

Bilan Capitalisation



**Captation
mobilisation
et 1er accueil
des publics sur
les sites SIPA**

**Sept. 2016
Juillet 2019**

SOMMAIRE

PARTIE 1 – CAPTATION / MOBILISATION DES PUBLICS	p.3
• 2017	p.4
• 2018	p.12
• 2019	p.22
PARTIE 2- 1^{er} ACCUEIL DES PUBLICS SUR LES SITES SIPA	p.28

PARTIE 1

BILAN – CAPITALISATION **« CAPTATION/MOBILISATION** **DES PUBLICS »**

2017

...La mission « captation » des publics au sein du projet SIPA UE :

La structure IDEIS mais aussi les partenaires locaux identifient une difficulté à mobiliser les publics de façon générale sur les actions et dispositifs liés à l'emploi et l'insertion. Cela peut être interprété comme une perte de confiance ou une méconnaissance des offres de services des acteurs locaux, ou encore une recherche d'emploi passant davantage par les réseaux sociaux que par la rencontre des acteurs de terrain...

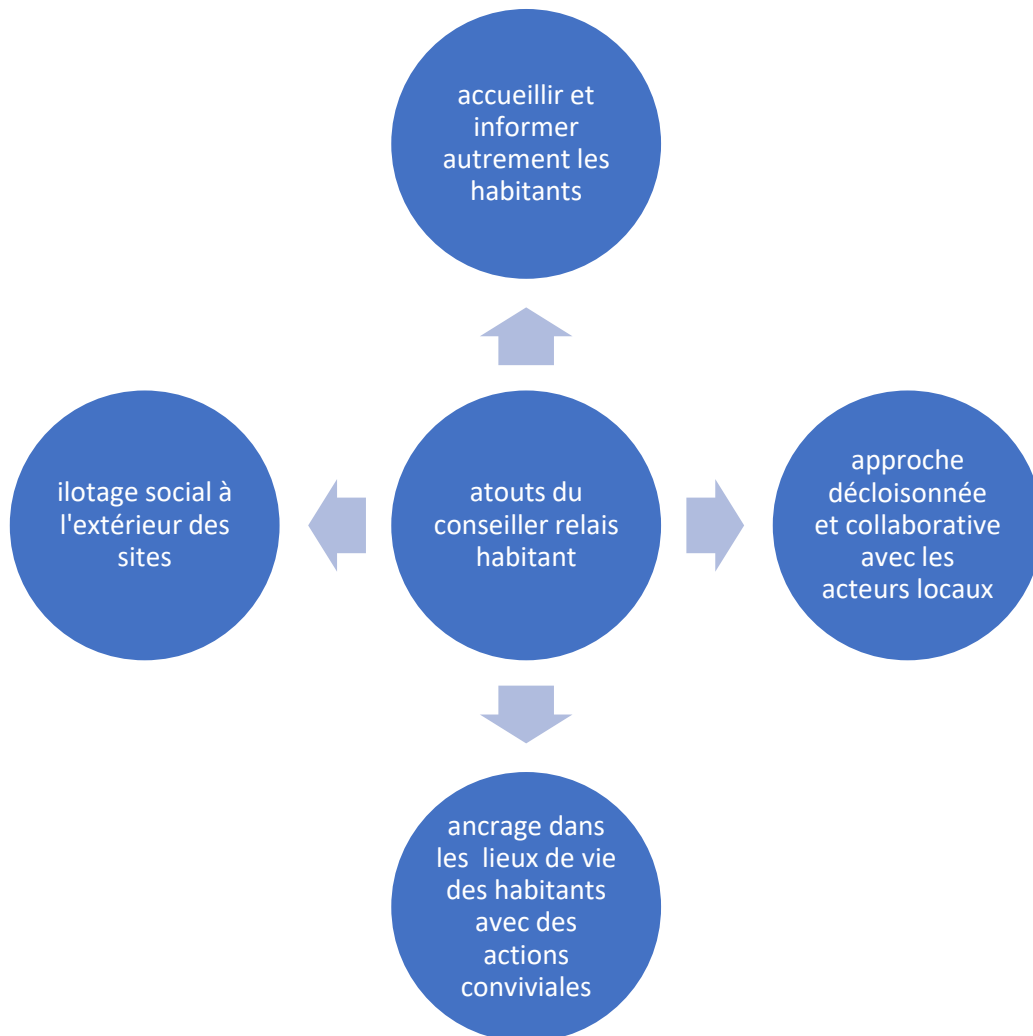
Dans ce contexte : une mission spécifique a été lancée et structurée en avril 2017 avec la création de deux postes nommés « conseillers relais habitants » sur des sites différents (Ideis Sud et Ideis Nord) afin :

- D'identifier et remobiliser les publics en difficultés sociales, en recherche d'emploi et non connectés aux dispositifs de droit commun existants,
- De pouvoir les orienter ensuite sur les sites SIPA.

Il s'agit d'une mission « d'interface » entre des habitants pris dans leurs problématiques quotidiennes et les sites SIPA pouvant leur apporter un appui.

L'objectif principal étant de repérer, accueillir et accompagner les publics en recherche d'emploi sur les sites SIPA.

Atouts et fonctionnement de la démarche des conseillers relais habitants :



... Informer autrement les habitants

Les conseillers relais habitants identifient les populations les plus fragiles, non couvertes par le service public de l'emploi en utilisant différents niveaux d'interventions sous la forme d'ilotage social individuelle (rencontre des publics de façon informelle avec réponse immédiate) et collective pour :

- Aller au-devant des publics à l'extérieur des sites de services d'Ideis dans leur environnement (lieux de marchés, lieux de vie, associations sportives, culturelles, commerces de proximité...)

- Proposer une écoute à des publics qui ne vont pas chercher spontanément de l'aide et les orienter vers des certains partenaires privilégiés si nécessaire

- Répondre aux sollicitations des publics en matière de formation – emploi – vie sociale, les informer, guider et orienter vers les interlocuteurs et services compétents
- Lever les barrières, décloisonner avec le monde institutionnel de l'emploi et de l'insertion très conventionnel / formalisé auxquels le public n'adhère plus et/ou méconnaît
- Développer et tisser des liens avec les personnes ressources des quartiers connaissant bien les habitants (concierges, médiateurs...) pour faciliter les rencontres avec les publics. En effet, la complémentarité des services et les forces de chacun sont indispensables.
- Améliorer le référencement de ces publics vers les dispositifs de droit commun
- Participer à des événements conduits dans les quartiers

...Favoriser les liens habitants et sites SIPA

Les conseillers relais habitants se coordonnent avec les équipes 1^{er} accueil des sites SIPA qui vont accueillir ces publics venant d'horizons différents pour leur faire découvrir l'offre de services des sites et ses ressources. Sans rendez-vous, ils peuvent bénéficier :

- . De conseils personnalisés dans la recherche d'emploi, de formation, d'orientation ou sur la vie sociale
- . D'un cyberspace gratuit avec des ordinateurs en libre accès et des logiciels d'orientation et de bureautique
- . D'événements mensuels animés par Ideis et ses partenaires pour découvrir les métiers, les formations, booster la recherche d'emploi, s'informer sur la création d'entreprise, travailler la confiance en soi, proposer sa candidature sur des opérations de recrutement par exemple

Le relais auprès des conseillers CEP1, conseillers jeunes ou conseillers adultes est mis en place quand la personne est prête pour engager un autre lien et une démarche spécifique.

Les conseillers relais habitants évoluent et dispensent du conseil en évolution professionnelle de niveau 1 sur les sites SIPA, à raison de 2 demies journées hebdomadaire. Cette présence permet :

- d'être en phase et en connexion permanente avec l'équipe accueil dans la prise en charge des publics « captées » à l'extérieur des sites
- maintenir le lien de confiance instaurée pour faciliter les relais
- de bien connaître l'offre de service, les outils d'Ideis mais aussi des dispositifs des partenaires pour être réactif et pertinent dans les réponses apportées en ilotage social

...Développer des actions collectives et collaboratives dans les quartiers

Mise en place de micro-événements dans les quartiers visant à mettre en lien habitants et acteurs locaux emploi, insertion, entreprises, autres etc... pour changer le regard, mettre en confiance, créer des premières connexions. Ainsi 2 types de prestations nommées « débrief café » et « recrut'café » ont été initiées :

- . **Débrief café** : temps conviviaux d'échanges dans les Quartiers Prioritaires de la Ville avec les publics sur les questions d'emploi – formation – insertion ou dispositifs de droit commun. Ces actions sont animées voire co animés avec les acteurs locaux pour promouvoir un dispositif, des offres d'emploi

ou de formation, l'offre de service d'Ideis dans sa globalité. Les Débrief café se mettent en place en fonction du rythme de l'actualité et des besoins des partenaires.

