

Conseil & Accompagnement professionnel



# RAPPORT D'ACTIVITÉ | 2017

*Quel est l'objectif d'un accompagnement à CAP ?*

## ***DONNER DU POUVOIR D'ACTION***

*pour prendre conscience de notre marge de manœuvre  
pour mieux mobiliser nos ressources  
pour que nos choix aient du sens*

## SOMMAIRE

|   |    |
|---|----|
| Message                                 | 3  |
| Points forts & avancées                 | 4  |
| CAP - individu - entreprise             | 6  |
| Regards croisés                         |    |
| Compétences :                           | 8  |
| Identifier - développer - mobiliser     |    |
| Champs d'expertise :                    | 10 |
| Coup de projecteur à l'intérieur de CAP |    |
| CAP en un coup d'œil                    | 12 |
| Sources de financement                  | 13 |
| Point financier                         | 14 |
| Remerciements                           | 15 |

Face à un environnement en mouvement constant, les entreprises ne cessent d'évoluer, et les exigences pour obtenir un poste de travail et s'y épanouir augmentent. Trouver une place dans le marché du travail, s'y maintenir, s'y développer relève parfois du défi. CAP fait le lien entre le monde des entreprises et les (futurs) collaborateurs et collaboratrices.

### **CAP CONTRIBUE À RAPPROCHER LES COMPÉTENCES ET LES EXPÉRIENCES D'UNE PERSONNE AVEC LES BESOINS D'UNE ENTREPRISE.**

Comment ? Nous nous appuyons sur une expertise élargie dans l'identification, la valorisation et le développement des compétences, que nous croisons avec une connaissance approfondie du marché du travail. Cela peut se faire grâce aux contacts étroits que nous avons noués avec nos nombreux partenaires professionnels et institutionnels.

### **NOUS TRAVAILLONS DE MANIÈRE COLLABORATIVE ET CRÉATIVE.**

Nous misons sur la proactivité. Nous travaillons avec la personne accompagnée afin qu'elle identifie ses propres pistes professionnelles, ses voies de développement, de manière à ce qu'elle soit pleinement actrice de son projet.

L'accompagnement nécessite une approche globale, alliée à beaucoup de respect et une bonne dose de flexibilité et de pragmatisme.

### **LE RAPPORT DE CONFIANCE EST LA CLÉ.**

En appui au travail conjoint de la personne accompagnée et de CAP, le partenariat et l'investissement du politique et de l'économie sont essentiels.

Chacun a un rôle à jouer et une responsabilité à assumer. CAP s'engage à favoriser les synergies de manière à assurer une intégration professionnelle durable.

**Aline Robert et Christelle Maier**  
Co-directrices

**Guillemette Gold**, Présidente  
**Caroline Henchoz, Kim Ingold,**  
**Alina Oppikofer**,  
membres du Comité

## PROJET PILOTE

Au printemps, en collaboration avec le Centre social d'intégration des réfugiés, CAP a lancé une **mesure pilote pour renforcer l'employabilité des personnes réfugiées statutaires et admises provisoires**: consolidation du français, définition du projet professionnel, stage qualifiant en entreprise, soutien actif à la recherche d'emploi. Les premiers suivis seront évalués dans le courant 2018.

## SPEED DATING

En septembre, sur invitation de l'Office d'assurance invalidité (OAI) du canton de Neuchâtel, CAP a participé à un speed dating de la réadaptation réunissant conseillers-ères OAI et entreprises partenaires. L'échange a permis de consolider les relations existantes et de débiter une **nouvelle collaboration avec le bureau de Bienne de l'OAI du canton de Berne**.

## GESTION STRATÉGIQUE

Evoluant dans un environnement aux exigences complexes et croissantes, CAP ne cesse de consolider ses outils de gestion et d'analyse. En début d'année, CAP a mis en place un **logiciel de comptabilité analytique afin de faciliter et renforcer le suivi financier par projet**. La comptabilité de CAP est également dorénavant soumise à un contrôle restreint par un organe de révision agréé.

