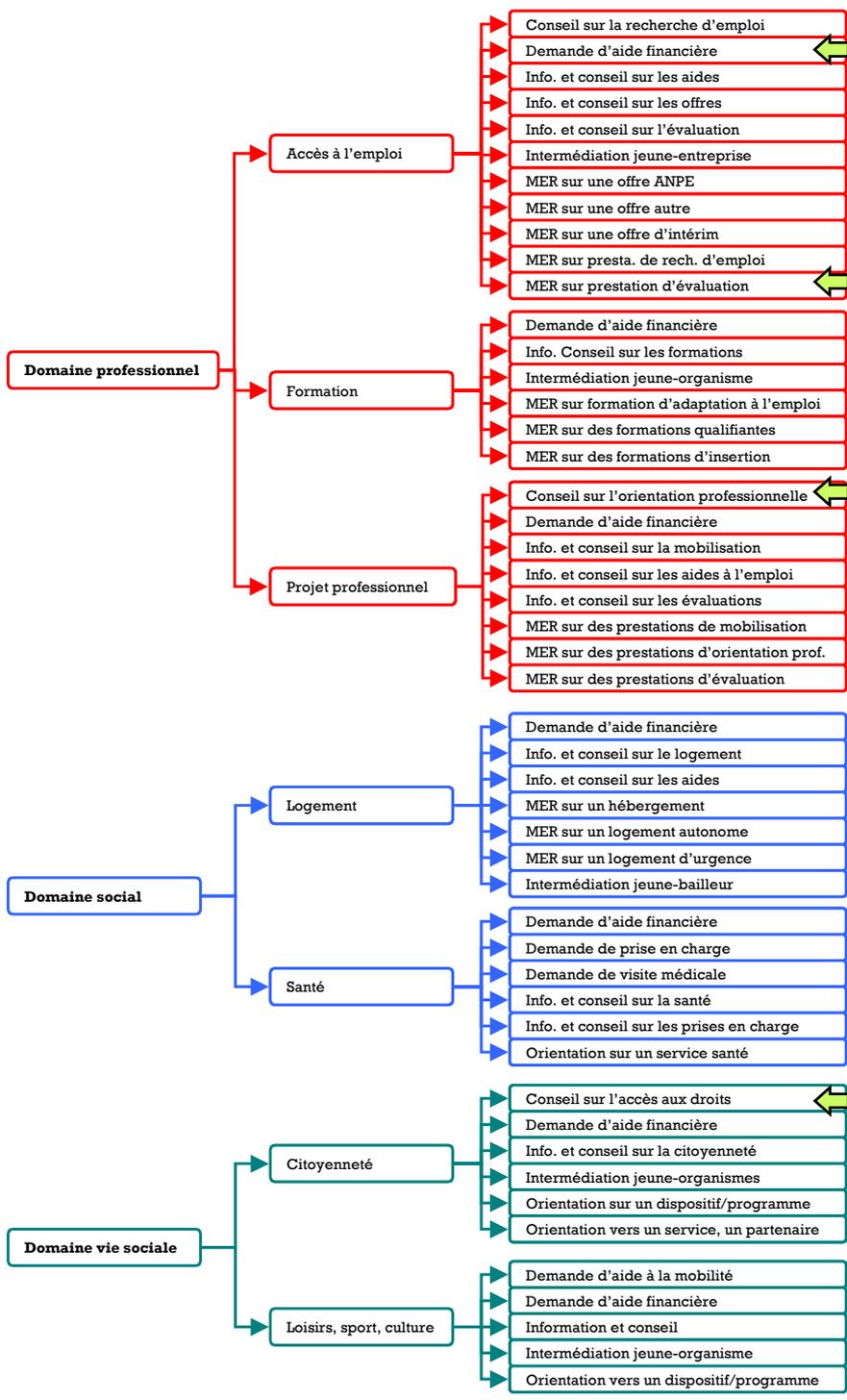
Type de MER :  Emploi  Formation  Autre

Prestation :  interne  externe

Financeurs :  Fonds propres  Collectivité locale

## Comment relier une rubrique à l'arborescence ?

Il s'agit donc de relier la description d'un service local, à un acte de service de l'arborescence. Lorsque une correspondance univoque ne peut être établie (cas où un service réfère à plusieurs actes de service, voire plusieurs domaines), il peut être créé autant de liens que nécessaire.



