

Département d'Indre-et-Loire

Assistance à Maîtrise d'Ouvrage pour la généralisation du Service Public de l'Insertion et de l'Emploi (SPIE)

Diagnostic de l'offre de service départementale et territoriale et des interactions existantes entre les acteurs du territoire

Novembre 2022

Sommaire

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Contexte, enjeux et méthodologie d'élaboration du diagnostic | 4 |
| 1.1 | Présentation synthétique du projet de SPIE 37..... | 4 |
| 1.2 | Synthèse des travaux de diagnostic menés..... | 5 |
| 2 | Diagnostic de l'offre du territoire et des relations partenariales des membres du consortium SPIE 37 | 8 |
| 2.1 | Un manque de coopérations formalisées réunissant l'ensemble des acteurs de l'insertion, de la formation et de l'emploi pour offrir des parcours qui répondent à l'intégralité des besoins des personnes accompagnées | 8 |
| | Les coopérations stratégiques et opérationnelles sont peu formalisées, principalement bilatérales, et ne réunissent pas l'ensemble des acteurs de l'insertion, de la formation et de l'emploi..... | 8 |
| | Le manque de clarté autour du champ d'action de chaque acteur peut renforcer les risques de rupture de parcours | 17 |
| | La multiplication des outils de suivi des usagers peut complexifier le suivi des parcours des personnes accompagnées par plusieurs acteurs du territoire | 25 |
| 2.2 | Une offre peu lisible et incomplète en ce qui concerne les réponses apportées aux freins périphériques d'accès à l'emploi..... | 30 |
| | L'offre du territoire est riche et innovante mais des manques sont identifiés en ce qui concerne la levée des freins périphériques..... | 30 |
| | Les professionnels de terrain ont une connaissance limitée de l'offre, notamment en ce qui concerne la levée des freins périphériques, à cause d'un manque de structuration de l'information..... | 40 |
| 2.3 | Une réponse aux besoins des entreprises du territoire incomplète malgré de nombreuses initiatives visant une meilleure adéquation entre l'offre et la demande de travail | 45 |
| | Les acteurs de l'insertion, de la formation et de l'emploi ont développé des initiatives d'« aller-vers » les entreprises pour recenser leurs besoins et y répondre par une offre de service adaptée aux situations des demandeurs d'emploi ainsi qu'aux besoins du monde économique. | 45 |
| | Les entreprises et les acteurs de l'insertion, de la formation et de l'emploi ne partagent pas la même vision en ce qui concerne l'adéquation des profils orientés vers les entreprises..... | 47 |
| | Les modalités d'échange avec les entreprises du territoire ne permettent pas une coopération efficace avec les acteurs du territoire | 50 |
| 3 | Préconisations..... | 57 |
| | L'impératif de France travail | 57 |

| | | |
|-----|---|----|
| 3.1 | Préconisations sur l'offre départementale et territoriale de l'insertion et de l'emploi et les interactions entre les acteurs du territoire | 58 |
| 3.2 | Propositions d'actions à mener en phase 2 de la mission SPIE 37 | 60 |
| 4 | Annexes..... | 62 |
| 4.1 | Enquêtes en ligne | 62 |
| | Enquête à destination des personnes accompagnées | 62 |
| | Enquête à destination des professionnels | 62 |
| 4.2 | Parangonnage..... | 64 |
| 4.3 | Analyse documentaire..... | 66 |
| 4.4 | Production du schéma statique de représentation du réseau formé par les acteurs du territoire | 67 |
| 4.4 | Résultats de l'enquête en ligne à destination des professionnels de terrain quant à leur connaissance de l'offre du territoire, déclinés par acteur | 69 |

1 Contexte, enjeux et méthodologie d'élaboration du diagnostic

1.1

Présentation synthétique du projet de SPIE 37

Le Conseil départemental d'Indre-et-Loire est lauréat de l'appel à manifestation d'intérêt du Service Public de l'Insertion et de l'Emploi (SPIE) lancé par l'Etat.

L'ensemble des acteurs de l'insertion, de l'emploi et de la formation du département, associés aux partenaires économiques, sont ainsi mobilisés afin de simplifier et d'améliorer les parcours d'insertion vers un emploi durable.

L'ambition est de mieux accompagner les bénéficiaires du RSA, les jeunes éligibles au contrat d'engagement jeune et les demandeurs d'emploi en ASS. En fluidifiant la coordination entre les partenaires du territoire, les partenaires SPIE s'engagent dans cette démarche pour mieux répondre aux attentes des personnes éloignées de l'emploi, aux besoins des entreprises et faciliter le quotidien des professionnels.

Tout en respectant les champs de compétence des acteurs impliqués, le SPIE 37 vise à :

- garantir la continuité des parcours vers l'emploi
- offrir des solutions adaptées aux besoins de chacun
- renforcer les coordinations partenariales et la culture commune interprofessionnelle
- simplifier les modes de coopération entre les membres du consortium SPIE 37

Les membres du consortium SPIE 37 sont : ARS Centre-Val de Loire, Association des Maires, C.P.M.E., CAF Touraine, Cap emploi 37, Chambre d'Agriculture d'Indre-et-Loire, Chambre des Métiers et de l'Artisanat d'Indre-et-Loire, Chambre du Commerce et d'Industrie de Touraine, Club les entreprises s'engagent du 37, Conseil départemental d'Indre-et-Loire, Conseil régional du Centre-Val de Loire, CPAM d'Indre-et-Loire, Délégation Interministérielle à la Prévention et à la Lutte contre la Pauvreté, Direction départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités, Fédération des acteurs de la solidarité, MEDEF Touraine, Mission locale de Touraine, Mission locale Sud Touraine, Mission locale du Chinonais, Mission locale Loire Touraine, MSA Berry-Touraine, Pôle Emploi, Préfecture d'Indre-et-Loire, Touraine Insertion, Tours Métropole Val de Loire, Union des entreprises de proximité, UDCCAS 37, Union départementale CFDT, Union départementale CFE CGC, Union départementale CFTC, Union départementale CGT, Union départementale FO, URIOPPS.

Dans ce cadre, les membres du consortium ont souhaité qu'un diagnostic de l'offre départementale et territoriale de l'insertion et de l'emploi et des interactions existantes entre les acteurs du territoire, soit réalisé. Le présent document constitue le rapport de diagnostic.

Pour élaborer le présent diagnostic, les actions suivantes ont été réalisées :

- La réalisation d'une **analyse documentaire**
- **L'organisation de 13 entretiens collectifs et individuels avec les membres du consortium SPIE 37.** Les entretiens ont été menés avec des cadres ainsi qu'avec des professionnels de terrain.
- la **réalisation d'un parangonnage** sur quatre territoires afin de tirer les enseignements de la mise en œuvre du SPIE sur ces territoires et ainsi alimenter la réflexion sur le SPIE 37.

Professionnels rencontrés

Entretiens consortium (13 entretiens)

- ▶ 2 conseillers accompagnement global PE
- ▶ Cheffe du pôle insertion, emploi et protection des plus vulnérables
- ▶ Chef du service offres d'insertion et emploi (SOIE) - DIHL
- ▶ 2 Référents socio-professionnel RSA
- ▶ 1 Directeur Cap emploi
- ▶ 3 Responsables agence Pôle emploi
- ▶ 1 Référent Territorial Partenariat Indre-et-Loire
- ▶ 3 Chargés relations entreprises ML
- ▶ 1 Chargée de projet Go on
- ▶ 1 Représentant CCI Touraine
- ▶ 1 Représentant Chambre de Métiers de l'Artisanat
- ▶ 1 Représentant MEDEF
- ▶ 4 Représentants CREPI (Président, Directeur, Managers de proximité)
- ▶ 6 Responsables MDS
- ▶ 1 Représentant PLIE Tours Métropole Val-de-Loire
- ▶ 1 Chef de projet Territoire zéro chômeur
- ▶ 1 Animateur territorial Cité de l'emploi Tours Métropole
- ▶ 1 Responsable permanence CAF
- ▶ 1 Responsable CPAM Tours
- ▶ 1 Responsable ARS
- ▶ 1 Responsable MSA Berry-Touraine
- ▶ 1 Chargé de mission UDCCAS
- ▶ 1 Représentant Entraide et Solidarités
- ▶ 1 Représentant Fédération des acteurs de la solidarité
- ▶ 5 représentants de la Région (Directrice, Cheffe de service, 3 Chargées de mission)

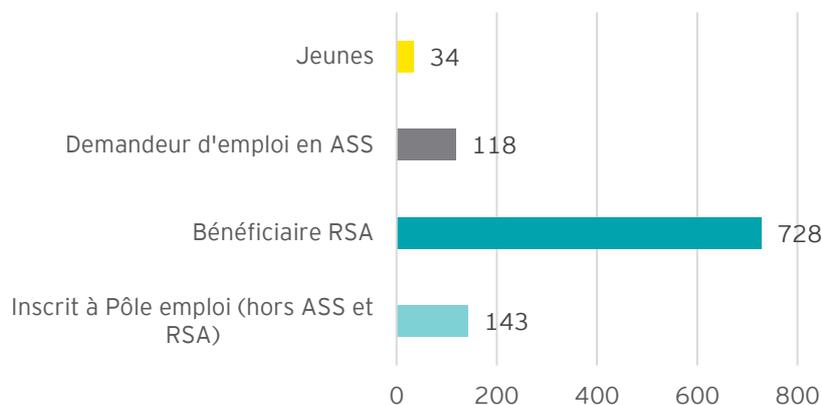
Parangonnage (4 entretiens)

- ▶ Chef de projet SPIE de l'Aude
- ▶ Chef de projet SPIE Pas-de-Calais et DGA Pôle des Solidarités Départementales
- ▶ Chef de projet SPIE Somme
- ▶ Directrice Générale Adjointe Pôle des Solidarités Départementales de l'Yonne

- **La diffusion et l'analyse de deux enquêtes en ligne**, une à destination des professionnels de terrain et une autre à destination des personnes accompagnées. Ces enquêtes ont été diffusées du 26 septembre au 24 octobre et relayées par l'intermédiaire des membres de l'Equipe projet, d'une part ; l'enquête à destination des entreprises a été publiée sur la page LinkedIn du CREPI, d'autre part.

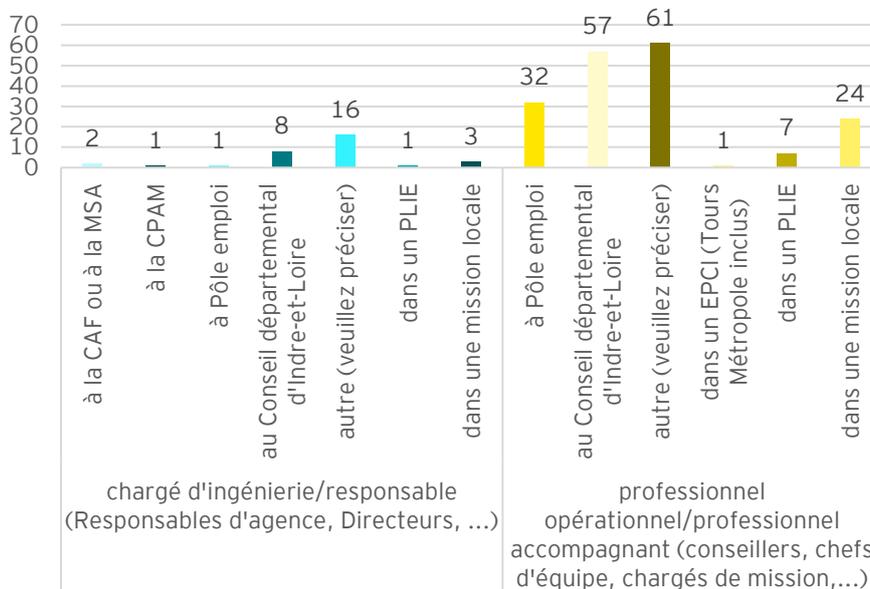
L'enquête à destination des publics accompagnés a été diffusée auprès de 11 245 demandeurs d'emploi, dont des jeunes. 1 000 réponses ont été collectées, soit un taux de réponse de 8,9%, se répartissant de la façon suivante :

Répartition des répondants à l'enquête en ligne à destination des publics accompagnés



Pour l'enquête à destination des professionnels, 214 réponses ont été récoltées, dont 32 de chargés d'ingénierie/responsables et 182 de professionnels opérationnels/ professionnels accompagnants. Bien que l'enquête ait été diffusée aux entreprises du territoire, aucune réponse d'entreprises du territoire n'a pu être collectée.

Répartition des répondants à l'enquête en ligne à destination des professionnels



Les résultats des enquêtes en ligne ont été complétés par un **focus group d'approfondissement**, qui a réuni 7 professionnels de terrain et 3 personnes accompagnées (1 jeune, 1 BRSA, 1 demandeur d'emploi en ASS). Ce focus group a permis d'apporter des

éléments explicatifs qualitatifs aux résultats des enquêtes en ligne et de mener une réflexion sur les risques qui peuvent peser sur les parcours des personnes accompagnées.