## PUBLIC ACADÉMIQUE

En mars, juin et août, **trois ateliers d'élaboration de son profil professionnel et destinés à un public académique se sont tenus à Neuchâtel, Lausanne et Fribourg**. L'objectif pour les participant-e-s ? Par le biais de questionnaires psychométriques, il s'agissait d'identifier ses aspirations, ses facteurs de motivation, ses modes de comportement, ainsi que de valoriser ses compétences et cibler des opportunités de développement.

## FEMME ET TRAVAIL

Le Conseil fédéral décidait en 2016 de couper dans le soutien individuel destiné à l'intégration professionnelle des femmes. **La subvention versée par le Bureau fédéral de l'égalité et dédiée au Service de consultation « femme et travail » a ainsi été réduite de CHF 30'000.- en 2017**. Les prestations ont été ajustées, mais maintenues. Le tarif subventionné sera totalement supprimé à fin 2018, mais CAP continuera à porter un intérêt particulier à la question spécifique de l'insertion professionnelle des femmes.

## ANTENNE À LAUSANNE

Saisissant une opportunité au bond, CAP dispose depuis novembre d'un **bureau d'entretien au centre-ville de Lausanne, avenue de Riant-Mont 1**. Ce nouveau lieu augmente la qualité de l'accueil des personnes accompagnées dans la région, et améliore également les conditions de travail des collaborateurs-trices.

## FORMATION CONTINUE

Notre curiosité et notre désir de qualité nous poussent à développer nos outils méthodologiques et à renforcer notre expertise. **En 2017, chaque collaborateur-trice a suivi, débuté ou terminé une formation dans des domaines liés à l'activité de conseil ou à la gestion**: CAS en conception et direction de programmes d'insertion, CAS en psychiatrie, reconnaissance et validation des acquis d'expérience, formation de formatrice à la certification aux outils psychométriques TRIMA, outils de gestion comptable...

## STAGES EN ENTREPRISES

Que ce soit dans le cadre de mandats institutionnels ou d'accompagnements à titre privé, CAP met régulièrement en place des stages. **Avoir la possibilité de se confronter en entreprise à la réalité d'un poste de travail est une immense opportunité**: que ce soit pour valider un projet professionnel suite à une réorientation, comme aide à un choix de formation, pour acquérir des compétences spécifiques pour répondre aux exigences du marché... Le stage en entreprise, de courte ou de longue durée, s'inscrit toujours dans un projet professionnel, avec évaluation et plan de développement.

## NIVEAU DE SATISFACTION

Le bouche à oreilles a permis d'atteindre en 2017 le **record inégalé de 33 participant-e-s à la mesure Français-Coaching-Emploi**. Les témoignages positifs proviennent tant des participant-e-s que de leurs assistant-e-s sociaux.

« La mesure CAP Français-Coaching-Emploi est riche de sens puisqu'elle allie des cours de français axés sur des éléments concrets du quotidien des bénéficiaires avec un soutien proactif dans la recherche de stages en vue d'acquérir de l'expérience. »