### Exemple :

Une structure qui dispose d'un « atelier d'aide à la création d'entreprise » qui recouvre des prestations transversales du type évaluation positionnement, conseils techniques, aide au montage du projet, etc. ..., peut légitimement relier ce service aux actes signalés par la flèche ; dans les cas où, le service est effectivement rendu.

Cette possibilité doit toutefois être réservée aux prestations complexes, le cas ordinaire restant la saisie de plusieurs propositions.

Le plus souvent les rubriques devront être mises en cohérence dans l'espace régional, par un complément de la charte nationale de saisie.

Pour certains services génériques, le libellé de la rubrique peut être le même que le libellé de l'acte de service (ex. MER sur offre ANPE).

Techniquement dans le module préférences de Parcours 3, ce lien est établi en cochant le(s) acte(s) de service correspondant(s) dans l'écran de saisie des rubriques ( cf. page 6)

## Exemples de rubriques dans le domaine « professionnel »

THEMES	ACTES DE SERVICE	Exemples de rubriques	MER
Accès à l'emploi	Information et conseil sur les offres	<b>Information et conseil sur les offres</b>	Autre
	Appui et conseil sur la recherche d'emploi	<b>Appui et conseil sur la recherche d'emploi</b>	Autre
		Ciblage d'entreprises, de secteurs	Autre
		Démarches (lettres, CV, entretien,)	Autre
	MER sur une prestation de recherche d'emploi	cercle de recherche d'emploi	Autre
		TRE	Autre
		Atelier	Autre
		<b>MER sur une prestation de recherche d'emploi</b>	Autre
	MER sur une offre ANPE	<b>MER sur une offre ANPE</b>	Emploi
	MER sur une offre d'interim	<b>MER sur une offre d'interim</b>	Emploi
	MER sur une offre autre	<b>MER sur une offre autre</b>	Emploi
	Information et conseil sur les aides	<b>Information et conseil sur les aides</b>	Autre
		aides à la création d'entreprise	Autre
		aides à la création d'entreprise	Autre
	Demande d'aide financière	Aide à la mobilité (Assedic, ANPE )	Autre
FAJ (accès à l'emploi)		Autre	
Autres aides financières (CCAS, AGEFIPH, CLI, Etc.)		Autre	
Intermédiation jeune/entreprise	Tutorat	Autre	
	Consolidation dans l'emploi	Autre	
Information et conseil sur l'évaluation	<b>Information et conseil sur l'évaluation</b>	Autre	
MER sur une prestation d'évaluation	Prestation d'évaluation ANPE (EMT)	Autre	
Formation	Information et conseil sur les formations	<b>Information et conseil sur les formations</b>	Autre
	MER sur des formations-insertion	Mobilisation, dynamisation	Formation
		Alphabétisation, FLE	Formation
		Pré-qualification	Formation
		APP, mise à niveau	Formation
	MER sur des formations qualifiantes	Qualifiant, diplômant	Formation
	MER sur des formations d'adaptation à l'emploi	Stage d'Accès à l'Emploi,...	Formation
	Demande d'aide financière	Fonds d'Aide aux Jeunes (formation)	Autre
		aides régionales (chèques formation)	Autre
		Autres aides financières (CCAS, AGEFIPH, CLI, Etc.)	Autre
Intermédiation jeune/organisme	Intermédiation jeune /CNASEA / ASSEDIC	Autre	
	Intermédiation jeune/organisme de formation	Autre	
Projet professionnel	Information et conseil sur l'évaluation	<b>Information et conseil sur l'évaluation</b>	Autre
	MER sur une prestation d'évaluation	Prestation ANPE (ENCP)	Autre
		Prestation ANPE (ENCG)	Autre
		Bilan de compétences	Autre
		Autre bilan	Autre
	Appui et conseil sur l'orientation prof.	Elaboration d'un projet professionnel	Autre
		Parrainage	Autre
		Enquêtes (entreprises, professionnels,...)	Autre
	MER sur des prestations d'orientation prof	<b>MER sur des prestations d'orientation prof</b>	Autre
	Information et conseil sur la mobilisation	image de soi, look	Autre
	MER sur des prestations de mobilisation	atelier spécifique	Autre
	Information et conseil sur les aides à l'emploi	<b>Information et conseil sur les aides à l'emploi</b>	Autre
Demande d'aide financière	Fond d'Aide aux Jeunes (projet prof)	Autre	
	Autre aide financière	Autre	

