

Cas n°3

Exemple d'une Association Intermédiaire (AI) mettant à disposition des particuliers (notamment des personnes âgées) des salariés effectuant des tâches d'aide à domicile (ménage, repassage, garde d'enfants, jardinage, bricolage...). Les salariés concernés sont des demandeurs d'emploi, dont l'AI a pour objet de faciliter l'insertion sociale et professionnelle.

Dans cette perspective, afin d'enrichir la palette d'activités proposées aux personnes qu'elle accompagne et de favoriser leur insertion auprès des entreprises, l'association s'efforce de développer ses relations avec les acteurs économiques du territoire (privés et publics), en vue :

- de les informer sur les services qu'elle propose ;
- de connaître plus précisément leurs besoins en main d'œuvre et d'améliorer ainsi les chances de recrutement des salariés mis à disposition (cet objectif est facilité par le fait que l'AI a pu tester les salariés dans le cadre de missions confiées antérieurement).

CHAMPS ET CRITÈRES D'US IDENTIFIÉS :

CHAMP Insertion socioprofessionnelle

CRITÈRES : Retour à l'emploi - Confiance / Estime de soi - Capacité économique - Coûts évités

CHAMP Offre de services

CRITÈRES : Qualité de vie - Coûts évités - Développement économique local

CHAMP Développement local

CRITÈRES : Développement d'une dynamique économique locale

CHAMP Insertion socioprofessionnelle

CRITÈRES : Retour à l'emploi - **Confiance / Estime de soi** - Capacité économique - **Coûts évités**

Indicateurs de réalisation

- Nombre de candidatures reçues et d'entretiens d'embauche réalisés au cours de la période de référence.

Tableau d'enregistrement des candidatures reçues

- Proportion et caractéristiques (âge, genre, qualification, statut...) des candidats embauchés au cours de la période de référence.

Tableau de suivi du personnel

- Nombre et caractéristiques (âge, genre, qualification, type de contrat, durée du travail...) des salariés mis à disposition par l'association au cours de la période de référence.

Tableau de suivi du personnel

- Nombre moyen d'heures d'accompagnement individuel et collectif effectué par salarié au cours de la période de référence.

Tableau de suivi du personnel

- Proportion et caractéristiques des salariés ayant été mis en contact avec des partenaires spécialisés (+ nature : santé, logement, formation...) au cours de la période de référence.

Tableau de suivi du personnel

Indicateurs de résultat

- Proportion et caractéristiques des salariés ayant acquis* :
 - des savoir-être¹ ;
 - des savoir-faire techniques² ; favorables à leur insertion sociale et professionnelle.

Observation directe par les permanents

- Proportion et caractéristiques des salariés ayant fait preuve de volontarisme en vue de s'insérer socialement et professionnellement* :

- motivation significative dans le cadre des missions effectuées au sein de l'AI³ ;
- réalisation de démarches pour accéder à de nouveaux droits ou services⁴ ;
- signature de contrats de travail complémentaires avec d'autres employeurs.

Observation directe par les permanents + Enquête (questionnaire) auprès des salariés

- Proportion et caractéristiques des salariés pour lesquels il a été enregistré* (dans le cadre de leur activité au sein de l'AI) :

- un allongement de la durée du travail (+ évolution de la durée moyenne) ;
- un accroissement du nombre et de la diversité des missions effectuées (+ évolution du nombre moyen de missions).

Exploitation du tableau de suivi du personnel

*au cours de la période de référence

Indicateurs d'impact

- Proportion et caractéristiques des salariés qui, au cours de la période de référence :
 - se sont inscrits dans une formation ;
 - ont intégré un emploi plus qualifié (+ nature) au sein de l'AI ;
 - ont trouvé un emploi en dehors de l'AI⁵.

Tableaux de suivi du personnel

- Evolution de l'ancienneté moyenne des salariés au sein de l'AI.

Exploitation du tableau de suivi du personnel

- Proportion et caractéristiques des salariés ayant, au cours de la période de référence, enregistré :
 - une amélioration de leur estime de soi et de leur confiance en soi ;
 - un renforcement de leur confiance envers les autres, les institutions ou la société en général.

Enquête (questionnaire) auprès des salariés

- Proportion et caractéristiques des salariés ayant, au cours de la période de référence, enregistré un accroissement du montant de leurs revenus.

Enquête (questionnaire) auprès des salariés

- Coûts économisés pour la collectivité du fait de la diminution correspondante des versements d'indemnités chômage ou de minima sociaux.

Calcul (extrapolation en fonction du nombre de salariés concernés)

Éléments de contexte

Niveau du chômage au sein du territoire

Degré initial d'autonomie des bénéficiaires

1. Éléments susceptibles d'être pris en considération : respect des horaires, capacité à articuler les temps de vie personnelle et de vie professionnelle, respect des convenances et de la hiérarchie, capacité à travailler en équipe, etc.

2. Nature des savoir-faire concernés à préciser.

3. Éléments susceptibles d'être pris en considération : absentéisme, acceptation de nouvelles missions, etc.

4. Exemples : demandes d'ouverture de droits à la Sécurité Sociale, demande de logements, inscription à une formation, suivi de leçons d'auto-école, etc.

5. Dont recrutements par des entreprises auprès desquelles les salariés étaient mis à disposition.

CHAMP Offre de services

CRITÈRES : **Qualité de vie** - **Coûts évités** - **Développement économique local**

Indicateurs de réalisation

- Niveau des moyens mobilisés par l'AI au cours de la période de référence :
 - montant des dépenses d'exploitation et d'investissement ;
 - bénévolat valorisé ;
 - nombre et nature des supports de communication diffusés à l'intention des particuliers ;
 - nombre et nature des opérations de promotion réalisées à l'intention des particuliers ;
 - etc.