2 Diagnostic de l'offre du territoire et des relations partenariales des membres du consortium SPIE 37

2.1

Un manque de coopérations formalisées réunissant l'ensemble des acteurs de l'insertion, de la formation et de l'emploi pour offrir des parcours qui répondent à l'intégralité des besoins des personnes accompagnées

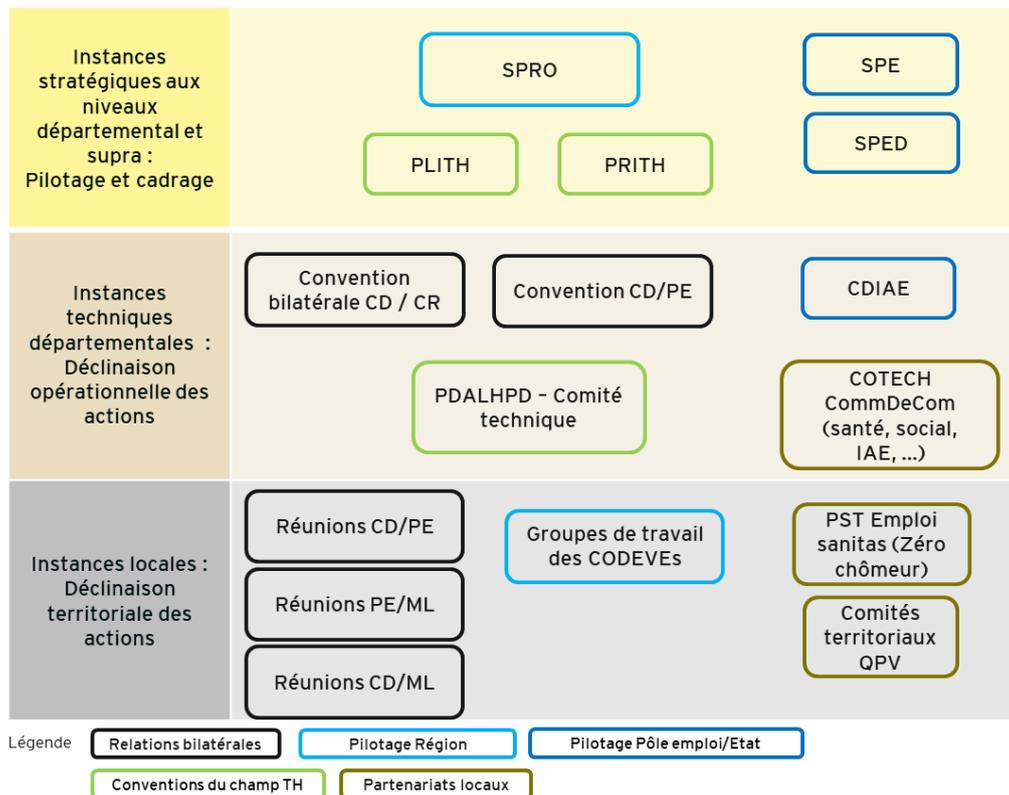
Les coopérations stratégiques et opérationnelles sont peu formalisées, principalement bilatérales, et ne réunissent pas l'ensemble des acteurs de l'insertion, de la formation et de l'emploi

Un manque d'instances de pilotage stratégique formalisées pour assurer des coopérations systématiques et pérennes

Le projet SPIE 37 émane d'une vision partagée de l'importance d'assurer des coopérations pérennes et impliquant l'ensemble des acteurs du territoire pour offrir des accompagnements à 360° et sans rupture. Les acteurs de l'insertion, de la formation, de l'emploi, les professionnels sociaux et le monde économique portent en effet le projet de renforcer leurs relations partenariales pour répondre à l'intégralité des besoins des personnes accompagnées.

Toutefois, les coopérations stratégiques sont actuellement peu formalisées, majoritairement bilatérales, et ne réunissent pas l'ensemble des acteurs de l'insertion, de la formation et de l'emploi.

Représentation des instances stratégiques, techniques et locales en Indre-et-Loire



La représentation synthétique des instances stratégiques, techniques et locales, tend à mettre en évidence que les instances existantes ne permettent pas de réunir l'ensemble des acteurs de l'insertion, de la formation et de l'emploi au niveau départemental pour assurer une vision à 360° des accompagnements des personnes en recherche d'emploi.

Au niveau stratégique, les personnes interrogées font part de questionnements sur l'utilité des instances existantes, considérant que les thématiques abordées et que les personnes réunies au sein de ces instances sont trop similaires. L'agenda, la périodicité et la liste des structures invitées ne sont pas toujours jugés pertinents. De plus, au vu des ressources limitées de certaines structures, la participation aux instances n'est pas toujours possible : la question de la pertinence de la présence de la structure aux instances est alors primordiale, la plus-value de cette participation n'étant ainsi pas toujours perçue. La problématique formulée par les participants n'est donc pas la participation aux dynamiques partenariales mais un manque de clarification des objectifs de ces réunions et leur plus-value.

Le SPE était, originellement, l'instance qui se rapprochait le plus de la démarche partenariale souhaitée au travers du SPIE, puisque le SPE permettait de rassembler un large panel d'acteurs du territoire. Le SPE devait ainsi permettre, 2 fois par an, des réunions d'information au niveau stratégique en associant la Région et le monde économique à la conduite des politiques d'emploi. Le SPED, déclinaison départementale, et le SPET, déclinaison technique réunissant l'Etat, le Conseil régional, le Conseil départemental, Pôle emploi, Cap emploi et les Missions locales, devaient permettre d'articuler les politiques et de lancer des initiatives pour répondre aux besoins du territoire. Cependant, le SPED et le SPET ont cessé leurs réunions lors de la crise sanitaire et n'ont pas repris depuis (le SPED devrait toutefois être réactivé pour un suivi de la mission SPIE en décembre 2022). Par ailleurs, bien que le SPE et ses déclinaisons territoriales permettaient de réunir les acteurs de l'insertion,

de la formation et de l'emploi, cette instance ne prévoyait pas d'associer les acteurs sociaux et le monde économique à ces temps d'échange.

Les instances permettant une coopération avec un large panel d'acteurs n'étant pas maintenues, la coopération entre les acteurs du territoire ne s'est pas organisée dans le cadre d'instances formalisées, mais avant tout à travers des relations bilatérales.

Des coopérations stratégiques qui ne se traduisent pas systématiquement en coopérations opérationnelles, malgré la définition de feuilles de route déclinant les directives stratégiques



Des conventions sans actions derrière, sans relations interpersonnelles ça ne fonctionne pas. Il faut **formaliser/institutionnaliser/en faire la promotion** mais il faut aussi impulser une dynamique entre les professionnels de terrains. Il faut un **plan d'actions opérationnel** qui accompagne les directives stratégiques. Que peut-on faire ensemble et pour quels publics ?



Bien que les directives stratégiques soient accompagnées de feuilles de route, celles-ci ne se traduisent en effet pas systématiquement en coopérations opérationnelles. Les relations sont majoritairement bilatérales et informelles, avec des réunions entre le Conseil départemental et Pôle emploi, des réunions entre Pôle emploi et les Missions locales, et des réunions entre le Conseil départemental et les

Entretien avec un professionnel

Missions locales.

De ce fait, les acteurs identifient un manque de coordination globale : 45% des professionnels sondés considèrent que la coordination actuelle entre les acteurs du territoire est insuffisante pour assurer aux usagers des parcours sans couture¹.

Pensez-vous que la coordination actuelle entre les acteurs du territoire est suffisante pour assurer aux usagers des parcours sans couture ?



Enquête en ligne EY à destination des professionnels (214 répondants)

¹ Les répondants à l'enquête en ligne qui estiment que les risques de rupture de parcours ne sont pas liés à un manque de coopération entre les acteurs considèrent que les freins périphériques d'accès à l'emploi en sont la cause. Cette question est abordée dans le diagnostic de l'offre du territoire en partie 2.2.

Du fait du manque de formalisation des coopérations opérationnelles, les partenariats entre les acteurs au niveau opérationnel reposent alors fortement sur les initiatives individuelles des professionnels de terrain. Pour pallier le manque de coopération opérationnelle formalisée, les professionnels de terrain sollicitent les autres acteurs du territoire de façon bilatérale pour éviter les ruptures de parcours des personnes accompagnées. Ce phénomène pose plusieurs risques de rupture de ces coopérations. En cas de changement d'interlocuteur, par exemple à la suite d'un changement de poste, les relations peuvent être freinées par manque de transmission des informations et de communication de « ce rôle informel » à un autre personnel dans la structure. De plus, lorsque les professionnels de terrain peinent à entrer en contact avec une structure, les coopérations ne sont pas assurées : la Région, les acteurs sociaux et les acteurs de l'emploi ne sont ainsi pas suffisamment ancrés dans les dynamiques partenariales pour assurer des accompagnements à 360° et des parcours sans rupture.

De plus, ces temps de travail n'étant pas formalisés, les coopérations techniques et locales ne se déploient pas dans les mêmes modalités sur l'ensemble des territoires. Aussi, sur certains territoires, ces réunions bilatérales ne sont pas assurées, faute d'interlocuteur actif dans la mise en place des relations partenariales. De même, les territoires ruraux ont des dynamiques différentes des centres urbains avec des coopérations propres : les acteurs étant moins nombreux et les besoins des personnes accompagnées souvent complexes, les coopérations sont plus collégiales et soutenues.

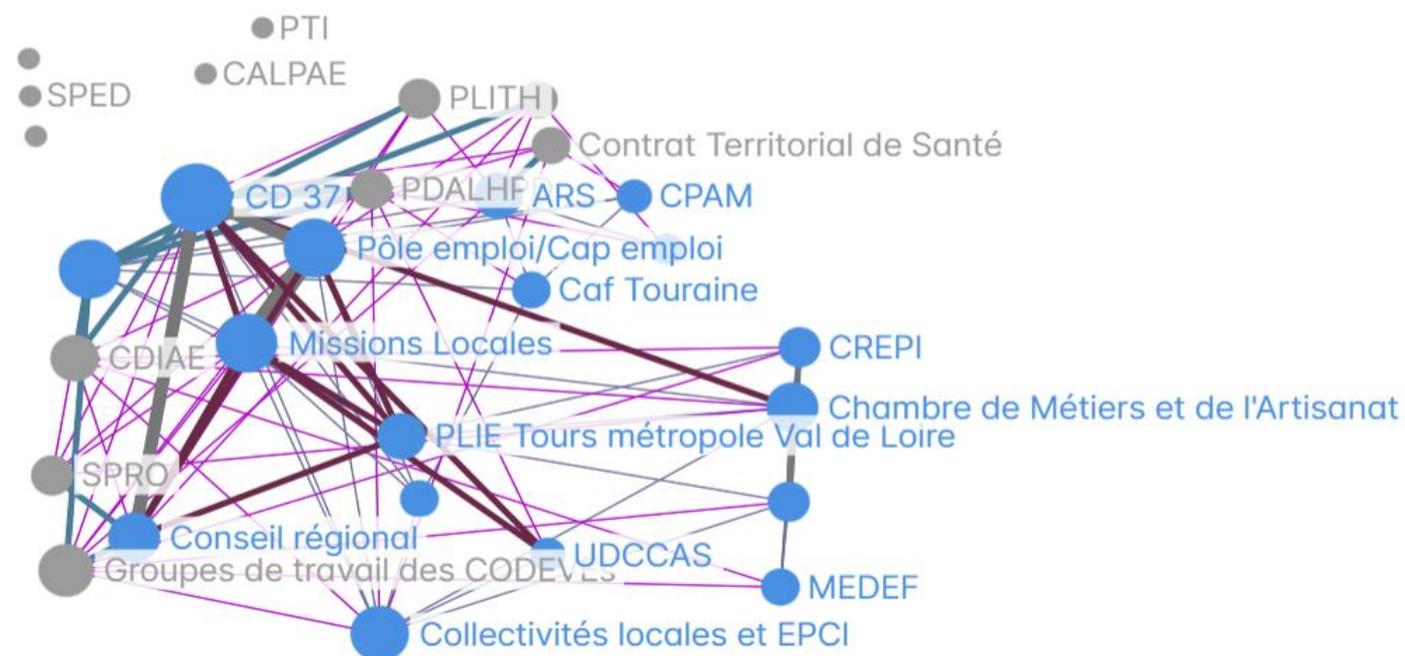


A retenir

- Au niveau stratégique, la plus-value de certaines instances existantes n'est pas pleinement perçue par les participants qui ont l'impression qu'ils retrouvent toujours les mêmes participants pour discuter de thématiques similaires d'une instance à une autre.
- Les lignes d'action stratégiques ne se traduisent pas systématiquement en coopérations opérationnelles, faute de formalisation par des coopérations collégiales entre les professionnels de terrain.
- Les coopérations opérationnelles reposant fortement sur les initiatives individuelles des professionnels de terrain, les coopérations opérationnelles ne se déploient pas dans les mêmes modalités sur l'ensemble du territoire.
- Il n'existe donc pas, au niveau stratégique et au niveau opérationnel, d'instance formalisée permettant de réunir régulièrement l'ensemble des acteurs de l'insertion, de la formation et de l'emploi pour assurer des parcours sans couture à 360°.