Conseillère en insertion

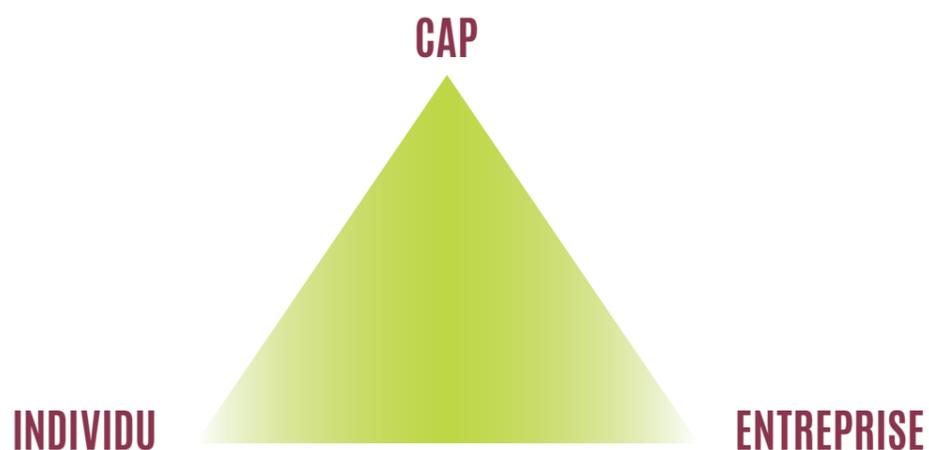


# CAP - INDIVIDU - ENTREPRISE

CAP CONTRIBUE À RAPPROCHER LES COMPÉTENCES ET LES EXPÉRIENCES D'UNE PERSONNE AVEC LES BESOINS D'UNE ENTREPRISE.

« Sans CAP, on n'aurait pas pu entrer en contact. CAP nous a permis de nous rencontrer et de démarrer une collaboration. »

S. G., Directrice de crèche



Quelles sont les qualifications, les compétences, les expériences ?

Quelles sont les motivations, les aspirations, les atouts ?

Quels sont les freins, les obstacles ?

Y a-t-il un écart avec les exigences de l'employeur ?

Si oui, comment le combler ?

Quelle est ma plus-value ?

Quels environnements, secteurs d'activité, fonctions peuvent correspondre ?

Quelles sont les opportunités réelles sur le marché du travail ?

Quelles sont les exigences, attentes de l'employeur ?

Recruter une personne impliquée, motivée et pleinement engagée.

## REGARDS CROISÉS : SUR LES PAS DE SANDRA

« Que la personne soit épaulée par CAP, qu'elle soit soutenue, cela donne un appui et rassure l'employeur. »

S. G., Directrice de crèche

Sandra est venue à CAP avec l'appui d'une amie. Ayant dû interrompre son cursus scolaire, elle a travaillé très tôt au sein de familles pour s'occuper des enfants et des tâches ménagères. Mais elle ressent une certaine précarité dans sa situation professionnelle.

Sandra n'est titulaire d'aucune qualification. Cependant, ses intérêts sont clairs : elle a une passion pour l'éducation et la pédagogie.

La collaboration avec la conseillère de CAP a permis de dégager une piste professionnelle. Afin de valider ce projet, contact est pris avec une crèche pour pouvoir effectuer un stage. Durant l'entretien avec la directrice, la question de la formation est très rapidement évoquée.

Sandra débute son stage, elle assiste les éducatrices et trouve sa place auprès des enfants. Tout se déroule extrêmement bien. Très vite, la directrice décide d'engager Sandra comme auxiliaire et de l'accompagner dans une formation en cours d'emploi d'assistante socio-éducative. Les inscriptions d'enfants sont en hausse et l'équipe d'éducatrices doit justement être renforcée.

Le stage a permis de se positionner en partenaire du développement de l'entreprise, en présentant la bonne personne, au bon moment. La mise en contact, par CAP, permet d'établir un rapport de confiance, qui débouche sur un entretien initial, une visite et au final un stage. Le bilan sera la dernière étape pour ouvrir les perspectives et traduire le stage en compétences nouvelles.

### DE L'UTILITÉ D'UN STAGE

*Pour des personnes qui doivent faire un choix de formation,  
Pour des personnes qui manquent d'expérience professionnelle,  
Pour des personnes qui doivent se réorienter...*

# COMPÉTENCES : IDENTIFIER - DÉVELOPPER - MOBILISER

CAP TRAVAILLE À L'IDENTIFICATION, LA VALORISATION ET LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES, QUE NOUS CROISONS AVEC UNE CONNAISSANCE APPROFONDIE DU MARCHÉ DU TRAVAIL.