Des supports de communication ont été créés et diffusés dans des lieux de vie, salles d'attente, commerces, halls d'entrée...*



Recrut 'café : temps conviviaux d'échanges dans les QPV avec les publics sur les questions d'emploi suite aux besoins économiques importants notamment dès le mois de mai avec les agences intérimaires et PSA (1000 recrutements annoncés). Cela a contribué à faciliter l'accès des demandeurs éloignés de l'emploi et permis des embauches significatives (éléments signalés par les élus et le Sous-Préfet)

Des supports de communication ont été créés et diffusés dans des lieux de vie, salles d'attente, commerces, halls d'entrée...*



...Participer à la dynamique partenariale

Une dynamique partenariale s'est mise en place en 2017 dans le but de mieux faire collaborer les acteurs sociaux, de l'emploi et de la formation, de l'économique, et favoriser le développement de projets innovants. Elle a été différente selon le périmètre du site au regard des acteurs locaux présents.

➔ Périmètre Ideis Sud

Il existe une proximité avec les acteurs sur le site de service : centre d'action sociale, service jeunesse, assistantes sociales, adultes relais, médiateurs, DDSEA...permettant de faciliter l'accompagnement des publics au regard de la bonne connaissance de l'offre de service de chacun

→ Ainsi 76 partenaires ont été rencontrés

➔ Périmètre Ideis Nord

Plusieurs étapes ont été réalisées dans la connaissance du territoire, pour pouvoir agir et installer la mission de conseiller relais habitant :

- Une cartographie des acteurs locaux
- Une caractérisation des populations issues des QPV
- Prise de contacts avec l'ensemble des acteurs identifiés et propositions d'actions collaboratives

→ 409 contacts depuis avril 2017 dont 323 partenaires locaux

Les conseillers relais habitants participent à des réunions institutionnelles pour présenter cette nouvelle mission sur le territoire :

- Réunions dans le cadre de la politique de la ville
- Conseils citoyens de Valentigney et Sochaux
- Commissions d'insertions

Ils contribuent à la mise en place des comités d'usagers partenaires pour :

- **Mieux faire collaborer les acteurs** sociaux, les acteurs associatifs, les acteurs de l'emploi et les acteurs économiques favorisant l'autonomie sociale par l'insertion professionnelle
- **Favoriser le développement de projets innovants** co-élaborés par les partenaires de tous horizons sur un même territoire
- **Décloisonner la gouvernance locale** en associant acteurs institutionnels, habitants et acteurs de vie quotidienne
- **Impliquer acteurs locaux et habitants dans la réflexion et le développement de projets/événements répondant aux besoins du territoire :**
 - Poser un regard/diagnostic partagé sur le territoire concerné
 - Identifier les thématiques pouvant faire l'objet de projet(s) ou événement(s) partenarial sur le territoire
 - Mettre en place un ou des groupes projets pour organiser la mise en œuvre des projets

La dynamique partenariale mise en place avec les acteurs a permis aussi d'installer progressivement les actions initiées par les conseillers relais habitants avec la possibilité de faire de l'affichage dans les bâtiments Néolia, les commerces de proximité, des points de passage stratégiques...

...Résultats

○ Ilotage social individuel : 1385 personnes accueillies et informées

Moins de 26 ans connus de la Mission Locale	Moins de 26 non connus de la Mission Locale	Plus de 26 ans
379	371	635

L'orientation donnée en priorité a été l'accès à l'emploi en lien avec les demandes des publics (moins de 26 ans et plus de 26 ans) et de la conjoncture économique.

L'autre orientation a été d'adresser les publics vers les sites de services d'Ideis mais aussi Pole Emploi, les SIAE, les organismes de formations.

Les informations données peuvent aussi être de l'ordre de la vie sociale : accès au logement, aux soins, mises en relations personnalisées avec les acteurs sociaux, démarches auprès de la banque alimentaire...

- Pour les jeunes de moins de 26 ans connus de la structure Mission Locale, le conseiller relais habitant a fait le lien avec le conseiller référent pour informer de la situation du jeune et l'inciter à reprendre contact.
- Pour les jeunes de moins de 26 ans non connus de la structure Mission Locale, le conseiller relais habitant l'a informé de l'offre de service et de l'accompagnement proposé en l'invitant à s'inscrire à une information collective voire un entretien direct avec le conseiller
- Pour les plus de 26 ans, une prise de contact et/ou un entretien tripartite est réalisé auprès de la conseillère en accompagnement adapté.

○ Ilotage social collectif : 552 personnes mobilisées

Les actions collectives s'articulent autour d'actions portées par les conseillers relais habitants : débrief et recrut'café, mais aussi des initiatives locales portées par les acteurs comme des forums emploi dans les quartiers et des actions co organisées Ideis et partenaires. Ainsi :

- 19 projets collaboratifs se sont mis en place dans les secteurs de l'emploi et de la formation
- Participation à une dizaine de forums initiés par les partenaires pour promouvoir un secteur d'activité, l'apprentissage, des opérations de recrutement et de formation

Du fait de la mission spécifique « captation », la structure Ideis se trouve en « pole position » : accueil, information, bar à CV...et joue un vrai rôle de complémentarité avec les partenaires. La bonne connaissance des conseillers relais habitants sur la cartographie des partenaires que ce soit dans l'emploi ou de la formation, est une valeur ajoutée dans ce format tant pour les publics que pour l'orientation vers les partenaires présents.

○ Appui ponctuel : 469 personnes ont bénéficié d'un conseil

Les conseillers relais habitants délivrent des services avec une réponse immédiate et de l'aide dans :

- les démarches pour créer une entreprise
- l'élaboration d'outils de techniques de recherche d'emploi notamment le CV et la lettre de motivation

- les mises en relation avec les acteurs de l'emploi et de la formation avec une prise de contact personnalisée voire un accompagnement physique auprès de l'organisme compétent

Ainsi :

→ Plus de 400 mises en relation ont été réalisées dans ce cadre

...Zoom sur la population accueillie

➔ Périmètre du site Nord, typologie du public

80% du public est issu de QPV (quartier Champ vallons à Béthoncourt, Fougères à Grand Charmont, Evoironnes* / Gravières de Sochaux)

64% de plus de 26 ans

26% de moins de 26 ans

70% d'hommes et 30% de femmes

*17% de familles monoparentales, 36% des femmes sont au chômage

A noter :

- . Publics très éloignés de l'emploi (plus de 24 mois sans emploi)
- . Des salariés venus d'Espagne et d'Italie avec des demandes plutôt sociales
- . Des conjoints des salariés avec des demandes d'insertion et d'apprentissage de la langue française
- . Des réfugiés politiques d'origine soudanaise prioritairement en demandes d'insertion sociale et d'apprentissage de la langue française. Un travail mené avec le CADA s'est mis en place
- . Des réfugiés résidant en foyers ARIAL en demande d'aide d'insertion
- . Jeunes avec des addictions

➔ Périmètre du site Sud

80% du public est issu de Valentigney

46.5% de plus de 26 ans

53% de moins de 26 ans

52% d'hommes et 47 % de femmes

A noter :

- . Publics très éloignés de l'emploi (plus de 24 mois sans emploi)
- . Publics sous mains de justice
- . Foyer monoparental
- . Jeunes en situation de décrochage scolaire
- . Une population de migrants en provenance d'Espagne et d'Italie avec des freins linguistiques, ont fréquenté le site de service et bénéficié des prestations d'Ideis et des partenaires locaux
- . Problèmes d'addictions ne facilitant pas l'accès à l'emploi (visite médicale non validée)

...Difficultés rencontrées, axes de progrès

L'intégration de la mission « captation des publics » dans l'offre de service globale d'Ideis est venue « bousculer » des principes de fonctionnement, une culture ancrée sur les modalités d'accompagnement, avec une notion de construction de parcours, basée sur la réponse aux sollicitations des publics plutôt qu'à aller les chercher.

Dans ce contexte, l'arrivée de cette nouvelle mission a nécessité un travail de formalisation et de structuration pour bien préciser les rôles de chacun, afin de lever des interrogations voire des ambiguïtés, sur les périmètres d'intervention des équipes. Le conseiller relais habitant travaille avant tout dans un environnement qui demande une réactivité, des réponses immédiates sur les questions de l'emploi et de la formation pour :

- répondre aux besoins des publics
- redonner une confiance aux structures, aux institutions
- « accrocher » sur les dispositifs de droit commun en finalité

Les mêmes constats sont identifiés avec le réseau de partenaires avec lesquels des temps de présentation sont nécessaires pour accepter et intégrer cette posture non conventionnelle dans le travail mené au quotidien par les conseillers relais habitants. L'adhésion est la plupart du temps présente et rapide, car elle s'inscrit vraiment en complémentarité du travail mené par les acteurs, notamment dans la mobilisation des publics.