En synthèse - le schéma statique de représentation du réseau formé par les acteurs du territoire²

Schéma statique de représentation du réseau formé par les acteurs du territoire



La représentation statique du réseau des acteurs du territoire permet de dresser les conclusions suivantes :

- L'ensemble des acteurs du territoire est intégré dans une démarche partenariale, aucun des acteurs (représentés par les nœuds bleus) n'étant isolé.
- Les acteurs étant les plus centraux (ceux qui sont inscrits dans les relations partenariales les plus développées) sont l'Etat, le Conseil

² La méthodologie adoptée pour la production de ce schéma est détaillée en annexe de ce rapport.

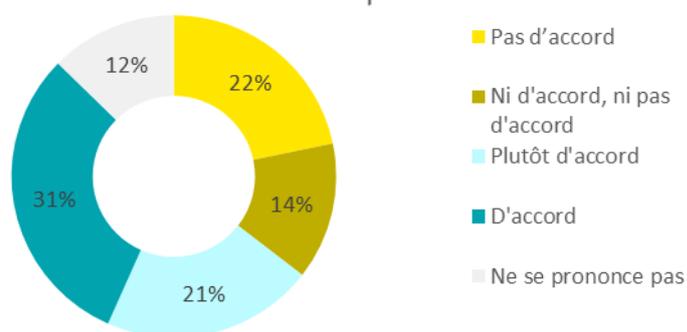
départemental, les collectivités locales et EPCI, et les Missions locales.

- Les acteurs sociaux et les acteurs de la santé sont les moins interconnectés avec les acteurs de l'insertion, de la formation et de l'emploi.
- Cependant, les acteurs de l'emploi et les représentants du monde économique sont relativement bien connectés aux autres acteurs.
- Aucune des instances formalisées existantes ne permet de réunir l'intégralité des acteurs du territoire. Les instances les plus centrales sont les CODEVEs, le CDIAE et le SPRO. Ces trois instances portant sur des thématiques précises, elles ne permettent pas d'assurer des accompagnements à 360° sans coupure.

Le « dites-le nous qu'une fois » n'est pas assuré à cause des coopérations opérationnelles limitées

Ces coopérations opérationnelles limitées entre les acteurs réduisent l'atteinte du « dites-le nous qu'une fois » : seulement 52% des personnes accompagnées sondées considèrent que les personnes qui les accompagnent les connaissent bien³.

Les personnes qui m'accompagnent me connaissent bien. Je n'ai donc pas eu besoin de présenter mon dossier plusieurs fois.



Enquête en ligne EY à destination des personnes accompagnées (902 répondants)

Les personnes accompagnées sondées indiquent deux facteurs d'explication, confirmés par le focus group d'approfondissement en la présence de professionnels de terrain et de personnes accompagnées :

³ qui pourtant, pour rappel, sont principalement des personnes inscrites dans un accompagnement défini et qui sont en contact avec leur conseiller ou référent, les personnes accompagnées n'ayant pas une vision claire sur leur accompagnement étant sous-représentées dans notre échantillon.

Domage à chaque fois de changer des conseillers qui nous suivent et donc de tout réexpliquer nos projets et nos attentes.

Il serait bien d'avoir une personne qui connaisse bien le demandeur d'emploi, les domaines d'activités, les aides ou les financements qui peuvent exister afin d'aider au mieux le demandeur d'emploi concernant leurs recherches d'emplois, de formations, en fonction des contraintes personnelles que nous pouvons rencontrer.

Témoignages issus de l'enquête en ligne à destination des personnes accompagnées

1. le nombre trop important d'interlocuteurs : le turn over au sein des structures qui accompagnent les personnes en recherche d'emploi est structurel du fait du fonctionnement de ces structures. Les personnes accompagnées sont donc parfois suivies par plusieurs interlocuteurs au sein de la même structure dans leur parcours ;

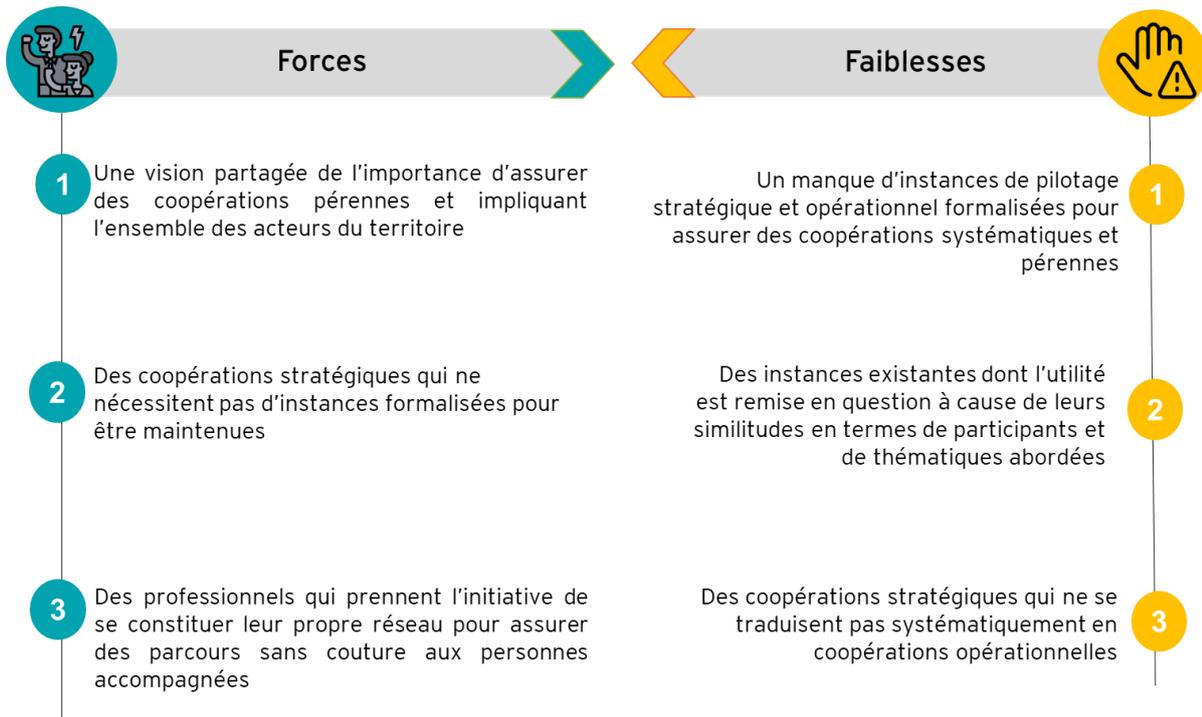
2. le manque de partage d'informations sur le parcours de la personne entre les structures : plusieurs personnes accompagnées considèrent que les résultats du premier rendez-vous et leurs documents officiels ne sont pas suffisamment communiqués entre les personnes qui les suivent, puisque chaque organisme fait passer des tests à la personne accompagnée et peut demander des documents officiels que la personne accompagnée a déjà fournis à l'une des structures accompagnatrices.



A retenir

- Les coopérations opérationnelles limitées réduisent l'atteinte du « dites-le nous une fois » :
 - un nombre encore trop important d'interlocuteurs pour les personnes accompagnées,
 - un manque de partage d'informations sur le parcours de la personne entre les structures.

En synthèse - les forces et les faiblesses des modalités de coopérations stratégiques et opérationnelles



Pistes de travail

- En réactivant les instances du SPE et ses déclinaisons territoriales, le SPIE 37 peut capitaliser sur ces instances existantes pour formaliser les instances stratégiques et techniques territorialisées. Pour atteindre l'objectif du SPIE 37, ces instances devront être ouvertes à l'ensemble des acteurs de l'insertion, de la formation, de l'emploi et au monde économique.
- La périodicité, la liste des participants, les modalités d'animation et les thématiques abordées dans ces instances permettant un pilotage à 360° des parcours devront être clairement définies pour assurer une adhésion commune et ne pas créer de concurrence à d'autres instances, notamment le CDIAE et les CODEVEs.
- La continuité et la tenue de ces instances devront être garanties par la chefferie de projet SPIE 37, garante de la pérennisation de la démarche partenariale sur l'ensemble du territoire. En ce sens, la chefferie de projet SPIE 37 doit être identifiée par l'ensemble des acteurs du territoire comme un acteur indépendant, au service du renforcement des relations partenariales.
- La chefferie de projet SPIE 37 devra veiller à l'inclusion des partenaires avec lesquels, actuellement, les relations sont moins étroites. La participation de la Région, des acteurs sociaux et des acteurs de l'emploi est en effet indispensable pour assurer des accompagnements à 360° et des parcours sans rupture.
- Même si la démarche du SPIE 37 doit permettre d'inclure l'intégralité des acteurs

du territoire, une réflexion devra être menée sur la sélection des participants : seuls les acteurs dont la présence est pertinente pourront être associés pour éviter la démobilité des acteurs.

- La chefferie de projet SPIE 37 jouera un rôle important dans la transmission d'informations entre le niveau stratégique et le niveau opérationnel. Les directives stratégiques devront être accompagnées de plans d'actions opérationnels.
- La culture commune devra être renforcée pour assurer la mise en œuvre de ces plans d'actions dans une démarche collaborative.
- Les instances formalisées dans le cadre du SPIE 37 au niveau local devront prendre en compte les spécificités des territoires : les instances opérationnelles qui seront formalisées dans les milieux ruraux doivent capitaliser sur les modalités de coopérations existantes.
- Les instances opérationnelles et locales existantes portent sur des thématiques précises (ex : Préparation Opérationnelle Emploi Collectif pour l'alternance, Conseil Local de Santé Mentale, etc.). Les instances territoriales formalisées dans le cadre du SPIE pour assurer des parcours sans couture devront alors assurer le lien avec ces instances existantes spécifiques et non venir s'y substituer.

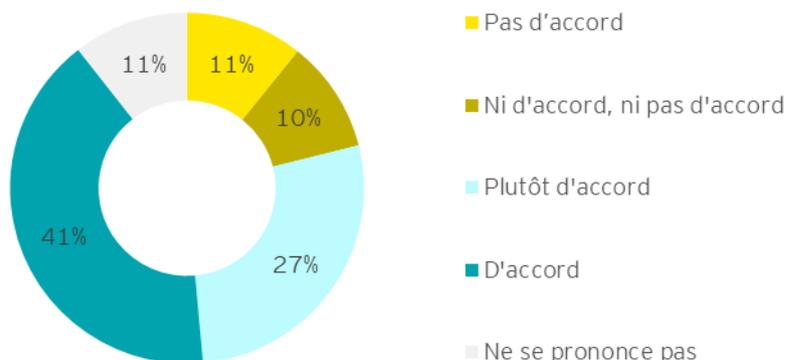
Le manque de clarté autour du champ d'action de chaque acteur peut renforcer les risques de rupture de parcours

Une satisfaction relativement élevée des personnes accompagnées en ce qui concerne la clarté et de la qualité de leur parcours usager

Bien que les coopérations soient qualifiées de limitées entre les acteurs du territoire, 68% des personnes accompagnées sondées considèrent que les actions qu'elles doivent réaliser ont été clairement définies et disent qu'elles identifient qui les accompagne⁴. Au travers de l'enquête en ligne, plusieurs personnes accompagnées ont exprimé une forte satisfaction quant à l'accompagnement dont elles ont bénéficié.

⁴ Ces résultats peuvent être nuancés par le fait que les personnes moins régulièrement accompagnées sont sous représentées parmi les répondants.

Les actions que je dois prendre (démarches administratives, formations, décisions à prendre, personnes à rencontrer, etc.) ont été clairement définies et je sais qui est la personne qui m'accompagne.



Enquête en ligne EY à destination des personnes accompagnées (902 répondants)

Dans l'ensemble, les services sont cohérents, on sait à qui s'adresser afin de les obtenir / demander plus d'informations.

Ma référente fait un suivi adapté, personnalisé et professionnel. Elle me connaît bien.

Ma référente est bienveillante et m'a toujours orientée de façon avisée. Cela m'a permis de gagner en confiance dans mon développement professionnel et être plus sereine pour l'avenir

Des personnes très gentilles, professionnelles et à l'écoute !

Les rdv me permettent de comprendre mes droits, les formations et la recherche d'emploi

Madame XXX est une la meilleure des accompagnatrices qui puissent exister. Je n'ai rien à dire pour améliorer son travail.

Témoignages issus de l'enquête en ligne à destination des personnes accompagnées

Les acteurs du territoire ont en effet développé des accompagnements qui visent à répondre aux situations particulières des personnes accompagnées. Depuis 2015, le Conseil départemental a lancé les dispenses d'accompagnement. Cette disposition permet d'éviter ou de limiter les injonctions liées au statut de BRSA qui sont jugées paradoxales au vu de leur situation spécifique. Ainsi, 1750 dispenses ont été délivrées au 31 décembre 2021 pour des BRSA dont l'accompagnement n'était plus justifié puisque la personne approchait de la retraite, était trop en marginalité de la société, ou avait des problématiques de santé, personnelles ou familiales trop contraignantes⁵. L'accompagnement intensif vers l'emploi « Rebondir Sans Attendre », lancé en 2021, s'inscrit aussi dans cette dynamique

⁵ Bilan 2021 des services Offre d'Insertion et Emploi, Conseil départemental

d'adaptation des accompagnements aux besoins et envies spécifiques des personnes accompagnées. Sans condition de niveau de qualification ou d'expérience professionnelle, le dispositif propose un parcours co-construit avec les allocataires du RSA motivés pour un retour à l'emploi rapide. Cette même adaptation de l'accompagnement est offerte aux jeunes en CEJ. En effet, le CEJ est un programme intensif de 15 à 20 heures qui donne au jeune la flexibilité nécessaire à la définition de son projet professionnel. Le jeune est ainsi acteur de son accompagnement. Il en est de même pour les modalités d'accompagnement proposées par Pôle emploi, qui répondent aux besoins sociaux et professionnels spécifiques de la personne accompagnée.