## Exemples de rubriques dans les domaines « social » et « vie sociale »

THEMES	ACTES DE SERVICE	Exemples de rubriques	MER
Logement	Information et conseil sur le logement	<i>Orientation CLLAJ</i>	Autre
		<i>Orientation autres partenaires</i>	Autre
		<i>Construction d'un projet résidentiel</i>	Autre
	Information et conseil sur les aides	<b>Information et conseil sur les aides</b>	Autre
	MER pour un logement autonome	<b>MER pour un logement autonome</b>	Autre
	MER pour un logement d'urgence	<b>Logement d'urgence (Hôtel, etc.)</b>	Autre
	MER pour un hébergement	<b>hébergement temporaire (FJT, etc.)</b>	Autre
	Demande d'aide financière	Fond d'aide aux jeunes (logement)	<i>F.S.L.</i>
<i>APL, Allocation logement</i>			Autre
<i>Autre aide (équipement, déménagement,...)</i>			Autre
<b>Intermédiation jeune/bailleur</b>			Autre
Santé	Information et conseil	<b>Information et conseil</b>	Autre
		<i>Hygiène de vie</i>	Autre
		<i>Thèmes de santé publiques</i>	Autre
	Orientation sur un service santé	<i>COTOREP</i>	Autre
		<i>Autre service santé</i>	Autre
	Demande de visite médicale	<i>Soins (Hôpital, Dispensaire, Médecin,...)</i>	Autre
		<i>Bilan</i>	Autre
	Information sur les prises en charge	<i>Sécurité sociale</i>	Autre
		<i>CMU</i>	Autre
		<i>Mutuelle complémentaire</i>	Autre
	Demande de prise en charge	<i>Sécurité sociale</i>	Autre
		<i>CMU</i>	Autre
<i>Mutuelle complémentaire</i>		Autre	
Demande d'aide financière	<i>FAJ (santé)</i>	Autre	
	<i>Aide alimentaire</i>	Autre	
	<i>Autre aide financière</i>	Autre	
THEMES	ACTES DE SERVICE	Exemples de rubriques	MER
Loisirs, sport, culture	Information et conseil	<b>Information et conseil</b>	Autre
	Orientation vers un dispositif/programme	<b>Orientation vers un dispositif/programme</b>	Autre
	Demande d'aides financières	<i>FAJ (Sport, loisirs, culture)</i>	Autre
		<i>Autre aide financière</i>	Autre
	Demande d'aides à la mobilité	<i>Aide à la mobilité</i>	Autre
Intermédiation jeune organisme	<b>Intermédiation jeune organisme</b>	Autre	
Citoyenneté	Information et conseil	<b>Information et conseil</b>	Autre
		<i>construction de projet</i>	Autre
	Conseil sur l'accès aux droits	<b>Conseil sur l'accès aux droits</b>	Autre
	Orientation vers un service, un partenaire	<i>justice</i>	Autre
		<i>atelier citoyenneté, vie quotidienne</i>	Autre
		<i>Retour en formation initiale</i>	Autre
	Demande d'aides financières	<i>FAJ (vie quotidienne)</i>	Autre
<i>Autres aides financières (CLi, aide sociale, Etc.)</i>		Autre	
Intermédiation jeune/organisme	<b>Intermédiation jeune/organisme</b>	Autre	
Orientation vers un dispositif/programme	<b>Orientation vers un dispositif/programme</b>	Autre	
	<i>ASI</i>	Autre	

## Pour comprendre les « thèmes »

---

Les libellés des thèmes sont pour la plupart suffisamment explicites quant au contenu qu'ils recouvrent, il faut cependant éclairer les thèmes :

**Projet professionnel** : c'est un thème d'intervention fréquent des conseillers, il recouvre tout ce qui en amont de l'insertion professionnelle proprement dite (accès à l'emploi et/ou à la formation qualifiante), prépare et organise la définition du projet professionnel et nécessite un accompagnement fort des jeunes en difficultés.