Les conditions matérielles d'exercice des conseillers relais habitants ont été adaptées pour répondre à leurs missions tournées vers l'externe à hauteur d'environ 70%. Un équipement permettant cette activité nomade avec l'achat d'un vitabris, valise trolley pour transporter un Kit de présentation de la structure Ideis mais aussi celle des partenaires a été réalisé. Une réflexion est en cours avec l'achat de tablettes pour outiller la relation avec l'habitant (exemple : montrer comment accéder à Pole emploi.fr, agences intérimaires, organismes de formation...) et faciliter également le reporting .

Il est à noter aussi une vigilance pour évoluer dans certains lieux et zones sensibles, qui demandent chez les conseillers relais habitants de prendre certaines précautions quand ils interviennent en horaires décalés par exemple.

...Perspectives 2018

- ☞ Etre force de proposition sur des microprojets tournés vers l'emploi en collaboration avec les acteurs locaux et prioritairement pour les habitants du quartier
- ☞ Poursuivre et développer le partenariat notamment avec les clubs sportifs, les associations culturelles, repérer d'autres lieux stratégiques que ceux de 2017, s'inscrire dans les manifestations festives locales
- ☞ Identifier des formats innovants pour aller au-devant des publics et les informer, proposer des idées à partir des constats faits sur le terrain
- ☞ Consolider une dynamique intercommunale avec les médiateurs ville, Néolia, adultes relais de certaines associations
- ☞ Proposer des débrief et recrut'café de façon récurrente pour rythmer la présence des conseillers relais habitants dans les quartiers

2018

...La mission « captation » des publics confortée en 2018 :

Dans le cadre du projet Européen intitulé SIPA (Site d'Information de Projets et d'Accompagnement), lancement et structuration en avril 2017, d'une mission « captation des publics » en lien avec les deux sites de services en proximité : Ideis Nord (proche des QPV Champvallon, Fougères et Evoironnes) et Ideis Sud (situé au cœur du quartier des Buis de Valentigney, Champs Montants de Audincourt).

Cette mission s'est confirmée et développée en 2018 avec le travail en proximité des 2 conseillers relais habitants qui ont accueilli et informé autrement les populations les plus fragiles en utilisant différents niveaux d'intervention sous la forme d'ilotage social individuel et collectif, d'ilotage partenarial pour :

- . Aller au-devant des publics non connus de la structure en étant présent dans les lieux publics (associations culturelles, sportives, marchés populaires...)
- . Être identifié en tant que professionnel relais dans les lieux de vie des publics mais aussi des acteurs locaux
- . Établir un lien social, un lien de confiance avec les publics pour leur proposer ensuite des dispositifs de droit commun
- . Développer des actions de proximité dans un format convivial en direction des publics : « débrief café et recrut'café ».

Les conseillers relais habitants ont une mission « d'interface » entre des habitants pris dans leurs problématiques quotidiennes et les sites SIPA pouvant leur apporter un appui.

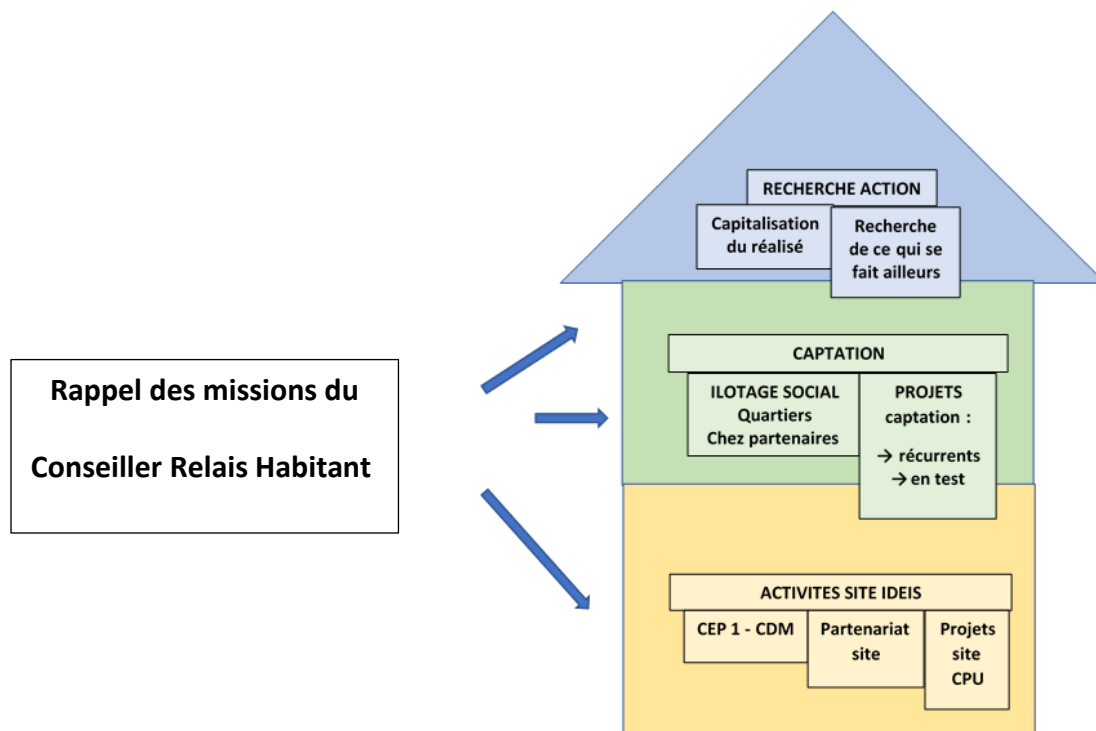
Une conseillère accompagnement adapté a impulsé également à la marge une approche Conseiller Relais Habitant en plus de sa mission d'accompagnement pour répondre à des enjeux de sous-territoires (notamment en ruralité) où le besoin de recréer du lien avec les habitants était fondamental.

L'objectif principal étant de repérer, accueillir et accompagner les publics en recherche d'emploi sur les sites SIPA

En 2018, le projet s'est affiné et s'est consolidé avec notamment l'apport de nouvelles actions collaboratives et de nouveaux partenariats, sur les deux territoires où interviennent les conseillers relais habitants.

La programmation s'est mise en place de façon différente en fonction du territoire concerné :

- Périmètre Nord : les actions sont programmées en lien avec les partenaires locaux
- Périmètre Sud : la démarche d'initiation d'action est impulsée en fonction des opportunités et des besoins identifiés par les acteurs locaux



Les conseillers relais habitants participent à l'activité des sites de la façon suivante :

- Dispense de conseils en évolution professionnelle de niveau 1 pour faire le point et analyser la situation professionnelle, donner de l'information et identifier des démarches à accomplir
- Contribution aux comités usagers partenaires dans la mise en place d'actions innovantes pour favoriser la dynamique du « aller vers » les habitants à travers des activités ludiques.

...Aller vers les habitants

Les conseillers relais habitants ont intensifié leurs démarches pour aller au-devant des publics à l'extérieur des sites de services d'Ideis dans leur environnement (lieux de marchés, lieux de vie, associations sportives, culturelles, commerces de proximité...).

La dynamique partenariale mise en place, les liens de proximité et de confiance tissés en 2017, permettent de mobiliser les partenaires comme personnes ressources et ne sont pas considérés comme des simples relais et se matérialise également par des prêts de locaux et d'espaces pour recevoir les habitants. Les rencontres partenariales sont riches en idées, en confrontation de points de vue, en initiatives collaboratives, avec des échanges propices à l'expression libre qui sont sources d'innovation et de créativité.

Ces temps fédèrent la collaboration avec une démultiplication de la captation par les partenaires eux-mêmes qui adhèrent au concept et à cette méthode de travail, en partageant des valeurs communes comme la solidarité et l'entraide.

Le conseiller relais habitant devient le facilitateur et le trait d'union avec les acteurs locaux, en 2017 il était davantage le mobilisateur.

Les conseillers relais habitants sont des personnes ressources emploi quartiers pour les partenaires.

Il est également important de noter que les partenaires entreprises ou autres organismes ne vont pas seuls dans les quartiers. Ils s'appuient sur les acteurs présents et les Conseillers Relais Habitants (du fait de leur connexion habitants et emploi) sont les personnes ressources vers lesquelles se tournent les entreprises et acteurs emploi/formation/insertion ainsi que les communes pour aller dans les quartiers au contact des publics.

... Quelques mots clés caractérisant la mission captation des CRH

POSTURE PERSONNALISATION VOCABULAIRE ADAPTE

. capter une personne en l'interpellant sur ce qu'elle vit, ce qu'elle recherche avec une approche positive. Cela intrigue, étonne « on n'a jamais vu ça » alors qu'il s'agit simplement de recréer du lien social et de connecter ce lien social avec l'existant du territoire.