La délimitation des champs d'action des acteurs institutionnels n'est pas suffisamment claire

Pour autant, les personnes sondées font part de risques de rupture pour les parcours des personnes accompagnées dans des situations complexes (ex : Jeune, TH et RSA), qui changent de statut ou qui peuvent être accompagnées par différents acteurs.

En effet, le champ d'action des acteurs est défini en fonction des catégories de publics. Toutefois, ces délimitations ne sont pas suffisamment claires et des risques de rupture de parcours liés à ces champs d'action flous et au manque de coopération entre ces acteurs persistent.

Représentation des risques de rupture de parcours identifiés par les professionnels de terrain par public ciblé par le SPIE 37

| | BRSA | Jeunes éligibles au CEJ | Demandeurs d'emploi en ASS |
|--|--|--|--|
| Acteurs compétents | Conseil départemental ; PLIEs ; Pôle emploi | Missions locales ; Pôle emploi | Pôle emploi ; PLIEs |
| Risques de rupture de parcours identifiés par les professionnels de terrain (entretiens, enquête en ligne, focus group) | <ul style="list-style-type: none"> Difficultés à définir qui coordonne au niveau stratégique sur le territoire et qui passe à l'action au niveau technique/opérationnel Risques liés à l'obligation de s'inscrire à Pôle emploi : divergences de vision sur les accompagnements à proposer ; non partage d'informations ; ... Risque de double accompagnement CD et PE Risques de rupture du suivi de l'accompagnement à la sortie du statut de BRSA | <ul style="list-style-type: none"> Difficultés à définir qui coordonne au niveau stratégique sur le territoire et qui passe à l'action au niveau technique/opérationnel Difficultés à assurer la cohérence du parcours lorsque la personne était déjà en accompagnement auprès d'un autre acteur Risques liés au passage du CEJ au statut BRSA pour assurer un parcours sans couture à cause de l'absence de conventionnement RSA ML/CD | <ul style="list-style-type: none"> Difficultés à définir qui coordonne au niveau stratégique sur le territoire et qui passe à l'action au niveau technique/opérationnel Risques liés à la cohérence entre l'accompagnement défini et les actions contraintes au vu du profil de la personne accompagnée Parcours mis à mal par le manque de coopération avec les acteurs sociaux pour définir un accompagnement socio-professionnel complet |

Aussi, certaines personnes accompagnées peuvent être suivies par plusieurs structures. Dans ce cas, plusieurs risques de rupture de parcours existent :

- Risque de blocage de l'accompagnement par l'une des structures impliquées dans le suivi de la personne (refus du parcours défini, refus de partager les informations nécessaires au suivi du parcours) ;
- Manque de clarté en ce qui concerne le rôle de chaque structure dans le parcours de la personne ;

- Cohérence du parcours de la personne mise à mal lorsque l'intégralité du parcours de la personne ne peut pas être retracée et que le parcours n'est pas coconstruit avec l'ensemble des structures impliquées ;
- Risque de double accompagnement.

En ce qui concerne les bénéficiaires RSA, l'instance de codécision Pôle emploi/Conseil départemental permet d'orienter, les BRSA en fonction de leurs besoins. Pour les BRSA inscrits à Pôle emploi, cette coordination entre Pôle emploi et le Conseil départemental est indispensable à l'orientation des personnes accompagnées.

Lors du Bilan-Diagnostic-Orientation (BDO), les Conseillers socio-professionnels évaluent l'importance des freins périphériques (difficultés liées à la santé, à la mobilité, au logement, à la situation familiale) et les éventuelles difficultés liées au projet professionnel du BRSA :

- Si les problématiques du BRSA sont principalement sociales, de facto l'accompagnement proposé sera à la main d'un Assistant social du Conseil départemental.
- Si les problématiques soulevées par le BDO sont d'ordre professionnelles, sans problématiques sociales à lever, Pôle emploi est désigné pour l'accompagnement RSA⁶.
- Si le BDO identifie des problématiques sociales à lever mais aussi des problématiques professionnelles à traiter, un référent conventionné (« référent externe ») est désigné pour assurer l'accompagnement social et professionnel.
- Si le BRSA est proche de l'emploi ou exprime un souhait de retour à l'emploi rapide, la personne est orientée vers une modalité d'accompagnement spécifique, « Rebondir Sans Attendre », un accompagnement intensif de trois mois.

La coopération entre Pôle emploi et le Conseil départemental doit aussi permettre, dans une instance locale mensuelle, de remobiliser les BRSA pour lesquels le suivi était rompu soit parce que l'accompagnement proposé ne convenait pas soit parce que la personne a été radiée de Pôle emploi. La dynamique d'accompagnement de ces BRSA est ainsi relancée en les orientant vers d'autres modalités de suivi pour mieux répondre à leurs besoins⁷.

Même si ces procédures sont définies, certaines délimitations ne sont pas suffisamment claires :

- Les critères d'orientation définis précédemment ne permettent pas de justifier clairement la mobilisation des places conventionnées auprès des opérateurs externes ou les places en accompagnement global au vu des similarités entre l'accompagnement global porté par Pôle emploi et la référence externe RSA.
- Le conseiller Pôle emploi ou le référent RSA de la personne accompagnée peut ne pas être facilement identifié par l'autre structure. Dans ce cas, le partage d'informations sur la personne accompagnée peut être difficile, n'assurant pas le principe du « dites-le nous une fois » et la personne peut être dans un double accompagnement (ce dernier cas de figure est toutefois relativement limité, grâce aux instances de codécision et aux relations interpersonnelles entre les professionnels de terrain).

⁶ Le Pôle Assistance, à partir de l'étude des flux journaliers CAF, peut aussi procéder à l'orientation directe vers Pôle emploi, sans nécessité d'effectuer un BDO.

⁷ La codécision porte aussi sur les demandeurs non BRSA afin que le Conseil départemental puisse les accompagner dans le cas où la personne rencontre des difficultés qui empêchent sa projection vers l'emploi et/ou la formation. Dans ce cas, la personne peut être orientée vers un accompagnement social exclusif.

- A la sortie, les personnes accompagnées peuvent ne pas connaître les dispositifs dont elles peuvent bénéficier une fois sorties du RSA.

En ce qui concerne les jeunes éligibles au CEJ, des réunions mensuelles au niveau départemental permettent de coordonner au niveau stratégique les agences Pôle emploi et les quatre Missions locales : un travail commun est ainsi effectué sur les indicateurs suivis et la mise en cohérence des services proposés.

La répartition des jeunes en CEJ avec les Missions locales se décide, pour les majeurs (les mineurs étant systématiquement accompagnés par les Missions locales), au cas par cas lors de l'entretien d'orientation de Pôle emploi ou de la Mission locale. Lorsque le jeune s'est présenté à Pôle emploi et que l'entretien d'orientation relève plusieurs freins périphériques à lever pour accéder à l'emploi, le jeune est en général orienté vers la Mission locale.

Au niveau local, les réunions entre Pôle emploi et les Missions locales ne sont pas tenues sur l'ensemble des territoires d'Indre-et-Loire pour assurer des orientations sur la base d'une codécision entre Pôle emploi et la Mission locale. Sur les territoires sur lesquels les collaborations opérationnelles entre Pôle emploi et la Mission locale ne sont pas assurées en continu, les jeunes inscrits à Pôle emploi peuvent ne pas être orientés vers la Mission locale pour la mobilisation du CEJ ou leur parcours peut ne pas être cohérent avec l'accompagnement qu'ils avaient jusque-là à Pôle emploi.

Le risque de manque de cohérence de leur parcours se pose aussi lorsque le jeune transitionne du CEJ au statut BRSA. En effet, en l'absence de conventionnement RSA entre les Missions locales et le Conseil départemental, le partage d'informations sur le parcours du jeune sortant du CEJ ne se fait pas systématiquement.

Enfin, en ce qui concerne les demandeurs d'emploi bénéficiant de l'ASS (Allocation de solidarité spécifique), ceux-ci sont positionnés dans les modalités d'accompagnement global et renforcé de Pôle emploi. Or en fonction de la modalité d'accompagnement précédente, lors du passage en ASS le parcours n'est pas automatiquement revu avec la personne accompagnée après l'envoi automatique du dossier ASS.

Ceci alors que le passage en demandeur d'emploi en ASS pourrait traduire une évolution des besoins de la personne accompagnée et que les problématiques sociales peuvent être plus conséquentes que les problématiques professionnelles. La personne accompagnée peut ainsi rester convoquée régulièrement à des actions contraintes sur les problématiques professionnelles puisque son projet n'a pas été réévalué à l'ouverture des droits à l'ASS.

La définition stricte des catégories de publics relevant de tel ou tel accompagnement limite une souplesse d'accompagnement, lorsque la situation évolue ou dès lors qu'il s'agit d'une situation un peu plus complexe, se situant à la frontière entre différents types de situations. Ceci peut également venir limiter la prise en compte des situations complexes.



A retenir

- La définition des accompagnements à partir des catégorisations de publics limite le partage d'informations entre acteurs et l'approche globale des problématiques de la personne. Des difficultés de coordination entre les acteurs pour l'orientation et le suivi

des personnes accompagnées persistent alors.

- Le parcours de la personne accompagnée est ainsi soumis à plusieurs risques :
 - Risque de blocage de l'accompagnement par l'une des structures impliquées dans le suivi de la personne (refus du parcours défini, refus de partager les informations nécessaires au suivi du parcours) ;
 - Manque de clarté en ce qui concerne le rôle de chaque structure dans le parcours de la personne ;
 - Cohérence du parcours de la personne mise à mal lorsque l'intégralité du parcours de la personne ne peut pas être retracée et que le parcours n'est pas co-construit avec l'ensemble des structures impliquées ;
 - Risque de double accompagnement.

Les accompagnements étant proposés en fonction de catégorisations de publics peu flexibles, les accompagnements des personnes en situation complexes ou « atypiques » sont jugés par ces dernières comme peu adaptés à leur situation

Le handicap n'est pas assez pris en considération

Simplifier les démarches et les accompagnements pour les personnes en situation de handicap, notamment celles et ceux qui deviennent handicapé(e)s après un accident ou une maladie

Témoignages issus de l'enquête en ligne à destination des personnes accompagnées

La définition des accompagnements à partir de ces catégorisations de public pose surtout des difficultés de suivi de parcours pour les personnes étant dans des situations complexes, notamment pour les personnes étant aussi en situation de handicap (ex : jeune, RSA, en situation de handicap). Le rapprochement entre Pôle emploi et Cap emploi a facilité la prise en charge des demandeurs d'emploi en situation de handicap par les conseillers de Pôle emploi. Toutefois, lorsque la personne accompagnée correspond à plusieurs catégorisations de publics, comme, par exemple, un bénéficiaire du RSA en situation de handicap ou un jeune BRSA en situation de handicap, les processus administratifs peuvent contraindre la prise en

charge de l'intégralité des problématiques de la personne accompagnée de manière fluide et collégiale entre les acteurs qui suivent cette même personne. Les dispositifs de l'Agefiph sont en effet gérés par Pôle emploi. Or, les BRSA et les jeunes ne sont pas tous suivis par Pôle emploi : l'accès aux dispositifs de l'Agefiph est donc limité. Par ailleurs, ni le PDIE ni la convention cadre Pôle emploi-Conseil départemental font mention spéciale du cas particulier du handicap, qui exige pourtant une adaptation des accompagnements au vu de la complexité des situations des personnes en situation de handicap.

Plusieurs témoignages issus de l'enquête en ligne ont aussi relevé les difficultés rencontrées par les personnes qui ont des parcours « atypiques » (artistes, personnes désirant créer leur entreprise, gens du voyage, réfugiés), qui disent ne pas se retrouver dans les accompagnements proposés.