## IDENTIFIER MES COMPÉTENCES

- Quels sont mes savoirs, mes connaissances ?
- Quels sont mes savoir-faire, mes habiletés ?
- Quel est mon savoir agir, mes compétences-clés ?



Le savoir agir est l'ensemble des stratégies comportementales de succès. Ce sont des **compétences transférables et transversales**.

## DÉVELOPPER MES COMPÉTENCES

- Quelles compétences ai-je envie d'acquérir ?
- Quelle compétence est-il important et urgent pour moi d'acquérir ?



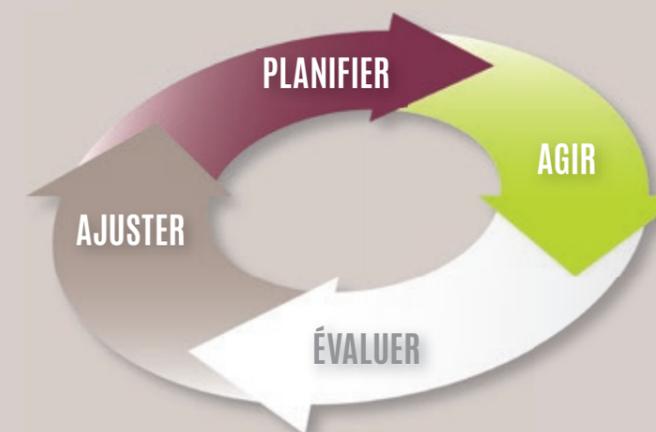
Acquérir une **compétence comportementale** se fait dans l'action. Cela demande du temps. Il y a pour cela un effort à consentir, plus ou moins important.

## MOBILISER MES COMPÉTENCES

Faire la bonne chose – de la bonne façon – au bon moment.



Peu importe le nombre de ressources dont on dispose. Si on ignore **comment bien les utiliser et à quel moment**, on va toujours en manquer.



# CHAMPS D'EXPERTISE :

## COUP DE PROJECTEUR À L'INTÉRIEUR DE CAP

|   |  |
|---|--|
| <b>BILAN</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bilan de compétences</li> <li>Ateliers de compétences</li> <li>Bilan des expériences professionnelles et personnelles</li> <li>Identification des besoins en formation</li> <li>Questionnaires psychométriques</li> </ul>   |
| <b>ÉVALUATION</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Etablissement de référentiels métiers / fonctions</li> <li>Evaluation CAM</li> <li>Evaluation, stabilisation et développement de la capacité de travail</li> <li>Identification et développement des compétences comportementales et spécifiques exigées</li> <li>Comparaison profil client-e / exigences du poste</li> <li>Identification des freins</li> </ul>  |
| <b>ORIENTATION &amp; DÉVELOPPEMENT</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bilan d'orientation</li> <li>Développement de carrière</li> <li>Identification des intérêts professionnels et recherche de pistes professionnelles</li> <li>Définition d'un projet professionnel réaliste et réalisable</li> <li>Etablissement d'un plan de développement et d'un plan d'action</li> <li>Identification des secteurs d'activités / fonctions en entreprise</li> </ul>   |
| <b>FLE</b><br>Français<br>Langue<br>Étrangère       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ateliers FLE (cadre de référence FIDE)</li> <li>Activation et développement des compétences langagières</li> <li>Développement de l'autonomie par la mise en situation (scénarios de la vie quotidienne / professionnelle)</li> <li>Renforcement de l'employabilité par l'acquisition d'un vocabulaire métier</li> <li>Bilan des besoins et établissement d'objectifs d'apprentissage personnalisés</li> <li>Renforcement de la connaissance du pays</li> </ul> |
| <b>TRE</b><br>Technique<br>et Recherche<br>d'Emploi | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ateliers TRE</li> <li>Etablissement du dossier de candidature (CV, lettre de motivation, certificats)</li> <li>Etablissement de stratégies de recherche</li> <li>Préparation à des visites personnelles et suivi des postulations</li> <li>Préparation à l'entretien d'embauche</li> <li>Développement du réseau personnel et professionnel</li> </ul>  |