. considérer la personne dans son entièreté et la mettre en confiance en ne le renvoyant pas formellement vers une structure mais en lui donnant un nom, un contact qui ré-humanise le contact avec l'institution, voire en l'accompagnant vers la structure.

FACILITATEUR

. interface humaine entre les habitants et ce que le territoire propose à ses habitants. Il aide les habitants à être mis en lien avec les outils insertion, emploi, formation du territoire.

. Davantage reconnu opérationnellement par les acteurs entreprises (notamment ETT) mais aussi par les acteurs emploi comme Pôle Emploi

IMMEDIATETE DISPONIBILITE

proposer des solutions rapides pour accrocher la personne

ETRE DANS LE CONCRET / LE FAIRE

proposer des solutions simples, concrètes, faire avec la personne (démarches, CV, lettre...), accompagner dans les structures, faire un passage de relais physique avec un autre accompagnant

<p>SOUPLESSE ADAPTATION</p>	<p>comprendre les problématiques de la personne et savoir rapidement changer de positionnement pour répondre à sa demande prioritaire et/ou trouver un alibi pour répondre à la demande</p>
<p>BONNE CONNAISSANCE ACTEURS ET DISPOSITIFS LOCAUX</p>	<p>Bonne maîtrise de son environnement pour pouvoir trouver rapidement la meilleure option</p>
<p>SUIVI DES PUBLICS</p>	<p>quand la solution proposée a été intéressante pour eux, les publics reviennent et il est alors possible de les positionner sur des dispositifs qu'ils n'étaient pas prêts à intégrer dans un premier temps.</p>
<p>SYNERGIE</p>	<p>savoir mettre en connexion la personne avec les acteurs mais aussi les acteurs locaux entre eux pour créer des actions collectives décloisonnées de recrutement ou autres en faveur des personnes</p>
<p>QUARTIERS</p>	<p>principalement en lien avec les quartiers prioritaires de la ville : ils sont de plus en plus identifiés par les acteurs comme référents emploi quartiers. Les quartiers sont de plus en plus des zones difficiles d'accès en termes de liens avec la population (trafics, montée de l'intégrisme) et les populations de ces quartiers sont de ce fait davantage isolées dans leur connexion avec le monde de l'emploi</p>
<p>CREATIVITE</p>	<p>tester de nouvelles actions de mobilisation, de nouveaux contacts avec des acteurs peu connus d'IDEIS, savoir innover et bousculer les modes de collaboration habituels</p>
<p>LIEN AVEC EQUIPE SIPA</p>	<p>une connexion forte avec les équipes pour partager les analyses de terrain et connecter au mieux les publics</p>

...Donner l'envie aux habitants de venir sur les lieux d'accueil et d'informations SIPA

Les conseillers relais habitants évoluent et dispensent du conseil en évolution professionnelle de niveau 1 sur les sites SIPA. Cette présence est fondamentale car elle permet :

- de favoriser les liens entre les habitants et les sites
- d'être en phase et en connexion permanente avec l'équipe accueil dans la prise en charge des publics « captés » à l'extérieur des sites
- de maintenir le lien de confiance instaurée pour faciliter les relais
- de bien connaître l'offre de service, les outils d'Ideis mais aussi des dispositifs des partenaires pour être réactif et pertinent dans les réponses apportées en ilotage social

Les conseillers relais habitants se coordonnent avec les équipes 1^{er} accueil des sites SIPA qui vont accueillir ces publics venant d'horizons différents pour leur faire découvrir l'offre de services des sites et ses ressources. Sans rendez-vous, ils peuvent bénéficier :

- . De conseils personnalisés dans la recherche d'emploi, de formation, d'orientation ou sur la vie sociale
 - . D'un cyberspace gratuit avec des ordinateurs en libre accès et des logiciels d'orientation et de bureautique
 - . D'événements mensuels animés par Ideis et ses partenaires pour découvrir les métiers, les formations, booster la recherche d'emploi, s'informer sur la création d'entreprise, travailler la confiance en soi, proposer sa candidature sur des opérations de recrutement par exemple
- Des échanges de pratiques entre les équipes captation et 1^{er} accueil ont lieu pour favoriser l'interconnaissance, réguler les informations, communiquer.
- Le relais auprès des conseillers CEP1, conseillers jeunes ou conseillers adultes est mis en place quand la personne est prête pour engager un autre lien et une démarche spécifique, soit de façon directe (mail, appel téléphonique), soit avec un entretien tripartite.

...Développer des actions collectives et collaboratives dans les quartiers ou lieux stratégiques

La mise en place de micro-événements récurrents dans les quartiers s'est poursuivie en 2018. Ils visent à mettre en lien habitants et acteurs locaux emploi, insertion, entreprises, autres etc... pour changer le regard, mettre en confiance, créer des premières connexions.

Ainsi les deux types de prestations nommées « débrief café » et « recrut'café » initiés en 2017 sont venus consolider et rythmer la présence des conseillers relais habitants en partenariat avec des agences intérim : Manpower, Synergie, Randstad...ouvertes sur ces actions innovantes pour sourcer de nouveaux publics dans les quartiers.

☞ Pour rappel :

- **Débrief café** : temps conviviaux d'échanges dans les Quartiers Prioritaires de la Ville avec les publics sur les questions d'emploi – formation – insertion ou dispositifs de droit commun. Ces actions sont animées voire co animés avec les acteurs locaux pour promouvoir un dispositif, des offres

d'emploi ou de formation, l'offre de service d'Ideis dans sa globalité. Les Débrief café se mettent en place en fonction du rythme de l'actualité et des besoins des partenaires.

Des supports de communication ont été créés et diffusés dans des lieux de vie, salles d'attente, commerces, halls d'entrée...*

- **Recrut 'café** : temps conviviaux d'échanges dans les QPV avec les publics sur les questions d'emploi en lien avec un contexte spécifique de reprise économique.

Les CRH ont beaucoup mis en relation fin 2017 et début 2018 les publics avec des entreprises (notamment intérim), plus qu'avec les dispositifs locaux. Cela s'explique par un environnement économique en besoin de main d'œuvre. Les publics sont donc fortement en demande de mise en lien travail tout comme les agences d'interim prêtes à s'investir sur des actions innovantes, plus ouvertes, dans les quartiers pour trouver de nouveaux publics.

Par ailleurs quand la réponse a été apportée en termes de mise en lien travail avec un public, ce dernier revient vers le CRH à la fin de son contrat pour aborder la question de la suite de son parcours professionnel (notamment les décrocheurs scolaires) et il est alors plus facile de connecter avec les acteurs formation/insertion.

Des supports de communication ont été créés et diffusés dans des lieux de vie, salles d'attente, commerces, halls d'entrée...*



☞ **Création en 2018 de nouveaux formats**

« **Les Rendez-vous des CV** » : regards croisés de professionnels sr des CV, favoriser les mises en relations avec les entreprises

« **Les groupes ressources médiateurs** » : échanges de pratiques, partage d'actualités, interconnaissance pour mieux collaborer ensemble

« **insert'sport** » : rencontre entre les publics et les partenaires locaux de façon différente à travers un challenge sportif. Les contacts se font naturellement entre publics et professionnels. C'est un support très intéressant

« **recrut'à l'aveugle** », « **recrut'solidaire** » : rencontrez des employeurs autrement. Le format a permis de libérer la parole aussi bien chez les jeunes présents que chez les professionnels : des explications ont pu avoir lieu sur des situations vécues en dehors de l'évènement et donc de resituer les codes de l'entreprise plus sereinement.

Action qui doit encore être testée avant de devenir ancrée car faible public sur la 1^e édition

...Poursuite de la dynamique partenariale impulsée en 2017

Une dynamique partenariale s'est mise en place en 2017 dans le but de mieux faire collaborer les acteurs sociaux, de l'emploi et de la formation, de l'économique, et favoriser le développement de projets innovants. Elle a été différente selon le périmètre du site au regard des acteurs locaux présents. Plus de **500 contacts établis avec les différents partenaires** lors des débrief partenaires, comités citoyens, comité d'usagers, rencontres de partenaires...

Les conseillers relais habitants participent à des réunions institutionnelles pour présenter leurs missions sur le territoire :

- Réunions dans le cadre de la politique de la ville avec une participation aux groupes de travail du contrat de ville unique (Bavans, Sochaux, Valentigney) sur les thèmes : développement économique et emploi, renouvellement urbain et amélioration du cadre de vie, cohésion sociale, citoyenneté
- Comités partenaires usagers mis en place par Ideis avec pour objectif :
 - . de mieux faire collaborer les acteurs sociaux, les acteurs associatifs, les acteurs de l'emploi et les acteurs économiques favorisant l'autonomie sociale par l'insertion professionnelle
 - . favoriser le développement de projets innovants co-élaborés par les partenaires de tous horizons sur un même territoire
- Conseils citoyens de Valentigney et Sochaux
- Commissions d'insertions

☞ Intervention en IUT carrières sociales de Belfort

Une convention de partenariat a été élaborée pour réaliser des interventions en direction des étudiants de 2^{ème} année en DUT carrières sociales, sur la thématique de la jeunesse et plus précisément :

- les rapports des jeunes au travail
- l'insertion professionnelle

C'est dans ce cadre qu'un de nos conseillers relais habitants partage son expertise en la matière auprès des étudiants.