Pour autant, des accompagnements adaptés existent pour ces personnes. Comme le rappelle le PDIE 2023-2026, « pour prendre en compte la spécificité de certains publics ou mobiliser les compétences techniques appropriées, le Département déploie des accompagnements spécialisés. C'est le cas notamment pour les Voyageurs, les porteurs d'un projet artistique, les créateurs d'entreprises ou travailleurs indépendants, les réfugiés... Considérant la référence unique d'accompagnement et dans un souci de lisibilité et de cohérence, le Département valorise les accompagnements réalisés au titre d'autres dispositifs. Ainsi, les accompagnements réalisés par des professionnels dans le cadre du PLIE métropolitain, des mesures d'accompagnement social lié au logement, des contrats d'hébergement en CHRS... valent contrat d'engagement réciproque. Les pôles insertion veillent à la continuité des parcours à la fin de ces mesures. »⁸

Ainsi, au 31 décembre 2021, 380 BRSA étaient dans un accompagnement spécifique (avec ou sans CER). Ces personnes accompagnées ont ainsi soit bénéficié d'un accompagnement PLIE (accompagnement par un référent unique par le PLIE pour les personnes ayant peu d'autonomie dans leur recherche d'emploi et ayant des freins périphériques), un accompagnement Régie Plus, un accompagnement au logement (ASLL, Autonomise-Toit !), un accompagnement social Entraide et Solidarités (hébergement/logement), un accompagnement réfugiés (CPH Coallia, SOLiHa « réfugiés réinstallés »), un accompagnement MASP, ou un accompagnement RSA Centre Parental SESAME (IDEF)⁹. En ce qui concerne les artistes, Ecopia propose différents dispositifs d'accompagnement sur mesure pour guider les artistes et professionnels de la culture dans leur démarche d'insertion professionnelle. Des accompagnements spécialisés sont aussi assurés pour les créateurs d'entreprises : par exemple, CCI Touraine et la Chambre des Métiers et de l'Artisanat proposent un parcours intensif de 6 mois sur mesure de la création/reprise d'entreprise.

Bénéficiant du RSA, j'ai été suivi par Ecopia, qui s'occupe des artistes mais qui m'a pourtant orienté vers [une autre structure]. [Cette autre structure] a considéré ma réorientation comme un loisir et on a tenté de me dissuader de suivre cette carrière dans laquelle je me forme plus ou moins seul depuis des années ...

A ce jour, personne n'a su répondre à l'une de mes demandes : comment identifier les partenaires susceptibles de m'accompagner dans un projet artistique et pédagogique ? On m'a proposé des partenaires qui accompagnent des artistes du spectacle, qui ne correspondent pas à mon profil. J'ai également contacté Ecopia, mais ma conseillère a refusé de m'y inscrire car ils ne sont pas partenaires directs.

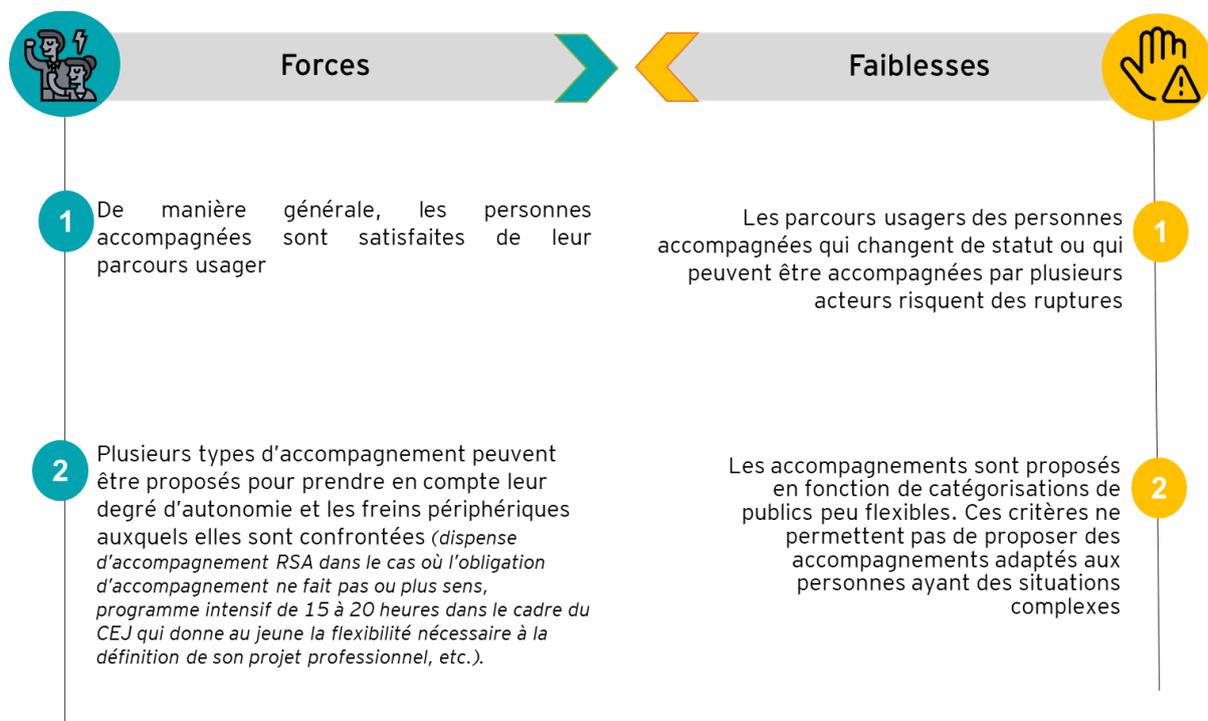
Témoignages issus de l'enquête en ligne à destination des personnes accompagnées

⁸ PDIE 2023-2026, IV- Accompagner les spécificités, p. 14

⁹ Bilan 2021 des services Offre d'Insertion et Emploi, Conseil départemental Indre-et-Loire

Cependant, les accompagnements spécifiques manquent de visibilité et de lisibilité. L'accompagnement spécifique peut ainsi être jugé non cohérent ou non pertinent par une des structures accompagnatrices : dans ce cas, le parcours de la personne accompagnée est mis à mal par les coordinations opérationnelles entre les acteurs qui, confrontés à des situations spécifiques qui ne rentrent pas dans les catégorisations de publics définies, n'ont pas de processus partenariaux clairement définis pour assurer des parcours sans couture.

En synthèse - les forces et les faiblesses de la coopération entre les acteurs du territoire pour assurer des parcours sans rupture



Pistes de travail

- Le SPIE 37 pourra être l'occasion de travailler, avec les professionnels de terrain et les publics accompagnés, la transition d'un statut à un autre.
- Lors de la définition de la gouvernance du SPIE 37, il sera important de clairement définir qui coordonne au niveau stratégique sur le territoire et qui passe à l'action au niveau technique/opérationnel pour assurer le « dites-le nous qu'une fois » et des parcours cohérents. Cette réflexion devra aussi intégrer la question de l'accompagnement des personnes ayant des situations complexes, notamment des personnes en situation de handicap.
- Ces clarifications devront être transmises et présentées sous forme de processus formalisés aux professionnels de terrain pour assurer l'assimilation de l'information.

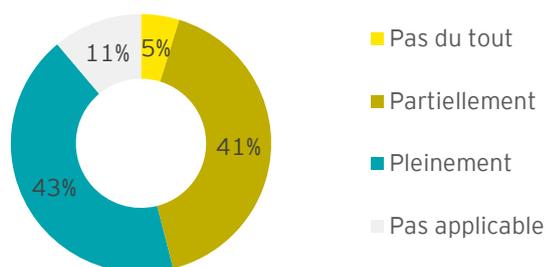
- Il convient aussi de rendre lisibles et visibles les accompagnements déjà existants et qui conviennent à certaines situations complexes (ex : réfugiés, les artistes, et les gens du voyage...) pour améliorer l'orientation vers ces accompagnements.

La multiplication des outils de suivi des usagers peut complexifier le suivi des parcours des personnes accompagnées par plusieurs acteurs du territoire

Des outils de suivi des usagers qui ne sont pas interconnectés et qui compliquent ainsi les coopérations opérationnelles

Les travaux d'interopérabilité des outils SI amorcés avec ParcoursRSA, outil « connecté » à Ouiform, ItoU et JobTouraine pour garantir un suivi global des parcours usagers des BRSA, ont été très bien accueillis par les professionnels rencontrés qui accompagnent les BRSA.

Les outils que vous utilisez pour le suivi des usagers vous conviennent-ils ?



Enquête en ligne EY à destination des professionnels (189 répondants)

Cependant, les acteurs institutionnels ayant leurs propres outils de suivi des usagers (I-MILO pour les Missions locales, DUDE pour Pôle emploi, etc.), le manque d'interconnectivité de ces outils complexifie le suivi des parcours dans leur globalité. Ainsi, seulement 43% des professionnels sondés sont pleinement satisfaits des outils qu'ils utilisent pour le suivi des usagers. Les deux limites principales rencontrées par les professionnels sondés sont :

- une double saisie des données nécessaire,
- une multiplication des outils nécessaire pour le suivi des parcours.

Le logiciel parcours RSA n'est pas mon logiciel principal de travail. Je dois donc naviguer d'un logiciel à l'autre et je ne transpose pas toujours les informations communes.

Outils pas toujours ergonomiques et pas toujours connectés entre les acteurs. La multiplicité des outils oblige à une saisie multiple et par conséquent les bases de données ne sont pas toujours bien alimentées.

Témoignages issus de l'enquête en ligne à destination des professionnels de terrain

Les informations n'étant pas automatiquement transposées d'un outil à un autre, les professionnels de terrain sont obligés de saisir les informations sur les différents outils utilisés par les acteurs du territoire pour le suivi des usagers. Ainsi, bien que ParcoursRSA permette de centraliser les informations sur le parcours des bénéficiaires RSA, les professionnels des autres structures sont obligés de saisir les données sur l'outil utilisé par leur structure ainsi que sur ParcoursRSA, l'outil de leur structure n'étant pas connecté à ParcoursRSA.

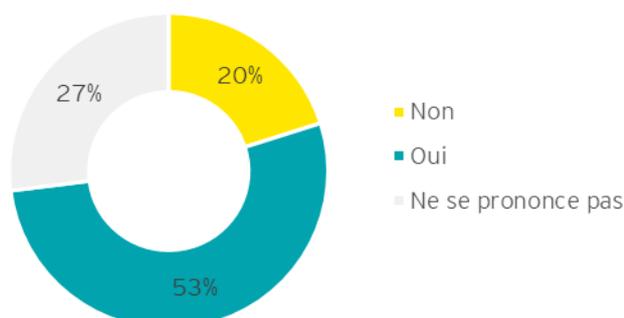
A cause de ce manque d'interopérabilité des outils, les coopérations opérationnelles sont basées sur des outils ad hoc, complexifiant le

suivi des usagers. Par exemple, dans le cadre de l'instance de codécision Pôle emploi-Conseil départemental pour le suivi des BRSA, l'orientation des publics se fait à partir d'une extraction des données de ParcoursRSA et de l'outil de suivi de Pôle emploi présentées dans un fichier Excel. Un espace Microsoft Teams a été créé pour faciliter les échanges entre Pôle emploi et le Conseil départemental dans ce cadre. Bien que cet outil facilite effectivement la coordination des professionnels, tous les professionnels n'utilisent pas cet espace : dans ce cas, les échanges d'informations se font en présentiel sans mise en commun des données sur un même support. De plus, ces modalités de coopération requièrent des extractions régulières de la part de Pôle emploi et du Conseil départemental pour assurer la mise à jour des données disponibles sur l'espace commun : la charge administrative des professionnels de terrain est donc alourdie et, lorsque les professionnels n'ont pas le temps de mettre à jour les données dans cet outil ad hoc, le suivi des usagers en pâtit. Il en est de même, par exemple, pour le partage d'informations entre les Missions locales et le Conseil départemental. Lorsqu'un jeune effectue son passage au statut de BRSA, par exemple, l'absence d'outil commun entre les Missions locales et le Conseil départemental complexifie le transfert d'informations relatives au parcours de la personne au sein de la Mission locale.

De ce fait, les acteurs du territoire ne disposent pas de l'intégralité des informations nécessaires au suivi et à l'évaluation des parcours des personnes accompagnées

Par conséquent, certaines données nécessaires pour assurer un parcours complet et sans rupture ne sont pas renseignées dans les outils de suivi des usagers principalement utilisés par les professionnels de terrain (notamment les formations précédemment effectuées par la personne accompagnée et les informations sur la situation sociale de la personne accompagnée). La navigation entre différents outils de suivi est donc indispensable pour avoir une vision globale du parcours des personnes accompagnées. Ainsi, seuls 53% des professionnels sondés considèrent qu'ils disposent de toutes les informations nécessaires sur les usagers.

Disposez-vous de toutes les informations nécessaires sur les usagers ?



Enquête en ligne EY à destination des professionnels (189 répondants)

En synthèse - les forces et les faiblesses des outils de suivi des usagers



Pistes de travail

- Il y a une attente forte des professionnels de terrain en ce qui concerne l'optimisation et l'interconnexion des outils de suivi des usagers. Il sera important de déterminer en amont de la phase 2 si des travaux sur les outils de suivi des usagers peuvent être effectués dans le cadre du SPIE 37.

- Une réflexion devra être menée sur la sélection des données nécessaires au suivi global des parcours usager par les différents acteurs. En effet, alors que les professionnels ont besoin de certaines informations pour assurer un parcours cohérent et sans couture, les principes de confidentialité et RGPD devront être respectés.