**Citoyenneté** : ce thème recouvre les propositions touchant à l'accès aux droits, aux relations jeunes/justice, à la vie quotidienne, et à la mise en œuvre des actions de solidarité.

Les éléments relatifs au thème **Santé** font l'objet d'un enregistrement minimal dans la base de données, en raison des précautions relatives au secret médical.

## Pour comprendre les « actes de service »

---

**Les actes de service ne prennent leur sens qu'en référence au thème auquel ils se rapportent.**

Dans cette arborescence, les termes sont utilisés de la manière suivante :

**Information / Conseil** : cette proposition correspond à un service effectué au cours de l'entretien. Elle recouvre à la fois les réponses techniques données par le conseiller en réponse à la demande du jeune ainsi que les recommandations relatives à la mise en œuvre de son parcours.

**Mise en relation (MER)** : ce type de service, quel que soit son objet, recouvre tous les actes nécessitant une mise en œuvre et un suivi approfondis allant jusqu'au traitement du résultat et de son incidence sur le parcours du jeune. En fonction de la nature de la mise en relation déclarée dans la module préférence, la proposition déclenche un processus de suivi avec des écrans différenciés (cf. page 13).

**Demande d'aide financière** : dans Parcours 3, l'« octroi de ressources » n'est pas un service en soi. Les aides financières sollicitées réfèrent systématiquement à la finalité pour laquelle elles ont été demandées. Pour ces raisons, cet item est rattaché à tous les thèmes.

**Intermédiation** : ce service recouvre les interventions du conseiller lorsque le jeune rencontre des difficultés dans ses relations avec un tiers ou une institution. Il suppose une démarche active du conseiller et la mobilisation éventuelle d'un partenaire institutionnel.

**Orientation** : cet item caractérise les actions visant à confier le traitement d'une problématique (dans les domaines social et vie sociale) à un partenaire. Il est à distinguer de la mise en relation dans le sens où le conseiller n'effectue pas le suivi de la proposition pour laquelle il n'aura pas toujours un retour (exemple : orientation vers un service santé).

## La table des rubriques

---

**La table des rubriques est une table centrale dans le fonctionnement de parcours 3.**

Sa mise en place repose sur une perception claire et exhaustive de l'offre de service mis en œuvre par la Mission Locale.

C'est au directeur d'en valider le périmètre et le contenu, et de donner les instructions nécessaires au paramétrage.

Les libellés reflètent les spécificités locales, ils sont éventuellement harmonisés dans des territoires plus larges.

Ces harmonisations s'opèrent principalement par une concertation dans l'espace régional, (complément régional de la charte de saisie). A cette fin les acteurs régionaux disposent d'une interface spécifique leur permettant de générer une codification et des libellés régionaux, après concertation avec le réseau.

La concertation peut vous conduire à définir des codifications et des libellés homogènes sur d'autres territoires (département, structures intercommunales, bassin d'emploi, etc.).

L'offre de service évoluant constamment, il est nécessaire de mettre à jour périodiquement cette table.

Les services obsolètes ne devront toutefois pas être supprimés mais déclarés « inactifs » (case à cocher), pour conserver la lisibilité des historiques.

L'appropriation par les conseillers de ce mode de fonctionnement est déterminante, et les formations « métier » devront y consacrer le temps nécessaire.

Si ces préalables sont respectés, le logiciel permettra de restituer d'une manière synthétique :

- les pratiques professionnelles de la structure
- les services mis en œuvre avec une dimension analytique
- les propositions en cours de réalisation
- les recherches en cours, et les recherches « terminées »
- le partenariat de la mission locale
- l'implication du partenariat dans la mise en œuvre des services

**Ces indicateurs contribuent au pilotage stratégique de la structure en éclairant les orientations de développement.**

## L'utilisation de l'arborescence dans le cadre d'une proposition

A partir de l'écran entretien, on accède à l'écran traitement de la demande.