...Résultats

Le projet SIPA propose 2 indicateurs clés principaux :

- **Le volume d'activité « hors murs »** caractérisant les contacts avec les cibles du projet : ilotage social, ilotage partenarial, évènements.
- **Le volume formel de publics « captés et accrochés »** et intégrant l'accompagnement adapté puis un parcours d'insertion

L'année 2018 a proposé de réorienter le projet SIPA vers moins de quantitatif et plus d'attention à l'accrochage des publics captés.

○ **Ilotage social individuel : 1094 personnes captées et orientées vers un parcours**

dont :

- 42 % de jeunes :
 - 202 inconnus de la Mission Locale qui ont pu intégrer le droit commun
 - 261 décrocheurs chroniques de la Mission Locale et repositionnés sur une continuité de suivi
- 58 % d'adultes :
 - Dont 117 adultes orientés et accompagnés dans l'accompagnement adapté adultes

Il est à noter que la concrétisation des publics captés en prise en charge formelle dans le droit commun a fortement progressée en 2018, répondant ainsi à la volonté de sécuriser l'accrochage des publics et prioritairement les jeunes.

- 202 primos jeunes sont directement issus de la démarche de captation d'IDEIS, permettant à l'indicateur primos jeunes de progresser pour la première fois depuis 5 ans.

L'orientation donnée en priorité a été l'accès à l'emploi en lien avec les demandes des publics (moins de 26 ans et plus de 26 ans) et de la conjoncture économique.

L'autre orientation a été d'adresser les publics vers les sites de services d'Ideis mais aussi Pole Emploi, les SIAE, les organismes de formations.

Les informations données peuvent aussi être de l'ordre de la vie sociale : accès au logement, aux soins, mises en relations personnalisées avec les acteurs sociaux, démarches auprès de la banque alimentaire...

- Pour les jeunes de moins de 26 ans connus de la structure Mission Locale, le conseiller relais habitant a fait le lien avec le conseiller référent pour informer de la situation du jeune et l'inciter à reprendre contact.
- Pour les jeunes de moins de 26 ans non connus de la structure Mission Locale, le conseiller relais habitant l'a informé de l'offre de service et de l'accompagnement proposé en l'invitant à s'inscrire à une information collective voire un entretien direct avec le conseiller

○ **Ilotage social collectif : 448 personnes accueillies et informées dans le cadre des actions collectives « hors murs »**

Les actions collectives s'articulent autour d'actions portées par les conseillers relais habitants : débrief et recrut'café, mais aussi des initiatives locales portées par les acteurs comme des forums emploi dans les quartiers et des actions co organisées Ideis et partenaires.

Ainsi du fait de la mission spécifique « captation », la structure Ideis se trouve en « pole position » : accueil, information, bar à CV...et joue un vrai rôle de complémentarité avec les partenaires. La bonne connaissance des conseillers relais habitants sur la cartographie des partenaires que ce soit dans l'emploi ou de la formation, est une valeur ajoutée dans ce format tant pour les publics que pour l'orientation vers les partenaires présents.

○ Appui ponctuel : 679 personnes ont bénéficié d'un conseil

Les conseillers relais habitants délivrent des services avec une réponse immédiate et de l'aide dans :

- les démarches pour créer une entreprise
- l'élaboration d'outils de techniques de recherche d'emploi notamment le CV et la lettre de motivation
- les mises en relation avec les acteurs de l'emploi et de la formation avec une prise de contact personnalisée voire un accompagnement physique auprès de l'organisme compétent

Ainsi :

→ Plus de 140 mises en relation ont été réalisées dans ce cadre

...Analyse des initiatives captation mises en place en 2018

→ Il est important de dissocier les actions pilotées par les CRH eux-mêmes en termes de captation de celles où ils sont participants (mais qui permettent tout de même de mobiliser les publics).

Exemples :

recrut'café géré en partenariat directement par les CRH

présence du CRH sur stand du CCAS de Bethoncourt sur le marché ou lors de la fête des associations

→ Les actions collaboratives portées par les CRH se déclinent en deux types :

. des actions de captation directes : actions visant la rencontre avec les publics

Exemple : Debrief'café, Recrut'café, inser'sport

. des actions de captation indirectes : actions visant la mise en lien avec des partenaires qui sont aussi des prescripteurs

Exemple : Debrief'partenaires, Groupe ressources médiateurs

→ Parmi les nouvelles initiatives testées début 2018

Captation au marché sur le stand du CCAS de Bethoncourt : il faut du temps pour être connu mais c'est un lieu intéressant qui permet d'ancrer le CRH dans l'environnement et de toucher des publics ne connaissant pas du tout IDEIS.

Action d'ores et déjà ancrée car pertinente par rapport à la captation de nouveaux publics

...Zoom sur la population accueillie

➡ Périètre du site Nord, typologie du public

- Une population féminine importante notamment maghrébine ayant élevé ses enfants et souhaitant travailler, avec par ailleurs un niveau de formation souvent de niveau IV.
Il serait intéressant de pouvoir remettre en place en lien avec l'accompagnement adapté et ses actions collectives, des actions/dispositifs ayant existé par le passé et correspondant bien au profil de cette population. Exemple : parcours public féminin RSA du Conseil départemental du Doubs ; action public féminin de Retravailler
- Une population immigrée de primo-arrivant en augmentation avec souvent des qualifications mais ne parlant pas la langue et ne connaissant pas l'environnement social, emploi.
Il y a un besoin d'accompagnement pour ces publics primo-arrivant qui sont souvent accompagnés sur un volet administratif/financier/langue mais pas sur un volet intégration dans le tissu social et économique.

➡ Périètre du site Sud, typologie du public

- Une population masculine de moins de 26 ans, en recherche d'emploi caractérise le public mobilisé. Il est en demande d'appui et de conseils principalement sur les techniques de recherche d'emploi, la connaissance des entreprises qui recrutent, les mises en relation.
- A noter une population immigrée de primo arrivants italiens avec une demande pour réaliser des tâches administratives : inscriptions dans les écoles, à la CAF, sécurité sociale, service des impôts, Pole emploi principalement

...Difficultés rencontrées, axes de progrès

En 2017 : l'intégration de la mission « captation des publics » dans l'offre de service globale d'Ideis est venue « bousculer » des principes de fonctionnement, une culture ancrée sur les modalités d'accompagnement, avec une notion de construction de parcours, basée sur la réponse aux sollicitations des publics plutôt qu'aller les chercher.

L'arrivée de cette nouvelle mission a nécessité la poursuite en 2018 d'un travail de formalisation et de structuration pour bien préciser les rôles de chacun, afin de lever des interrogations voire des ambiguïtés, sur les périmètres d'intervention des équipes. Le conseiller relais habitant travaille avant tout dans un environnement qui demande une réactivité, des réponses immédiates sur les questions de l'emploi et de la formation pour :

- répondre aux besoins des publics
- redonner une confiance aux structures, aux institutions
- « accrocher » sur les dispositifs de droit commun en finalité

De ce fait, la valorisation des contacts avec les publics jeunes et adultes a été intégrée dans les process de fonctionnement de la structure Ideis. Ainsi a été mise en place une méthode de capitalisation de la donnée pour les publics jeunes primos de moins de 26 ans qui sont dorénavant intégrés directement sous le logiciel I-MILO par les CRH.

Des constats de réticence, interrogations sont identifiés avec le réseau de partenaires avec lesquels des temps de présentation sont nécessaires pour accepter et intégrer cette posture non conventionnelle dans le travail mené au quotidien par les conseillers relais habitants. L'adhésion est la plupart du temps présente et rapide, car elle s'inscrit vraiment en complémentarité du travail mené par les acteurs, notamment dans la mobilisation des publics.