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>PLACEMENT EN STAGE</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation, encadrement et évaluation de stages</li> <li>Stages d'observation / de validation / de qualification</li> <li>Evaluation de l'employabilité</li> <li>Préparation aux exigences du marché du travail</li> <li>Plan de développement et grille d'évaluation</li> </ul>               |
| <b>ACCOMPAGNEMENT EN ENTREPRISE</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Job coaching</li> <li>Evaluation sur la place de travail</li> <li>Gestion de conflit</li> <li>Médiation</li> <li>Négociation des conditions de travail</li> </ul>  |
| <b>TRAVAIL EN RÉSEAU</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Travail en réseau : institutionnel, médical, familial, employeur</li> <li>Insertion dans le tissu économique</li> <li>Maîtrise et respect des cadres légaux et assurances sociales</li> <li>Collaboration avec les institutions partenaires et relais</li> <li>Case management</li> </ul>        |
| <b>ATOUTS</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prise en compte de l'équilibre travail / vie privée</li> <li>Prise en compte des facteurs de risques psycho-sociaux</li> <li>Prise en compte de la mobilité des personnes</li> <li>Prise en compte des limitations fonctionnelles</li> <li>Prise en compte des pathologies psychiques</li> </ul> |
| <b>VALEURS</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ancrage dans le marché du travail</li> <li>Responsabilisation &amp; appel à la proactivité</li> <li>Valorisation &amp; respect</li> <li>Principe de réalité</li> <li>Réactivité et créativité</li> </ul>   |

## 1 IDENTITÉ

Des valeurs communes partagées par l'équipe et le Comité

## 3 SITES

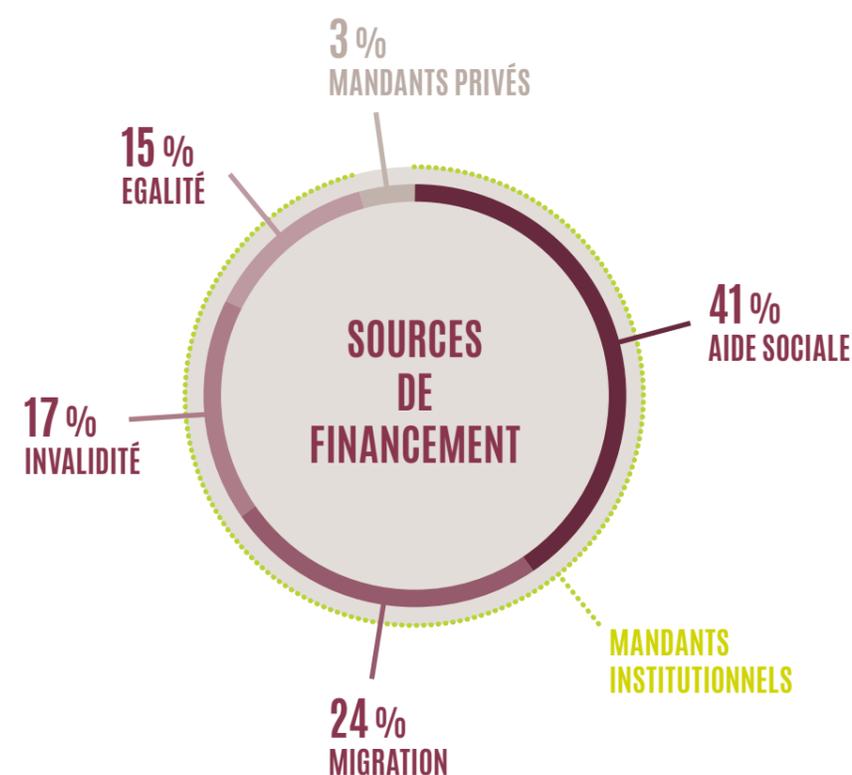
Neuchâtel, Yverdon-les-Bains, Lausanne

## 3 CANTONS

Canton de Neuchâtel, de Vaud et de Berne (partie francophone)