En synthèse - représentation des difficultés rencontrées sur le terrain aux différentes étapes des parcours usagers des bénéficiaires RSA, des jeunes éligibles au CEJ et des demandeurs d'emploi en ASS

Légende :

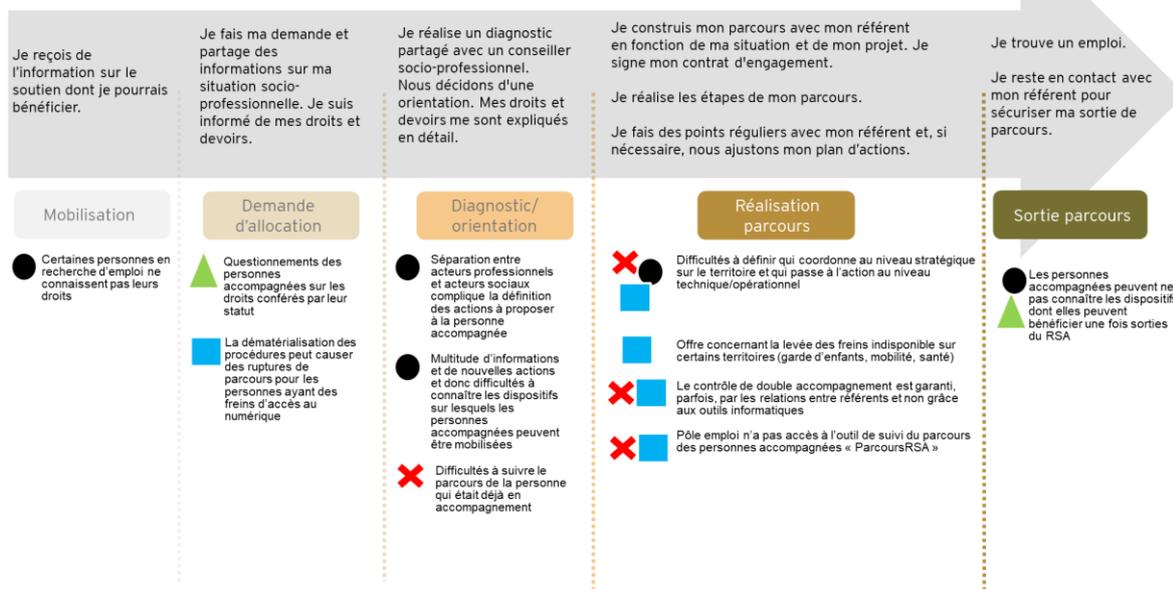
- Les difficultés de suivi des personnes sont signalées par une croix rouge 
- Les difficultés de lisibilité de l'offre sont signalées par un rond noir 
- Les risques de rupture de parcours sont signalés par un carré bleu 
- Les difficultés liées au changement de statut sont signalées par un triangle vert 

Ces schémas ont été produits à partir des éléments communiqués par les professionnels rencontrés dans le cadre des entretiens consortium et ont été complétés lors du focus group d'approfondissement par les personnes accompagnées et les professionnels participants.

En ce qui concerne le parcours des bénéficiaires RSA, les risques principaux de rupture de parcours reposent, selon les personnes sondées :

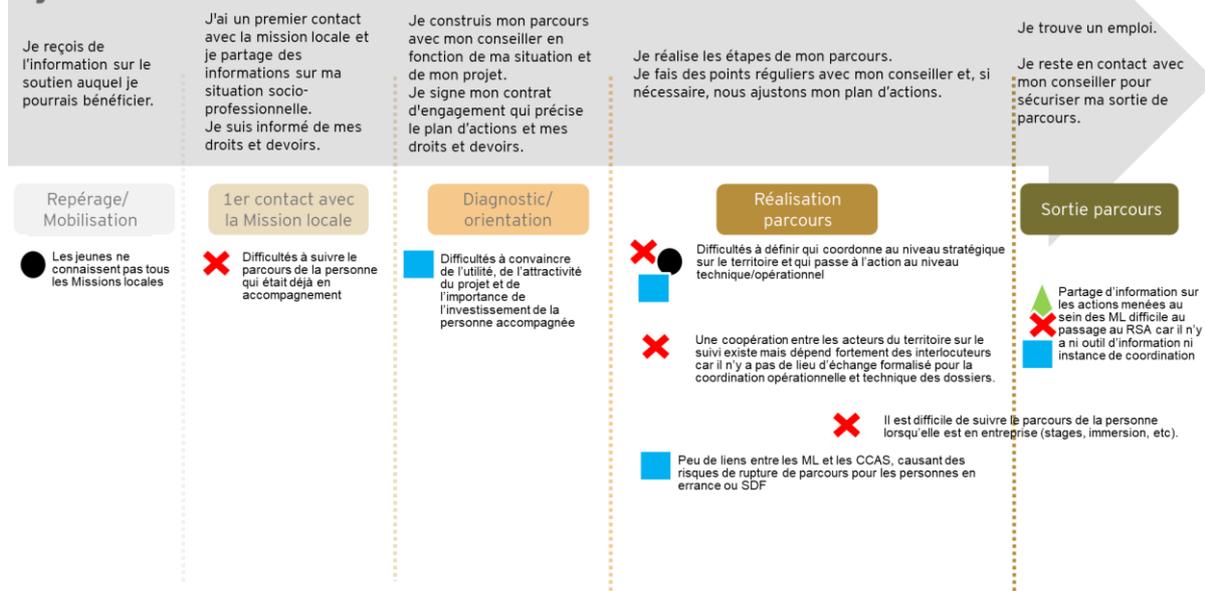
- Sur la connaissance limitée des droits et des dispositifs mobilisables à l'entrée et à la sortie du statut de BRSA
- Sur les difficultés de suivi des usagers accompagnés par plusieurs structures.

Parcours des bénéficiaires RSA – à date



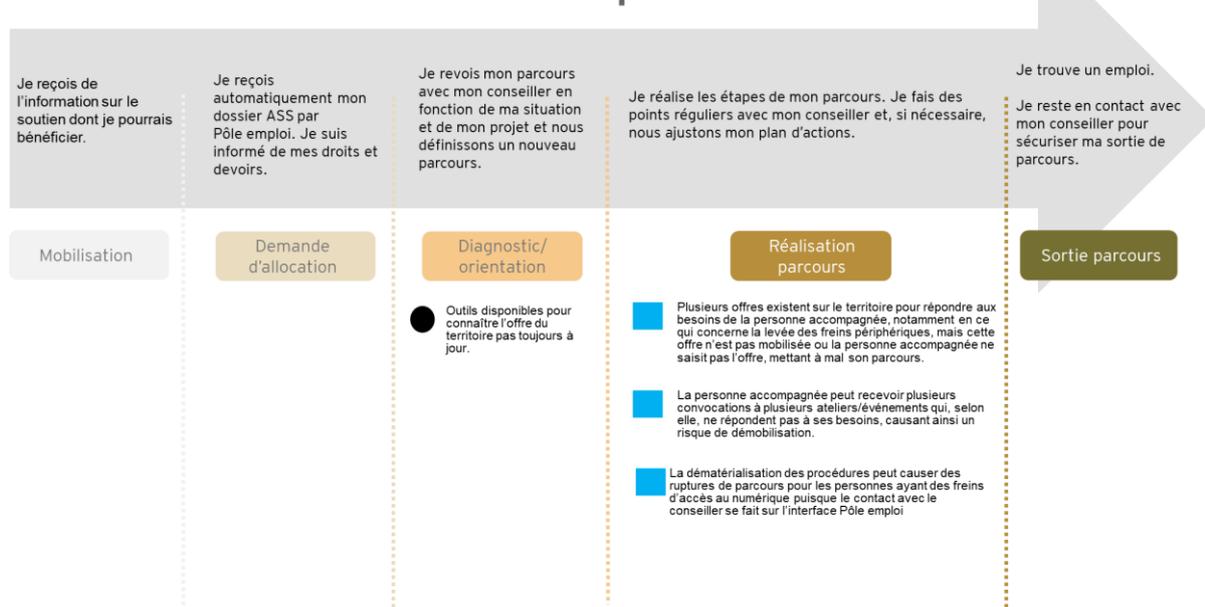
En ce qui concerne les jeunes éligibles au CEJ, les risques principaux de rupture de parcours reposent, selon les personnes sondées, sur le manque de lieux d'échange formalisés pour la coordination opérationnelle et technique pour assurer un parcours sans couture à 360°.

Parcours des jeunes éligibles au Contrat d'engagement jeune – à date



En ce qui concerne les demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'ASS, les risques principaux de rupture de parcours reposent, selon les personnes sondées, sur le manque de cohérence possible des étapes du parcours au vu des besoins de la personne accompagnée.

Parcours des demandeurs d'emploi en ASS – à date



2.2

Une offre peu lisible et incomplète en ce qui concerne les réponses apportées aux freins périphériques d'accès à l'emploi

L'offre du territoire est riche et innovante mais des manques sont identifiés en ce qui concerne la levée des freins périphériques

Une offre riche et innovante est proposée pour répondre aux besoins de la personne accompagnée

Les acteurs institutionnels d'Indre-et-Loire sont porteurs d'innovation pour proposer, à chaque étape du parcours des publics accompagnés, une réponse innovante aux besoins recensés. Ainsi, une offre riche a été développée, que ce soit pour :

- **La mobilisation des publics** : avec notamment le projet Go on (Mission locale) qui met en œuvre des actions de repérage et de mobilisation des NEETS¹⁰ en collaboration avec les centres sociaux, les régies de quartiers, etc. ; les actions de remobilisation des jeunes invisibles de la Région ; les démarches de mobilisation des personnes privées durablement d'emploi dans le cadre de l'expérimentation « Territoire Zéro Chômeur de Longue Durée » ; ou encore les actions conjointes entre le Conseil départemental et Pôle emploi pour remobiliser les BRSA « radiés de Pôle emploi » et les BRSA dont le parcours a été rompu ;
- **La levée des freins périphériques** : avec notamment des actions sur l'hébergement (accueil au foyer d'hébergement d'urgence par le CCAS de Tours, d'Emergence ou encore l'hébergement d'urgence, d'insertion, et les résidences d'Entraide et Solidarités, ...), la mobilité (Mobilité emploi 37, Wimoov, ...), la garde d'enfants (dispositif Bout'chou de la Caf Touraine pour la garde d'enfants en horaires atypiques, mobilisation des places de droit commun insertion/précarité dans les structures d'accueil, aides financières au titre du Fonds départemental pour l'insertion et l'emploi, ...), la santé et l'accès aux soins (aides individuelles et actions collectives de la CAF, de la CPAM, de l'ARS et de la MSA, ...), etc. ;
- **La formation** : avec notamment les offres de formation de la Région comprenant les parcours métiers ; les savoirs fondamentaux et compétences transverse déclinés en Visa Libres Savoirs, Visa+ Parcours vers l'emploi et Remise à niveau et illettrisme, FLE, ALPHA ; mais aussi les Défis, une réponse sur mesure aux difficultés de recrutement du territoire avec une garantie d'accès à l'emploi pour les personnes formées ;
- **Les outils favorisant l'accès ou le retour à l'emploi** : avec notamment le déploiement de l'outil JobTouraine ; les clauses sociales, avec deux facilitateurs sur le territoire, qui facilitent l'intégration de publics en insertion au sein des entreprises ; l'offre diversifiée d'insertion par l'activité économique (chantiers d'insertion, entreprises d'insertion, entreprises de travail temporaire d'insertion, associations intermédiaires, entreprises d'insertion par le travail indépendant, SIAE) pour pouvoir accueillir des profils de publics différents ; les événements de mise en contact direct avec les

¹⁰ Ni en emploi, ni en études ni en formation

employeurs de Pôle emploi, du CREPI, de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat, ...

Les acteurs institutionnels considèrent l'offre du territoire comme la boîte à outils à activer dans le cadre des accompagnements en fonction des besoins spécifiques de la personne accompagnée.

Par exemple, le PDIE 2023-2026 stipule : « l'offre d'insertion ne peut pas être dissociée de l'action d'accompagnement. Les référents en charge de l'accompagnement ont un rôle de fil rouge dans le déroulement du parcours de la personne. En aucune manière les prestations auxquelles peuvent avoir accès les personnes sont redondantes avec l'action d'accompagnement. Il s'agit de séquences visant soit la résolution de difficultés ou des séquences d'appuis pour élaborer un projet professionnel ou découvrir un métier, un contexte professionnel. »¹¹

Pour répondre à l'intégralité des besoins des personnes accompagnées, l'ensemble de cette offre riche et innovante du territoire doit donc pouvoir être mobilisable par l'ensemble des référents et conseillers en charge de l'accompagnement des personnes.