...Perspectives 2019

Le projet conduit depuis 2 ans nous amène à :

- Expérimenter d'autres actions pour « capter – remobiliser » les publics. Dans cette dynamique, nous allons accueillir et tutorer 10 étudiants de l'IRTS formation « assistant de service social » en 2019. L'objectif étant de réaliser un diagnostic de terrain, avant de mettre en place des actions où la méthode principale serait de « faire avec eux et pas à leur place »
- Organiser un événement de clôture de l'expérimentation du projet SIPA qui arrive à échéance fin août 2019, mettant en valeur les actions innovantes impulsées, les retours d'expériences à partager avec les partenaires et les financeurs
- Essaimer et capitaliser la démarche de captation remobilisation des publics à travers deux projets déposés en mars 2019 en se basant sur les résultats de l'expérimentation menée : Erasmus plus et Plan Investissement compétences (repérage des publics invisibles)

2019

...Points organisationnels et RH du 1^{er} semestre 2019

L'activité « accueil - captation et mobilisation des publics » a subi quelques changements fin 2018 et sur le 1^{er} semestre 2019, qui ont eu un impact pour conduire les missions de façon satisfaisante.

Au niveau RH :

Le Conseiller relais habitant affecté sur le périmètre du site Sud, s'est repositionné sur un poste de conseiller Mission Locale fin d'année 2018.

Son remplacement a été effectué seulement le 28 mars 2019, dans la mesure où il a été difficile de trouver un candidat avec le profil et les compétences adaptées pour répondre aux attentes et besoins du poste.

Contexte du quartier « les Buis » à Valentigney :

Suite à des tensions sur le quartier, associées à des dégradations, la fermeture de l'espace 1^{er} accueil et l'absence pendant trois mois de conseiller relais habitant ont demandé d'investir du temps de régulation avec les acteurs locaux et les publics jeunes du quartier.

De ce fait l'activité décrite ci-dessous est davantage représentative des actions menées sur le site Nord.

...Résultats et points clés du 1^{er} semestre 2019

○ Ilotage social individuel : 189 personnes accueillies et informées

Moins de 26 ans connus de la Mission Locale	Moins de 26 non connus de la Mission Locale	Plus de 26 ans
50	72	67

Sur les 189 personnes captées (jeunes et adultes), 116 ont pu bénéficier d'un diagnostic de situation socio professionnel et 58 orientées vers un parcours d'accompagnement

- Pour les jeunes de moins de 26 ans connus de la structure Mission Locale, le conseiller relais habitant a fait le lien avec le conseiller référent pour informer de la situation du jeune et l'inciter à reprendre contact, pour les « raccrocher » à un parcours d'accompagnement.
- Pour les jeunes de moins de 26 ans non connus de la structure Mission Locale, le conseiller relais habitant l'a informé de l'offre de service et de l'accompagnement proposé en l'invitant à s'inscrire et bénéficier d'un entretien avec un conseiller avec la palette de services possibles.
- Pour les plus de 26 ans, une prise de contact et/ou un entretien tripartite est réalisé auprès de la conseillère en accompagnement adapté.

○ Ilotage social collectif : 360 personnes mobilisées dans des actions collectives « hors murs »

Les actions collectives s'articulent autour d'actions portées par les conseillers relais habitants : débrief et recrut'café, insert'sport.

Ainsi 23 actions collectives ont été mises en place sur 5 mois (de février 2019 à juin 2019) avec un calendrier défini à l'avance permettant une vraie programmation sur le territoire Nord principalement, pour faciliter les relais d'informations et la mobilisation des publics par les partenaires eux-mêmes.

Il est à noter que la continuité de ces actions récurrentes sont fort appréciées par les partenaires, notamment les agences d'emploi principaux acteurs de la démarche, dans la mesure où elles favorisent un rapprochement offres – demandes, des mises en relations immédiates, des solutions à des situations.

Plus de 52% du public capté est réalisé dans le cadre de ces actions. Le collectif a pris plus de place dans le travail des conseillers relais habitants, en réponse aux sollicitations des partenaires et aux nombreuses offres d'emploi à proposer.

Un suivi plus renforcé s'est mis en place en 2019 pour les personnes ayant participé à ces actions, afin d'évaluer la réelle plus-value de ce qui a été initié voire apporter des compléments si nécessaire.

En perspective, des actions de type « recrut'emploi dans les quartiers » de façon hebdomadaire pourraient être pertinentes : le format et le contenu étant adaptés aux besoins et à l'environnement.

○ **Appui ponctuel : 69 personnes ont bénéficié d'un conseil « hors murs » ou chez les partenaires**

Les conseillers relais habitants délivrent des services avec une réponse immédiate et de l'aide dans :

- Les démarches pour créer une entreprise
- L'élaboration d'outils de techniques de recherche d'emploi notamment le CV et la lettre de motivation
- Les mises en relation avec les acteurs de l'emploi et de la formation avec une prise de contact personnalisée voire un accompagnement physique auprès de l'organisme compétent

○ **Initiatives mises en place en 2019**

Dans le cadre du comité partenaire usager *initié en 2017, les partenaires ont évoqué le besoin de faire un diagnostic de terrain afin de calibrer les actions et les attentes des habitants. Une coopération avec l'Institut Régional du travail social de Besançon, a permis le recours, début 2019, de 9 étudiants en 2^{ème} année d'assistant social, pour réaliser un diagnostic par le biais de leur stage en juin et octobre 2019.

** mis en place pour initier des collaborations entre acteurs sociaux, associatifs, de l'emploi et les acteurs économiques pour développer des projets innovants*

L'équipe projet SIPA a souhaité conclure l'expérimentation menée depuis 3 ans, sur un événement festif, **une fête de l'emploi** pour se situer dans une dynamique positive.

L'enjeu principal :

Mettre en valeurs auprès des publics, partenaires et financeurs ce qui a été développé en termes d'innovation sociale dans le cadre du projet SIPA financé par la ligne Easi (UE) mais également par d'autres acteurs sur le territoire du Pays de Montbéliard.

Les Objectifs :

- Capitaliser et diffuser auprès des partenaires l'innovation en matière de mobilisation et d'accompagnement des publics :
 - ✓ Faire partager aux partenaires et financeurs le retour d'expérience du SIPA mais aussi celles de nos partenaires de proximité.
 - ✓ Présenter les projets de développement à venir.
 - ✓ Proposer des débats/ateliers de réflexion sur les nouvelles formes de mobilisation et accompagnement des publics
- Proposer aux publics captifs et/ou non-captifs de découvrir de nouvelles formes de mises en relation/de contacts avec les entreprises et les partenaires emploi-insertion-formation.
 - ✓ Animations
 - ✓ Formats de rencontres
 - ✓ Ateliers de réflexion/débats/ propositions

Contenu et déroulé :



Spécial Pros

Matinée débats-échanges sur « les publics invisibles »

Comprendre et repenser nos services pour mobiliser les publics

IDEIS, DEFI et la Commission européenne
 ont le plaisir de vous inviter, dans le cadre du projet SIPA,
(Sites d'Information Projets Accompagnement) à :

UNE MATINEE DEBATS/ECHANGES SUR « LES PUBLICS INVISIBLES »
Qui sont-ils ? Comment repenser les services emploi / formation / insertion face à l'évolution de la société ?

Mercredi 19 juin dès 8h30
 Lieu : IDEIS (Site AFPA) - 23 rue de Gascogne - Grand-Charmont

PROGRAMME



Les publics invisibles...

La question de l'invisibilité sociale de « groupes de population mal couverts par la statistique publique, peu visibles pour les pouvoirs publics et peu ou mal appréhendés par les politiques sociales » est de plus en plus présente dans le débat public.

Notion aux contours encore instables, elle se nourrit cependant peu à peu de travaux qui cherchent à produire une meilleure compréhension du monde social et de sa complexité, en identifiant le profil des populations qui, parce qu'elles sont « hors normes », sont confrontées à des difficultés méconnues ou mal appréhendées.

La moitié des Français estiment être confrontés personnellement « très souvent » ou « assez souvent » à des difficultés qui ne seraient pas considérées par les pouvoirs publics ou les médias.

8h30-9h00 Accueil café
9h00- 10h30 Table-ronde « Les invisibles »

- Qui sont-ils ?
- Comment repenser les services emploi / formation / insertion face à l'évolution de la société ?

- **Qui sont les « invisibles ? »**
Claire BERNOT-CABOCHE, Docteur en Sciences de l'Education, ayant réalisé une thèse sur « les invisibles »
- **L'expérimentation du SIPA : pourquoi /quelles évaluations à retirer /quelles suites possibles ?**
David PAN, Directeur- IDEIS
- **Le point de vue des financeurs**
Léa RITA DE CARVALHO, Chargée de mission jeunes - DIRECCTE BFC

10h30 - 12h30 Ateliers pistes d'actions

12h30 - 13h30 Buffet déjeunatoire
(sur inscription préalable)

13h30 - 14h30 Café-Concert
«YO, le porteur de joie »



Youness Ouatiq alias YO nous entraîne dans un univers mêlant la chanson française et la musique du monde. Youness porte sa joie à travers un monde calme et détendu.

Résultats :

→ TABLE-RONDE et ATELIERS sur les la thématique des « Invisibles » : **80 participants**

Des partenaires intéressés par le sujet et par les contenus présentés par la sociologue (Claire Bernot Caboche), Ideis sur le SIPA et la DIRECCTE.