# 85 %

Le % des dépenses investies dans les ressources humaines et dédiées au travail d'accompagnement



## PARTENARIATS ET MANDANTS

Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes  
 Service de prévoyance et d'aide sociales  
 Office cantonal de l'aide sociale  
 Centres sociaux régionaux  
 Office des curatelles et tutelles professionnelles  
 Services sociaux régionaux  
 Caritas  
 Centre social protestant  
 Aide sociale de la Ville de Neuchâtel  
 Office de l'assurance-invalidité du canton de Neuchâtel  
 Office de l'assurance-invalidité du canton de Vaud  
 Office de l'assurance-invalidité du canton de Berne  
 Bureau cantonal pour l'intégration des étrangers et la prévention du racisme  
 Etablissement vaudois d'accueil des migrants  
 Centre social d'intégration des réfugiés  
 Service des migrations  
 Service de la Cohésion multiculturelle  
 Centre d'accueil MalleyPrairie  
 Centre de carrière de l'Université de Neuchâtel  
 Conférence universitaire de Suisse occidentale

## L'ORGANISATION au 31.12.2017

### Comité

Guillemette Gold, Présidente  
 Caroline Henchoz

Kim Ingold  
 Alina Oppikofer

### Collaboratrices et collaborateurs

Christelle Maier, directrice  
 Aline Robert, directrice  
 David Girardier, conseiller  
 Sarah Maran, conseillère juridique

Marie-Hélène Eglin, conseillère et formatrice  
 Wania Hude, conseillère et formatrice  
 Jean-Marie Zaccaria, conseiller et formateur

### Partenaires sur mandat

Jean-Pierre Besse, conseiller

Sylvain Grandjean, conseiller

# POINT FINANCIER

| COMPTES D'EXPLOITATION                    | 2017               | 2016               |
|---|--------------------|--------------------|
| <b>PRODUITS D'EXPLOITATION</b>            | <b>620 741.50</b>  | <b>608 015.99</b>  |
| Subvention SPAS                           | 130 480.00         | 132 240.00         |
| Subvention BFEG                           | 90 000.00          | 120 000.00         |
| Subvention ODAS                           | 61 200.00          | 61 200.00          |
| Subvention BCI                            | 58 125.00          | 56 680.00          |
| Activité de conseil, formation et divers  | 280 936.50         | 237 895.99         |
| <b>HONORAIRES DE TIERS</b>                | <b>-42 105.05</b>  | <b>-81 475.15</b>  |
| Mandats RH                                | -35 062.50         | -73 793.75         |
| Frais de déplacements                     | -1 825.00          | -3 825.00          |
| Autres frais                              | -5 217.55          | -3 856.40          |
| <b>FRAIS DU PERSONNEL</b>                 | <b>-487 985.55</b> | <b>-427 728.15</b> |
| Salaires                                  | -389 218.95        | -347 710.25        |
| Charges sociales                          | -64 449.60         | -56 915.30         |
| Frais de déplacement                      | -11 637.60         | -9 425.10          |
| Autres frais                              | -22 679.40         | -13 677.50         |
| <b>AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION</b>      | <b>-57 652.84</b>  | <b>-65 263.63</b>  |
| Loyer et frais des infrastructures        | -34 529.15         | -44 384.50         |
| Frais administratifs                      | -20 500.59         | -15 467.31         |
| Frais de publicité et communication       | -2 323.25          | -6 066.24          |
| Frais bancaires                           | -297.90            | -304.55            |
| Autres frais divers                       | -1.95              | 958.97             |
| <b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>            | <b>32 998.06</b>   | <b>33 549.06</b>   |
| Amortissements                            | -3 641.50          | -3 641.50          |
| Attribution provision ODAS                | 8 812.80           | -8 812.80          |
| Attribution provision mobilier et projets | 0.00               | -10 000.00         |
| Attribution provision formation           | 0.00               | -4 000.00          |
| Attribution provision service de conseil  | -1 000.00          | -5 000.00          |
| Attribution provision heures prestées     | -19 600.00         | 0.00               |
| <b>RESULTAT DE L'EXERCICE</b>             | <b>17 569.36</b>   | <b>2 094.76</b>    |