The image shows two screenshots of a web application interface. The top screenshot is titled 'Traitement demande' and contains the following elements:

- Demande :** A dropdown menu with 'Emploi' selected.
- Précision :** Two empty input fields.
- Code ROME :** A blue button with a red 'X' next to it.
- Formacode :** A blue button with a red 'X' next to it.
- Propositions :** A list with items '1 - Aide au transport' and '2 - Atelier TRE'. Below the list is a 'Date prochain RDV :' field.
- A explorer :** A section with buttons for 'Ajouter proposition', 'Supprimer', 'Suivi', 'Ajouter recherche', and 'enregistrer'.

Two callout boxes provide instructions:

- A purple callout box points to the 'Ajouter proposition' button, stating: 'Le clic sur « ajouter proposition, active l'écran « recherche rubrique »'.
- A purple callout box points to the 'Suivi' button, stating: 'Le bouton « suivi » permet d'accéder au module de suivi de la proposition'.

A large purple arrow points from the 'Suivi' button in the top screenshot down to the 'Recherche Rubrique' screenshot below.

The bottom screenshot is titled 'Recherche Rubrique' and contains the following elements:

- Categorie :** A dropdown menu.
- Code :** An empty input field.
- Libellé :** An input field containing 'a%'.
- Rechercher :** A blue button.
- Rubrique :** A list of search results: 'Aide au transport', 'Atelier TRE', 'MER formation', and 'MER offre ANPE'.
- Retour :** A blue button at the bottom right.

En, choisissant un item la proposition s'affiche dans le dossier du jeune. Cette opération peut se réaliser autant de fois que nécessaire pour rendre compte de l'ensemble des propositions issues de l'entretien.

L'ensemble des propositions possibles doit donc figurer dans la liste des rubriques déclarées par l'administrateur de la base.

## Les modalités de suivi

Lors du paramétrage des rubriques, il est défini un type de modalité de suivi. En fonction de ce paramétrage, on accède à des écrans différenciés.

### Le suivi d'une MER Emploi :

**Détail MER offre d'emploi**

Date de début : 11/11/2002

N° de l'offre :

Libellé de l'offre :

Entreprise :

Organisme : Recherche

Type public :

Code agent habilité :

Mesure :

Date d'échéance :

Modalité :

Etat : Prescrit

Enregistrer Annuler

**Le suivi d'une MER Formation** (cet écran est pré-rempli lors de l'utilisation du module de recherche d'une action de formation) :

**Détail MER offre de formation**

Date de début : 11/11/2002

Nom organisme de formation : Recherche

N° déclaration centre gestionnaire :

FORMACODE :

NSF :

Intitulé de l'action de formation :

Date de début de l'action de formation :

Date de fin de l'action de formation :

Lieu de la session :

Temps plein  Temps partiel

Indicateur E-S permanente :

Date d'échéance :

Modalité :

Etat : Prescrit

Enregistrer Annuler



## Arborescence des services et fonction recherche

Lorsque aucune proposition correspondant à la demande n'est disponible, il est possible de garder trace d'une recherche (de proposition) pour ce dossier, qui sera accessible via les systèmes d'alertes.

**Traitement demande**

Demande :    
 Précision :

**Propositions**     
 1 - Aide au transport   
 2 - Atelier TRE   
 Date prochain RDV :

**A explorer**

**Recherche Acte de Service**

Code :  Libellé:

Domaine	Thème	Acte de service
Domaine social	Santé	-- <a href="#">Orientation sur un service santé</a>
Vie sociale	Citoyenneté	-- <a href="#">Orientation vers un service, un partenaire</a>
		-- <a href="#">Orientation vers un dispositif/programme</a>
	Loisirs, sport, culture	-- <a href="#">Orientation vers un dispositif/programme</a>

Le clic sur « ajouter recherche », active l'écran « recherche acte de service »

Les propositions n'ayant pu aboutir à partir du catalogue des rubriques, la recherche s'effectue sur les « actes de service ».