Une envie qui s'affirme de plus en plus sur « Renforcer les approches collaboratives ». Nous reprendrons les propositions émises lors des ateliers soit dans le cadre du projet RéSolution (suite du SIPA à partir de septembre 2019), soit dans le cadre de la préparation de la démarche Start Up de Territoire, voire pourquoi pas dans les pistes d'évolutions à venir de Génération W...

→FESTI'JOB PUBLICS : **215 visiteurs, 27 structures partenaires présentes sur les stands (45 personnes)**

La majorité des publics sont arrivés à partir de 13h30 jusqu'à 15h30.

Les partenaires présents ont apprécié le concept différent même si certains ont peu vus de publics. Il est à souligner que les partenaires sont autant des prescripteurs que des acteurs mobilisés fortement sur le projet SIPA. On constate une vraie synergie entre les partenaires dans une logique de coopération et non de concurrence d'offres de services.

... Perspectives de continuité du projet SIPA

L'expérimentation SIPA accompagnée par le programme européen EASI, a permis de se positionner sur :

○ L'appel à projets national « Repérage » du plan investissement dans les compétences avec une modélisation de la démarche conduite depuis 3 ans. Le projet déposé et retenu, nommé RESOLUTION, propose un élargissement du périmètre d'intervention : Nord Franche Comté (Pays de Montbéliard, Communauté de communes du Pays de Héricourt, communauté de communes du Pays de Villersexel, département du Territoire de Belfort) avec un consortium d'acteurs : Ideis, DEFI, Mission Locale d'Héricourt, Mission Locale du territoire de Belfort, Mife Cité des métiers de Belfort). Le projet réunit plusieurs ambitions :

- . Identifier et capter les publics dits invisibles par des conseillers relais territoires
- . Concourir à la prise en charge des publics par les acteurs de droit commun
- . Augmenter la fréquentation des structures partenaires du projet
- . Couvrir les territoires prioritaires
- . Développer la culture de coopération entre acteurs

Lancement du projet le 1^{er} septembre 2019

○ Erasmus plus (Action clé 2 : coopération pour l'innovation et l'échange de bonnes pratiques) avec une réponse attendue mi-juillet 2019

Un collectif de partenaires Européens (7 structures réparties dans 5 pays : France, Belgique, Italie, Hongrie, Espagne) propose de mettre en œuvre un projet de coopération transnationale en matière de dispositifs innovants de formation visant une (re)mobilisation positive des publics éloignés de l'emploi. Ce projet s'inscrit dans la continuité du projet SIPA avec des thématiques cœur du projet : le repérage, la captation, la connexion avec les publics en difficulté, la participation à des actions collectives facilitant la remise en confiance. Les objectifs de travail fixés sont :

- . Une acquisition par les professionnels de l'insertion socio professionnelle d'approches et de pratiques nouvelles transférables dans les pays impliqués
- . Un renforcement de la coopération décloisonnée entre acteurs de la formation et de l'insertion socio professionnelle

Les outils développés et utilisés seront : une boîte à outils des pratiques innovantes en matière de remobilisation positive, un tutoriel de formation, un MOOC dédié, un rapport d'évaluation et de mesures d'impact du projet.

PARTIE 2

BILAN – CAPITALISATION

« 1^{er} ACCUEIL – Sites SIPA »

...Des sites de proximité pour accueillir et informer les habitants

En 2016, IDEIS a développé une stratégie de proximité assise sur 3 sites de service situés à Montbéliard, à Valentigney, et Grand Charmont qui proposent sur chacun des sites :

- Un espace numérique d'accueil, d'informations et d'orientation pour tous
- Un accompagnement pour les publics jeunes (Mission Locale) et adultes éloignés de l'emploi (DEFI)
- Des projets / actions partenariales sur les problématiques locales

Plus une offre transversale pour les entreprises : pré diagnostics TPE / PME, diffusion d'offres et de projets préparatoires à l'emploi.

Ces sites sont labellisés : Service Public Régional de l'orientation (SPRO), Cité des métiers Nord Franche Comté, SIPA (projet européen : site d'information de projets et d'accompagnement) et Espace Jeunes, CEP1.

L'organisation des sites a évolué courant de l'année 2018 : de 3 sites de services situés à Montbéliard, à Valentigney et Grand Charmont, Ideis en proximité s'est redéfini avec :

Un site centre (avenue des alliés à Montbéliard) qui s'est agrandi avec de nouveaux espaces, plus conviviaux, proposant une offre globale aux habitants sur :

- Le conseil et l'information sur la vie professionnelle à tous,
- L'accès gratuit au numérique,
- L'accompagnement des jeunes vers la formation et l'emploi,
- L'accompagnement adapté des adultes éloignés de l'emploi,
- Le dispositif Garantie Jeunes,
- Une programmation d'événements.

Et 2 permanences rurales à Pont de Roide et l'Isle sur le Doubs qui proposent un accompagnement aux jeunes de 16 à 25 ans

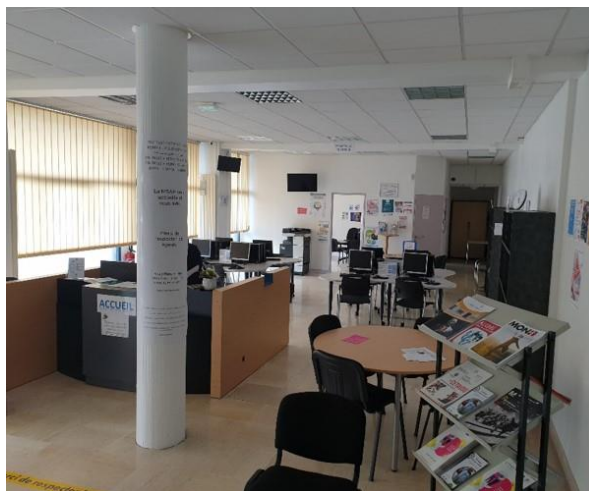
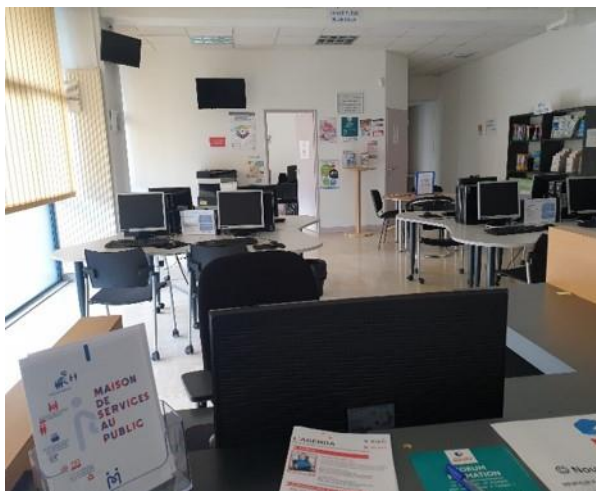


. Un site Sud (mairie d'Audincourt – MJC ST Exupéry – PMS Valentigney) proposant aux habitants :

- Du conseil, de l'information sur les thématiques emploi, formation, vie sociale
- Un accès gratuit au numérique,
- L'accompagnement adapté des adultes éloignés de l'emploi,
- L'accompagnement des jeunes vers la formation et l'emploi (mairie d'Audincourt et MJC ST Exupéry)



. Un relais à la Maison des services aux publics de Sochaux (ouverture en juin 2018) sur les thématiques emploi – formation – insertion



Les espaces 1^{er} accueil accessibles à tous



Ouvert à tous les publics

Demandeurs d'emploi, salariés, intérimaires, Scolaires, étudiants, porteurs de projets de création / reprise d'entreprise, Chefs d'entreprises ...

↪ Aide à l'orientation professionnelle et à la recherche d'emploi



**Sans rendez-vous,
anonyme et gratuit**



Un accueil individualisé et des conseils personnalisés

↪ Orientation vers le partenaire adapté au sens SPRO



Des portails numériques pour guider dans les démarches, des services en ligne, un programme mensuel www.ideis-asso.fr des ateliers tout public

A disposition : des plaquettes, flyers, brochures, programmes pour aller plus loin

Un cyber espace avec un accès gratuit à internet (env. 10 postes sur chaque site) accessibles aux heures d'ouverture

Pour quels services ?