| BILAN                                  | 2017              | 2016              |
|--|-------------------|-------------------|
| <b>ACTIFS</b>                          |                   |                   |
| <b>Actifs circulants</b>               | <b>131 946.33</b> | <b>123 148.17</b> |
| Disponibles                            | 20 820.48         | 55 828.38         |
| Réalisables                            | 95 501.00         | 57 187.50         |
| Autres débiteurs                       | 624.00            | 0.00              |
| Régularisations                        | 15 000.85         | 10 132.29         |
| <b>Actifs immobilisés</b>              | <b>12 336.85</b>  | <b>14 579.35</b>  |
| Immobilisations financières            | 100.00            | 0.00              |
| Immobilisations corporelles mobilières | 12 236.85         | 14 579.35         |
| <b>TOTAL DES ACTIFS</b>                | <b>144 283.18</b> | <b>137 727.52</b> |
| <b>PASSIFS</b>                         |                   |                   |
| <b>Fonds étrangers à court terme</b>   | <b>40 644.15</b>  | <b>63 445.15</b>  |
| Exigibles                              | 25 718.15         | 52 300.85         |
| Régularisations                        | 14 926.00         | 11 144.30         |
| <b>Provisions</b>                      | <b>59 462.00</b>  | <b>47 674.80</b>  |
| <b>Fonds propres</b>                   | <b>44 177.03</b>  | <b>26 607.57</b>  |
| <b>TOTAL DES PASSIFS</b>               | <b>144 283.18</b> | <b>137 727.52</b> |

En sa qualité d'organe de révision, Sorevor S.A. a contrôlé les comptes annuels (bilan, compte de pertes et profits et annexe) de l'association CAP Conseil & Accompagnement professionnel pour l'exercice 2017 arrêté au 31 décembre 2017. Le contrôle a été effectué selon la norme suisse relative au contrôle restreint.

# REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier chaleureusement toutes celles et tous ceux qui, par leur soutien, participent au succès de la mission de CAP.

Nous remercions nos partenaires institutionnels vaudois et neuchâtelois pour leur confiance renouvelée envers notre travail.

Notre gratitude va aussi au Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes pour son soutien dans le cadre des aides financières prévues par la loi sur l'égalité.

Un grand merci également aux entreprises partenaires pour leur ouverture et leur engagement.

CAP peut compter sur le soutien financier et idéal de ses membres. Merci!

Merci finalement à l'équipe de CAP pour son professionnalisme et ses valeurs; et au Comité pour son appui et sa confiance.

**Last but not least,  
MERCİ ET BRAVO AUX PERSONNES ACCOMPAGNÉES  
pour leur persévérance, leur motivation et leur créativité.**

**Conseil & Accompagnement professionnel**



## **NEUCHÂTEL**

Rue Louis-Favre 1  
2000 Neuchâtel

032 724 21 36

[www.cap-pro.ch](http://www.cap-pro.ch)

## **YVERDON-LES-BAINS**

Quai de la Thièle 3  
1400 Yverdon-les-Bains

024 426 07 70

[info@cap-pro.ch](mailto:info@cap-pro.ch)

## **LAUSANNE**

Av. de Riant-Mont 1  
1004 Lausanne