

## La Direction de la Relation Clients/Stagiaires (DRCS)

### RECRUTEMENT ET ACCOMPAGNEMENT DES STAGIAIRES

La DRCS a en charge plusieurs services :

1. Le recrutement des stagiaires,
2. L'accompagnement psychopédagogique en cours de formation,
3. L'accompagnement à l'accès à l'emploi,
4. La réalisation des enquêtes de satisfaction et de devenir professionnel,
5. L'organisation de la session d'examen pour les candidats à la VAE.

#### 1- Le recrutement des stagiaires

La prestation de recrutement est assurée par chaque Point Contact pour toutes les actions de formation programmées par le centre FPA de la zone concernée (Saint-Pierre/Saint-Paul/Saint-Denis/Saint-André). C'est un service localisé qui permet d'assurer une continuité d'intervention et une collaboration rapprochée avec les formateurs. Le demandeur d'emploi quel que soit sa zone de résidence doit se rendre dans le Point Contact en charge du recrutement pour l'action de formation souhaitée. La prestation de recrutement regroupe plusieurs étapes : l'information collective/les évaluations/l'entretien/la commission de recrutement et enfin l'affectation du candidat au centre de formation. Ces actes font l'objet d'un processus instrumentalisé, régit par des principes éthiques et déontologiques et bénéficiant par ailleurs de l'ingénierie de l'AFPA.

La DRCS travaille en collaboration avec les prescripteurs (Pôle Emploi/ Les Missions Locales/ Cap Emploi) et d'autres partenaires pour le recrutement des candidats.

Par ailleurs, l'AFPAR permet une préinscription directe sur une action de formation à partir de son Site Internet ([www.afpar.com](http://www.afpar.com)).

#### 2- Les Points Contacts

- **4 Points Contacts** réalisent les prestations de recrutement et d'accompagnement à la réussite en formation. Dans le Sud, l'Ouest et l'Est, le Point Contact est situé dans le centre FPA. Sur le secteur nord, le Point Contact est basé au siège de la SPL AFPAR, rue Juliette Dodu.

Chaque Point Contact se compose d'une équipe d'intervenants composée d'assistants et de Psychologues du travail.

### 3- L'accompagnement psychopédagogique en cours de formation

L'objectif de l'accompagnement à la réussite du parcours de formation vise à aider le stagiaire en cours de formation à surmonter les difficultés rencontrées (réactivation de l'anxiété scolaire, crainte excessive de l'échec, éloignement, difficultés d'apprentissage,).

En effet, même engagés positivement dans la formation, certaines personnes sont confrontées à des obstacles qu'ils ne peuvent surmonter seuls et pour lesquels le formateur a besoin d'une aide spécifique. Cette prestation est assurée par un Psychologue du travail.

Tous les groupes en formation bénéficient systématiquement de cette prestation dont la saisine est à la fois à l'initiative du stagiaire, du Psychologue du travail, du formateur ou du responsable du centre de formation. La durée de la prestation est dépendante de la nature des problématiques individuelles rencontrées.

### 4- L'accompagnement à l'accès à l'emploi

4 Espaces Ressources Emplois (ERE) délivrent des prestations d'accompagnement à l'accès à l'emploi. Cet Espace est implanté dans des locaux dédiés dans chaque centre FPA. Chaque stagiaire en cours de formation bénéficie d'ateliers de recherche d'emploi qui abordent les thématiques suivantes :

- Acquérir les méthodologies de prospection et de recherche d'emploi,
- Concevoir les outils de communication pour promouvoir sa candidature,
- Approfondir ses connaissances du marché du travail en lien avec sa filière de formation,
- Acquérir les techniques de prospection pour un stage et préparer l'entretien avec l'entreprise,
- Préparer activement l'après formation FPA pour organiser sa recherche d'emploi.

### 5- La réalisation des enquêtes de satisfaction et de placement

#### L'enquête de satisfaction

Tous les stagiaires sont invités à compléter un questionnaire de satisfaction portant sur l'ensemble des services délivrés au cours de la formation. Le traitement des résultats est anonyme et permet de porter des améliorations à l'offre de formation et aux services périphériques proposés.

#### L'enquête de devenir professionnel

6 mois après la sortie de formation, chaque ancien stagiaire est contacté pour faire un bilan de son insertion professionnelle. Les données recueillies permettent de mesurer les impacts de la formation en matière d'intégration dans l'emploi.

### 6- L'accompagnement à la VAE des demandeurs d'emploi

L'Afpar propose près de 60 Titres Professionnels à la Réunion (Pour plus d'information consulter la rubrique « VAE » dans nos services). La DRCS se charge de réceptionner les demandes d'inscription à une session d'examen pour les Titres Professionnels programmés dont l'AFPAP dispose de l'agrément.