- Analyse de la demande, informations sur les métiers, le marché du travail et les formations, la vie sociale
- Aide à la mise en page du CV et de la lettre de motivation, à candidater
- Appui dans la navigation d'internet, création et utilisation d'une boîte mail, aide dans l'utilisation des services en ligne
- Mise à disposition de ressources pour les publics autonomes
- Animation d'ateliers, accueils de groupes
- Accompagnement dans l'utilisation des logiciels d'orientation

...Une équipe au service des habitants

Une équipe intercommunale et pluridisciplinaire qui intervient :



☞ **L'équipe 1^{er} accueil – captation est composée comme suit :**

- 2 conseillers relais habitants pour repérer, capter et mobiliser les habitants, faire le lien avec l'offre de service d'Ideis et les équipes accompagnement, informations sur l'emploi – formation – insertion
- 3 chargées d'accueil et d'orientation, délivrant un 1^{er} niveau d'information, de service et de conseil, venant en appui aux usagers sur le cyberspace
- 2 conseillers emploi formation apportant un éclairage sur le parcours professionnel, la formation
- 1 responsable accueil et mobilisation des publics

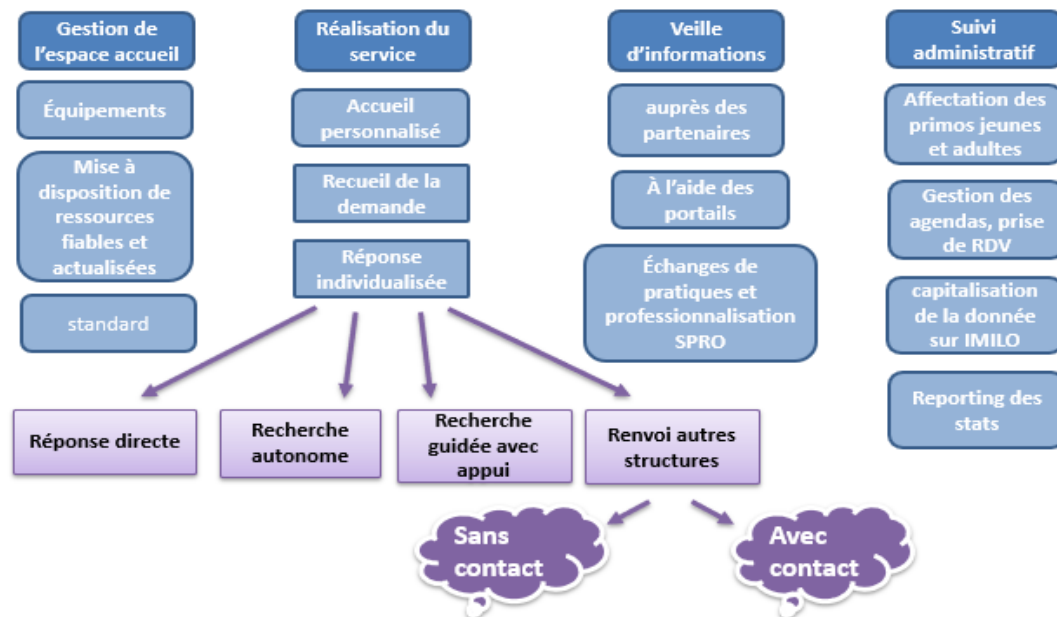
☞ **Champs d'actions du 1er accueil et compétences :**

La fonction de chargée d'accueil et d'orientation à IDEIS : **un métier à multifacettes pour répondre à des offres de services spécifiques et des labels complémentaires :**

- Une Cité des métiers
- Un accueil personnalisé au sens SPRO
- Une Mission Locale
- Un projet SIPA
- Une programmation Ideis riche et variée avec de nombreux projets / actions

☞ **Des actes de services dissociés pour répondre aux cahiers des charges**

🕒 **Les missions principales de la fonction accueil**



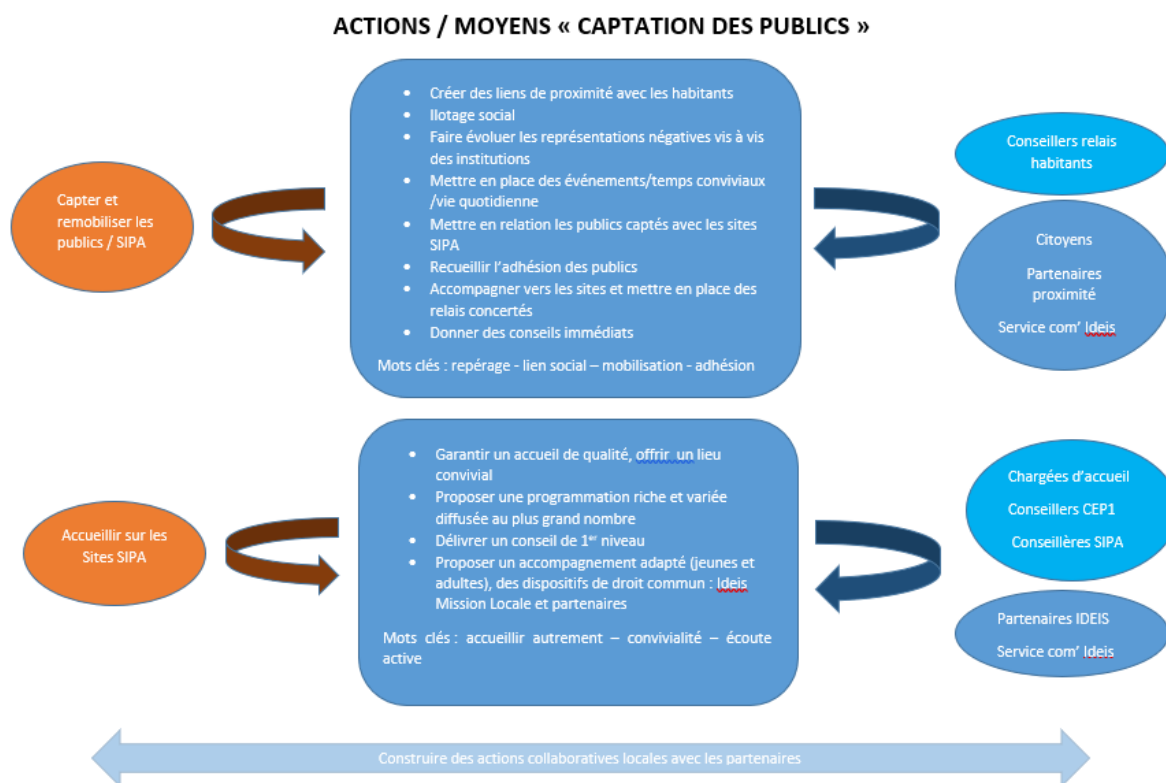
☞ **Une équipe polyvalente qui se professionnalise :**

☉ **Un référentiel métier en cours d'élaboration** dans le cadre du SPRO qui prend en compte les spécificités et les compétences du 1^{er} accueil.

☉ **Un plan de professionnalisation en interne et en externe** dans le cadre du SPRO : échanges de pratiques, animation d'un espace d'accueil, prise en compte du handicap psychique, les outils et portails d'informations, des immersions, des interventions des partenaires de l'emploi – formation...

☉ **Une expertise sur l'accès aux droits**, les services en ligne des administrations qui se démultiplie progressivement sur l'ensemble des sites.

☞ **Une articulation entre l'équipe captation et le 1^{er} accueil :**



...Volumes d'utilisateurs de nos sites de services

Année	2016			2017			2018			2019	
	Sept à décembre									Janvier à Juin	
Site de service	Centre	Sud	Nord	Centre	Sud	Nord	Centre	Sud	Nord	Centre (dont MSAP)	Sud
Nombre de visiteurs	4268	2338	1361	8198	7293	5658	8956	5074	1912	6184	217
Dont Nombre de conseils et d'utilisations des ressources	735	777	107	2097	3069	533	2371	1704	164	2268	198
Dont mises en relation SPRO	72	NR	32	251	NR	112	391	14	38	104	3
Dont Nombre de participants : accueils de groupes et programmation, autres accueils	2037			6200			2544			641	

Plus de 50 000 visiteurs sur 3 ans ont bénéficié d'un service sur les espaces 1^{er} accueil d'Ideis

...Des événements mensuels animés par IDEIS et ses partenaires

Une programmation animée par les acteurs locaux (une trentaine d'intervenants) sur les thématiques de la vie professionnelle. Ces « rendez-vous partenaires IDEIS » prennent la forme de permanences, réunions collectives, entretiens individuels et s'articulent autour de 5 thématiques : trouver une formation, s'informer sur les métiers, trouver un emploi, changer sa vie professionnelle et créer son activité.

Communication :

Diffusion d'un agenda (papier / numérique), mise en place de visuels spécifiques diffusés via les écrans des ordinateurs et / ou TV sur les sites de service.

Impressions d'affichettes sur les espaces publics des différents sites et sur vitrine donnant sur rue.



Indicateurs : plus de 5000 participants à notre programmation

	Nombre d'événements	Nombre de participants sur les sites
>Sept 2016	172	740
2017	341	2500
2018	170	1300
Juin 2019	170	641
TOTAL	853	5181