Compte de résultat de l'association
+ Données internes

- Nombre et caractéristiques des particuliers ayant eu recours aux services de l'AI au cours de la période de référence (+ nature des prestations).

Tableau de suivi de la clientèle

Indicateurs de résultat

- Proportion et caractéristiques des particuliers ayant, au cours de la période de référence :
 - fait appel à d'autres types de prestations proposées par l'AI ;

Tableau de suivi de la clientèle

- été satisfaits de la qualité des prestations effectuées ;
- recommandé à d'autres personnes d'avoir recours aux services de l'AI.

Enquête (questionnaire)
auprès des particuliers

- Evolution du nombre de réclamations émises par les particuliers au cours de la période de référence par rapport à la période précédente⁶.

Exploitation du tableau
de suivi de la clientèle

- Evolution du nombre de particuliers ayant eu recours aux services de l'AI au cours de la période de référence par rapport à la période précédente.

Exploitation du tableau
de suivi de la clientèle

Indicateurs d'impact

- Proportion et caractéristiques des particuliers ayant enregistré une amélioration de leur qualité de vie grâce :
 - au surcroît de temps disponible généré par le recours aux services de l'AI ;
 - au fait d'avoir pu demeurer dans leur domicile (pour les personnes âgées).

Enquête (questionnaire)
auprès des particuliers

- **Coûts évités pour la collectivité du fait de la non admission dans un établissement d'accueil spécialisé des personnes âgées concernées.**

Calcul (extrapolation en fonction du
nombre de personnes âgées concernées
+ référence à des études spécialisées)⁷

- **Richesses générées dans l'économie locale⁸ du fait :**

- de l'utilisation accrue de services par les particuliers ayant bénéficié d'un surcroît de temps disponible ;
- de l'utilisation de services spécialisés par les personnes âgées ayant pu être maintenues à domicile⁹.

Enquête (questionnaire) auprès
des particuliers (personnes âgées) +
Calcul (référence à des études spécialisées)

Éléments de contexte

Niveau initial de l'offre de services correspondants au sein du territoire

6. A pondérer en fonction de l'évolution éventuelle du nombre de particuliers ayant recours aux services de l'AI.

7. Calcul envisageable : (coût moyen de l'accueil en établissement spécialisé - coût moyen de prise en charge des personnes âgées à domicile) x (nombre de personnes âgées concernées) ; calcul à établir en fonction du degré de dépendance des personnes âgées concernées.

8. Périmètre à définir.

9. Auprès de professionnels de la santé (médecins, infirmières, kinésithérapeutes...) ou d'autres secteurs (coiffure à domicile, portage des repas, etc.).

CHAMP Développement local

CRITÈRE : Développement d'une dynamique économique locale

Indicateurs de réalisation

- Nombre et nature des acteurs économiques locaux ayant participé aux réunions d'information organisées au cours de la période de référence¹⁰.

Feuilles d'émargement

- Nombre et nature :
 - des supports de communication diffusés à l'intention des acteurs économiques locaux ;
 - des démarches de sensibilisation effectuées auprès des acteurs économiques locaux ou des collectivités publiques ;au cours de la période de référence.

Données internes

Indicateurs de résultat

- Proportion et nature des acteurs économiques locaux concernés ayant :
 - acquis une meilleure connaissance des services proposés par l'AI et manifesté un intérêt significatif à leur égard ;
 - incité d'autres acteurs économiques locaux à participer aux réunions d'information ou à s'intéresser aux services proposés par l'AI.

Bilans post-réunions + Enquête (questionnaire) auprès des acteurs économiques

- Proportion et nature des collectivités publiques concernées ayant manifesté un intérêt significatif à l'égard des propositions avancées par les AI¹¹.

Observation directe

- Evolution du nombre d'acteurs économiques locaux (+ nature) ayant eu recours aux services de l'AI au cours de la période de référence par rapport à la période précédente.

Exploitation du tableau de suivi de la clientèle

- Nombre de conseils fournis aux salariés pour leur permettre de répondre plus adéquatement aux besoins exprimés par les acteurs économiques locaux + proportion des salariés ayant suivi les conseils formulés.

Suivi et observation directe par les permanents

Indicateurs d'impact

- Evolution :

- du nombre de missions confiées à l'AI par des acteurs économiques locaux ;
- du nombre de salariés mis à disposition embauchés par des acteurs économiques locaux ;

au cours de la période de référence par rapport à la période précédente.

Tableau de suivi du personnel

- Nombre de mesures prises par les collectivités publiques en vue de favoriser le développement des services proposés par les AI¹².

Veille informative

- Renforcement du degré de reconnaissance et d'intégration de l'AI à l'intérieur du système des acteurs économiques locaux¹³.

Observation directe

Éléments de contexte

Habitudes de travail en commun entre les partenaires au sein du territoire

10. Ces réunions s'adressent prioritairement aux employeurs privés et publics du territoire. Elles ont un double objet : les informer sur les services proposés par l'AI, connaître plus précisément leurs besoins en main d'œuvre.

11. Notamment quant à la possibilité de favoriser le recours par les entreprises aux salariés mis à disposition par les AI.

12. Exemple : introduction de clauses sociales dans les marchés publics.

13. Indices susceptibles d'être pris en considération : signature de conventions, sollicitations à participer à des réunions, à des projets d'intérêt local..., parution d'articles de presse, etc.