Une offre riche et diversifiée (liste non exhaustive de l'offre existante sur le territoire)

| mobilisation | locale | | mobiliser le public dit "invisible" | | |
|---|--|---|--|-----------------------------------|---|
| | Mission locale, Etat | Plateforme de Suivi et d'Appui aux Décrocheurs (PSAD) | Repérer et mobiliser le public dit "invisible" | Public "invisible" | Tours |
| Lien social et lutte contre les exclusions | Conseil départemental, Association Jeunesse et Habitat, CREA Centre-Val de Loire, Etat | Ateliers de sensibilisation à l'autonomie | Accompagnement des sorites de l'ASE | Jeunes bénéficiant de mesures ASE | Tours |
| Santé et accès aux soins | Conseil départemental, Etat | Fonds départemental pour l'insertion et l'emploi | Soutien financier | BRSA | département |
| | IRSA (Assurance Maladie) | Examen de Prévention en Santé | Action de prévention | n.c | Tours, Avoine, Beaulieu-les-loches, Amboise |
| | Fédération Régionale des Acteurs en Promotion de la Santé | Formations en prévention du suicide | Action de prévention | n.c | Tours |
| | Mission locale de | Prise en charge des | Accès aux soins | Prioritairement les jeunes en CEJ | Tours, Amboise, |

¹¹ PDIE 2023-2026, p.15

| | | | | | |
|---|--|---|-----------------------------------|--|----------------------------------|
| | Touraine, Conseil départemental, Etat | problématiques de santé psychique des jeunes | | | Loches, Chinon |
| Mobilité | Conseil départemental, Mobilité emploi 37, Wimoov, Solidarauto, Etat | Points relais mobilité inclusive | Accès aux transports | BRSA, habitants des territoires prioritaires de la politique de la ville, minima sociaux, jeunes de moins de 25 ans inscrits à la Mission locale, personnes en formation/stage/intérimaires, demandeurs d'emploi | Loche, Chinon, Amboise |
| | Conseil départemental, Etat | Fonds départemental pour l'insertion et l'emploi | Soutien financier | BRSA | département |
| | Conseil départemental | Plateforme départementale de mobilité | Accès aux transports | n.c | département |
| | Conseil départemental, Etat | Fonds d'Aide aux Jeunes | Soutien financier | jeunes de 18 à 25 ans rencontrant des problèmes d'insertion professionnelle et/ou sociale | département |
| Parentalité/Garde d'enfant | Conseil départemental, Etat | Fonds départemental pour l'insertion et l'emploi | Soutien financier | BRSA | département |
| | CAF Touraine | Bout'chou service | Accompagnement familial | n.c | Tours métropole |
| | Conseil départemental, PMI, REAAP, CAF, Etat | Service d'Accueil de jour Jeune Enfant et parents | Accompagnement familial | Toutes les familles du département, pour les enfants âgés de 2 mois à 4 ans | Château-Renault, Chinon, Ligueil |
| Accès à l'hébergement et au logement | Tours Métropole Val de Loire, Conseil Départemental, bailleurs sociaux | Dispositif commun de gestion de la demande de logement social | Accès au logement | n.c | Tours |
| | Conseil départemental, Etat | Fonds d'Aide aux Jeunes | Soutien financier | Jeunes de 18 à 25 ans rencontrant des problèmes d'insertion professionnelle et/ou sociale | département |
| | Conseil départemental, Etat | Fonds départemental pour l'insertion et l'emploi | Soutien financier | BRSA | n.c |
| | CCAS de Tours | Commission d'Aides Sociales Facultatifs | Protection des droits au logement | n.c | Tours |
| | Entraide & Solidarités | Hébergement d'insertion | Accompagnement à l'autonomie et | n.c | Tours, Chinon, Loches |

| | | | aux droits sociaux | | |
|---|---|--|--------------------------|--|---------------------|
| Formation et qualification | Conseil départemental, Etat | Fonds départemental pour l'insertion et l'emploi | Soutien financier | BRSA | département |
| | Conseil départemental, Etat | Fonds d'Aide aux Jeunes | Soutien financier | Jeunes de 18 à 25 ans rencontrant des problèmes d'insertion professionnelle et/ou sociale | département |
| | Région | DEFIs | Offre de formation | n.c | Centre-Val de Loire |
| | Région | Visas Libres Savoirs | Offre de formation | Publics qui ont un besoin de lutter contre l'illettrisme et d'acquérir ou réactualiser des savoirs de base | Centre-Val de Loire |
| | Région | Visas+ Parcours vers l'emploi | Offre de formation | Publics les plus fragilisés, très éloignés de l'emploi qui font face à des difficultés sociales fortes | |
| | Région | Formations alphabétisation, français langue étrangère, remise à niveau | Offre de formation | Publics qui ont un besoin de lutter contre l'illettrisme | Centre-Val de Loire |
| | Région | Parcours métiers | Offre de formation | n.c | Centre-Val de Loire |
| dOutils favorisant l'accès ou le retour à l'emploi | Conseil départemental, Etat | JobTouraine | Outil informatique | BRSA, demandeurs d'emploi | département |
| | Pôle emploi, Cap emploi, Conseil départemental, Missions locales, SIAE sauf ETTI, organismes proposant des actions de préparation à l'apprentissage | Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel | Insertion par l'activité | Demandeurs d'emploi, jeunes suivis par les ML, Demandeurs d'emploi TH, BRSA | département |
| | Pôle emploi | MesEvénements | Outil informatique | Demandeurs d'emploi | |
| | PLIE, CCI, Chambre des Métiers et de l'Artisanat | Clauses sociales dans les marchés publics | Insertion par l'activité | Jeunes non suivis par les ML et adultes les plus éloignés de l'emploi | Tour(s)plus |
| | Chambre de Métiers et de l'Artisanat | Découverte des métiers en tension | Découverte métiers | Jeunes, demandeurs d'emploi, adultes en reconversion... | n.c |

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|-------|
| | Missions locales, Etat | Dispositif parrainage pour l'emploi | Découverte métiers | Jeunes suivis en Mission locale | |
| | CREPI | Femmes en action | Programme collectif de dynamisation vers l'emploi | Femmes en recherche d'emploi | n.c |
| | Chambre de Métiers et de l'Artisanat | Centre d'Aide à la décision | Interface entre les entreprises et les publics | Publics en recherche d'emploi ou de formation | n.c |
| | CCAS de Bléré, Mairie de Bléré, ATD Quart Monde | Territoire Zéro Chômeur de Longue Durée | Orientation vers entreprise à but d'emploi | Personne sans emploi depuis plus d'un an et vivant à Bléré | Bléré |

Ce tableau fait apparaître la richesse de l'offre sur le territoire. Pour autant les acteurs rencontrés ont indiqué des difficultés tenant lieu à sa mobilisation du fait de territoires peu ou pas couverts par l'ensemble de l'offre (cf. ci-dessous) ainsi qu'une forte segmentation due à la catégorie du public concerné.

Manques et sous-mobilisation de l'offre du territoire

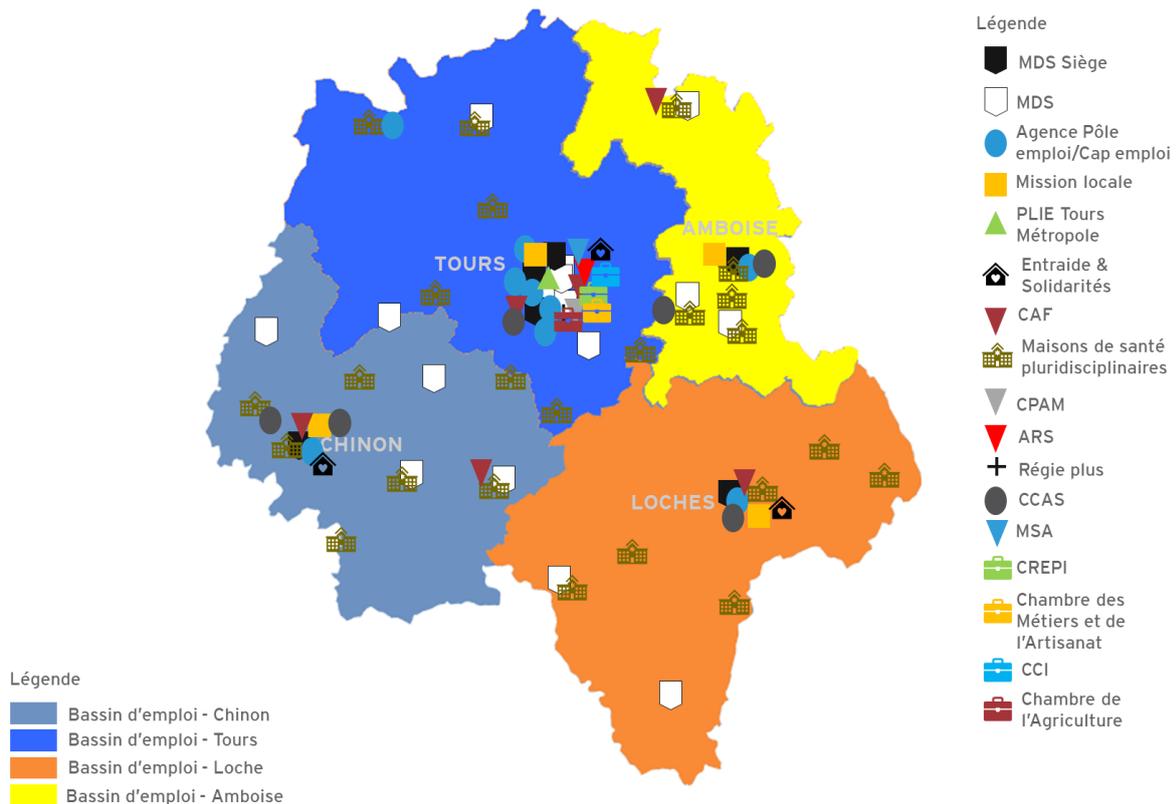
| | BRSA | Jeunes éligibles au CEJ | Demandeurs d'emploi en ASS |
|---|---|--|--|
| Manques de l'offre existante | <ul style="list-style-type: none"> Actions d'information sur les droits et devoirs liés au statut BRSA et à la sortie du BRSA ; Offre de santé physique et psychique, notamment dans les milieux ruraux Offre de garde d'enfants | Offre de mobilité, notamment dans les milieux ruraux | Offre de santé physique et psychique, notamment dans les milieux ruraux |
| Sous-mobilisation de l'offre existante | <ul style="list-style-type: none"> Sous-mobilisation des Défis (les BRSA ne représentent que 40% des bénéficiaires) Sous-mobilisation des actions des acteurs de santé | <ul style="list-style-type: none"> Sous-mobilisation de l'offre de Pôle emploi sur certains territoires urbains | <ul style="list-style-type: none"> Sous-mobilisation de l'offre existante en ce qui concerne la levée de freins périphériques |

Par ailleurs, afin de proposer une offre qui réponde au mieux aux besoins des personnes accompagnées, les bénéficiaires participent à son évolution. Par exemple, le Conseil départemental assure l'animation de l'instance de représentation des bénéficiaires du RSA sous la forme du Groupe d'Appui et d'Action Citoyenne (GAAC). Cette instance est mobilisée dans le pilotage et l'évolution de la politique départementale d'insertion. De même, la Fédération des acteurs de la solidarité anime deux instances de participation des personnes accompagnées dont l'objectif est de recueillir les besoins et attentes de ces dernières.

Une répartition territoriale inégale

Toutefois, cette offre existante ne couvre pas l'intégralité du territoire de façon égale. Comme le montre la représentation cartographique ci-dessous, l'offre existante dans les milieux ruraux est significativement moindre. L'offre se concentre en effet principalement à Tours et aux alentours, et d'autres clusters se retrouvent autour de Loches, Chinon et Amboise. Cette concentration géographique de l'offre crée alors de fortes inégalités en défaveur des territoires ruraux, où l'offre est moins diverse et développée.

Répartition territoriale de l'offre d'insertion, de levée des freins, et d'emploi en Indre-et-Loire



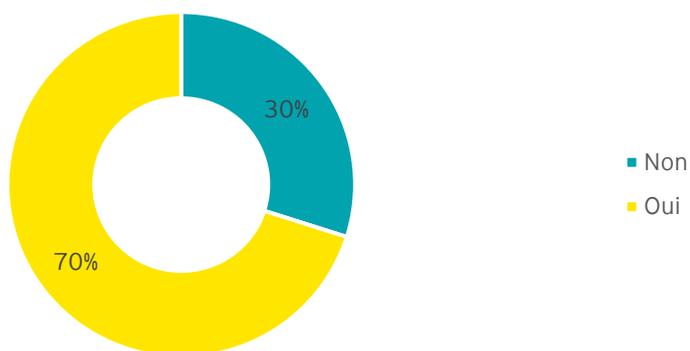
**pour assurer la lisibilité de la carte, l'offre de formation, dont la répartition territoriale n'a pas été une problématique recensée lors des travaux de diagnostic, n'a pas été représentée.*

Des manques identifiés en ce qui concerne la levée des freins périphériques

Malgré cette offre riche et innovante, une grande majorité des professionnels sondés considèrent que certains besoins du territoire ne sont pas satisfaits (70% des professionnels sondés).

Par ordre de priorité, les trois besoins principaux insuffisamment couverts selon les professionnels sont relatifs aux freins périphériques suivants : la santé (dont la santé mentale et le handicap), la mobilité (principalement en milieu rural), et la parentalité/garde d'enfants.

Pensez-vous que certains besoins du territoire ne sont pas satisfaits ?

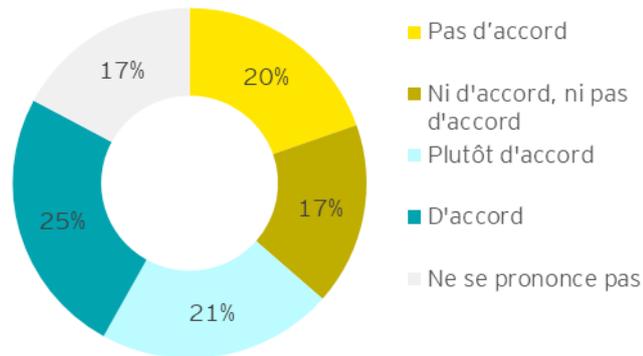


*Enquête en ligne EY à destination des professionnels (214 répondants)
Besoins non satisfaits selon les professionnels, par ordre de priorité*

- 1 La santé (dont santé mentale)
- 2 La mobilité
- 3 La parentalité/garde d'enfants

Les personnes accompagnées sondées identifient également une offre insuffisante en ce qui concerne la levée des freins périphériques. En effet, seules 46% des personnes accompagnées sondées considèrent qu'une réponse est apportée à leurs freins périphériques d'accès à l'emploi.

Si je rencontre des difficultés qui ne sont pas directement liées à l'emploi (difficultés économiques, psychologiques, familiales, mobilité, santé, ...), je suis accompagné(e) de façon à régler ces difficultés.



Enquête en ligne EY à destination des personnes accompagnées (902 répondants)

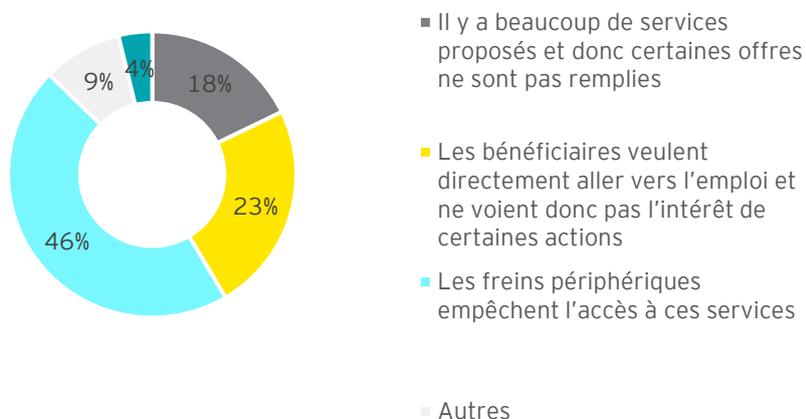
Je suis plutôt satisfait de l'accompagnement qui m'est proposé. Toutefois, il me semble que les projections d'emplois n'anticipent pas assez les bouleversements possibles liés aux situations instables que nous vivons.

Quand on n'a pas de voiture c'est très difficile de trouver un travail à Tours. Parce qu'aux alentours ils ne prennent pas les gens comme moi.

Témoignages issus de l'enquête en ligne à destination des personnes accompagnées

La question des freins périphériques est d'autant plus importante et prioritaire que, selon 46% des professionnels sondés, les freins périphériques des personnes accompagnées empêchent l'accès aux services des acteurs du territoire.

Si dans votre structure il y a des actions pour lesquelles il est difficile de mobiliser les publics, quelle en est selon vous la principale raison ?



Enquête en ligne EY à destination des professionnels (225 répondants)

En ce qui concerne la santé, le diagnostic du manque de réponse aux besoins de la population était déjà dressé en septembre 2019 dans le cadre de l'étude « Mesure des nouveaux besoins pour accompagner les populations éloignées du système de santé, Points de vue des professionnels de la région Centre-Val de Loire » par l'Observatoire régional de la santé du Centre-Val de Loire. Une des conclusions principales de cette étude était alors que « la prise en charge des situations de précarité-santé en tuyaux d'orgue »¹² ne permettait pas d'apporter une réponse globale aux situations complexes des populations vulnérables qui rencontrent des difficultés sociales, économiques et de santé.

Comme le confirment les professionnels rencontrés dans le cadre des entretiens consortium, les personnes accompagnées ont des besoins accrus en matière de santé, notamment en ce qui concerne la santé mentale (c'est notamment le cas dans les milieux ruraux et agricoles). Toutefois, les personnes accompagnées ne bénéficient pas toujours d'un accompagnement qui permette de répondre à l'intégralité de leurs problématiques pour plusieurs raisons puisque :

- les dispositifs qui adressent les difficultés psychologiques et les dispositifs de santé rencontrent un certain engorgement. La prise en charge des personnes est donc tardive, laissant la situation des personnes se dégrader ;
- les personnes ne sont pas suffisamment orientées dans un parcours de soins suivi, faute de médiation à la santé (la médiation en santé désigne la fonction d'interface assurée en proximité pour faciliter l'accès aux droits, à la prévention et aux soins ainsi que la sensibilisation des acteurs du système de santé sur les obstacles du public dans son accès à la santé) ;
- les dispositifs de santé adaptés aux personnes vulnérables (Samsah psy, EMLA, Pass, LHSS, ...) ne pouvant pas répondre à toutes les situations complexes, les personnes mobilisent les dispositifs de santé spécialisés. Les personnes multiplient donc des prises en charge qui ne s'inscrivent pas dans un parcours de soins cohérent et sans couture. Les

¹² Observatoire régional de la santé du Centre-Val de Loire, « Mesure des nouveaux besoins pour accompagner les populations éloignées du système de santé, Points de vue des professionnels de la région Centre-Val de Loire », septembre 2019, p. 84

personnes peuvent ainsi passer d'une prestation à une autre sans obtenir de réponse globale à leurs problématiques de santé.

En ce qui concerne la mobilité, le manque d'offre sur le territoire et notamment en territoire rural, pose de gros risques de rupture de parcours, les personnes accompagnées ne pouvant parfois pas se rendre aux actions inscrites dans leur parcours et ne pouvant pas trouver d'emploi, faute de moyens de transport. En milieu rural, les accompagnements proposés par les Missions locales sont principalement mis à mal par le manque de moyens de transports publics. En effet, les jeunes accompagnés rencontrent de grandes difficultés à se rendre aux actions pendant les vacances scolaires, puisque le territoire n'est couvert que par les transports scolaires, interrompus pendant les vacances. De plus, alors que plusieurs actions sont menées sur Tours, les modalités de transport disponibles ne permettent pas toujours de se rendre à Tours.

La question de la mobilité est prégnante en ruralité mais elle est aussi présente en milieu urbain. Alors que des aides existent pour réduire le coût des transports en commun pour les personnes en recherche d'emploi, ces aides ont diminué et ne s'appliquent pas à toutes les personnes en recherche d'emploi. Ainsi, certaines personnes accompagnées ne peuvent pas se permettre financièrement de payer environ 40€ par mois pour le transport en commun et ne peuvent donc pas se rendre à certaines actions de leur accompagnement.

En ce qui concerne la parentalité/garde d'enfants, les besoins sont importants sur le territoire. La typographie des publics accompagnés (27% des BRSA sont des parents isolés) montre l'importance de la levée de ce frein périphérique. Comme vu précédemment, des actions sont proposées en ce qui concerne la garde d'enfants grâce notamment grâce au partenariat avec la CAF Touraine et la mobilisation des places de droit commun insertion/précarité dans les structures d'accueil du jeune enfant ainsi que des aides financières au titre du Fonds départemental pour l'insertion et l'emploi. Cependant, ces solutions innovantes ne permettent pas de répondre à l'ensemble des besoins du territoire.

Ces manques de l'offre sont d'autant plus significatifs dans les milieux ruraux. Comme vu précédemment, les problématiques de mobilité sont un frein majeur aux parcours sans couture des personnes accompagnées. L'offre de santé est aussi plus limitée en milieu rural, alors que les besoins en santé, et notamment en santé mentale dans les milieux agricoles et viticoles, sont de plus en plus importants. Même si l'équipe mobile EMLA permet l'aller-vers, la couverture territoriale de l'offre de santé n'est pas égale. La concentration de l'offre de santé à Tours et dans les grandes villes sans démarche d'aller-vers suffisante rend l'accès à l'offre difficile pour les habitants des zones rurales. Il en est de même pour l'offre de garde d'enfants, déjà insuffisante en ville.

Les acteurs du territoire ont déjà saisi l'importance de ces problématiques et ont donc lancé des travaux pour y répondre. Par exemple, le nouveau dispositif IMPALA pour les 18-25 ans vise à répondre aux besoins des jeunes en ce qui concerne la santé, le logement et la mobilité. Des réflexions sur la mobilité sont aussi menées dans un groupe de travail du CODEVE pour faciliter l'accès au permis B et deux roues, afin de compléter l'offre de location de voitures et de scooters existantes. Le Conseil départemental est aussi porteur du groupe

de travail dans le cadre des CODEVEs sur les modes de garde en horaires atypiques. Toutefois, ces travaux d'ingénierie sont encore en cours et ne permettent ni de corriger la couverture territoriale de l'offre pour la levée de ces freins périphériques ni de répondre à l'intégralité de ces besoins.



A retenir

- Les acteurs du territoire sont force d'innovation, ce qui permet une « boîte à outil » riche et innovante à mobiliser pour les accompagnements des publics ciblés.
- Toutefois, des manques sont identifiés en ce qui concerne la levée des freins liés à la santé, la mobilité et la parentalité/garde d'enfants. Ces manques sont d'autant plus importants en zones rurales, du fait d'une couverture territoriale de l'offre inégale. Des initiatives sont déjà lancées sur le territoire pour pallier ces manques.



Pistes de travail

- En matière de santé, il faudrait que les professionnels de l'insertion et de la formation puissent effectuer la médiation en santé. Actuellement, les professionnels de l'insertion ne se sentent pas suffisamment armés pour aborder les questions de santé avec les personnes qu'ils accompagnent. Pourtant, la médiation en santé est un outil qui permet de rétablir une égalité dans l'accès à la prévention et aux soins. En étant bien identifiés, les médiateurs peuvent en effet faire lien entre les personnes accompagnées et les professionnels de santé. Pour ce faire, les professionnels de terrain pourraient être formés à la médiation par les acteurs de la santé tels que la CPAM, l'ARS, la MSA ou la CAF.
- Pour pallier les manques de l'offre en ce qui concerne la santé, la mobilité et la parentalité/garde d'enfants, les acteurs ont déjà lancé des initiatives. Autant que possible, la dynamique partenariale du SPIE 37 devrait soutenir ces initiatives et les compléter, notamment sur les territoires où la couverture territoriale de l'offre est moindre.

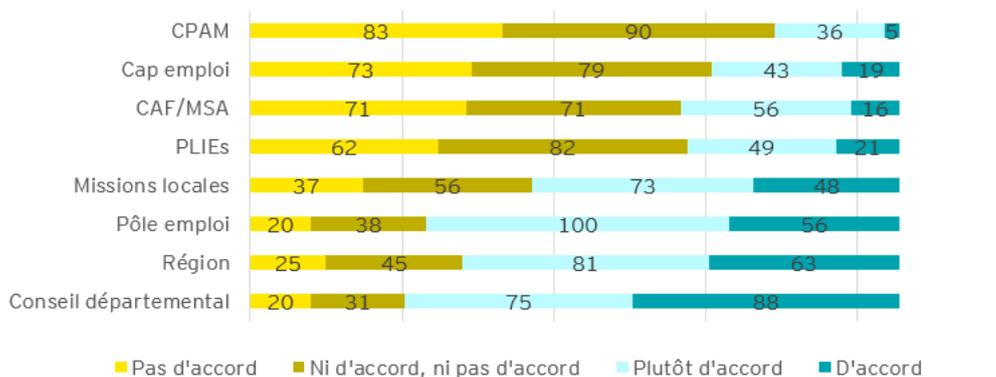
Les professionnels de terrain ont une connaissance limitée de l'offre, notamment en ce qui concerne la levée des freins périphériques, à cause d'un manque de structuration de l'information

Les professionnels de terrain peinent à trouver l'information pertinente pour la personne accompagnée

Outre les manques effectifs dans l'offre du territoire en ce qui concerne les freins périphériques énoncés, les professionnels de terrain considèrent que le manque de structuration de l'information représente une grande difficulté à la mobilisation de l'offre.

En effet, les professionnels de terrain sondés considèrent qu'ils ont une connaissance limitée de l'offre des acteurs pourtant nécessaire à la levée de ces freins périphériques : la CPAM, Cap emploi, la CAF/MSA, et les PLIEs.

J'ai une bonne connaissance de l'offre d'insertion, de formation et de l'emploi de ces acteurs.



Enquête en ligne EY à destination des professionnels (214 répondants)

Aide à la lecture : Parmi l'ensemble des répondants à l'enquête à destination des professionnels, 88 répondants considèrent qu'ils ont une bonne connaissance de l'offre du Conseil départemental.

Pour trouver l'offre pertinente au vu des besoins spécifiques de la personne accompagnée, les professionnels de terrain doivent en effet naviguer entre les sites internet et les communications de chaque acteur. Outre le fait que cette démarche nécessite un temps de recherche considérable, les professionnels peinent à trouver l'information pertinente, puisque l'information sur l'offre existante est souvent incomplète et peu structurée. Le problème rencontré par les professionnels de terrain n'est donc pas le manque d'informations mais le « trop plein » d'informations : les professionnels ne peuvent pas assimiler l'intégralité de ces informations et y trouver les données utiles au parcours de la personne accompagnée.

Ce phénomène est renforcé par la temporalité des expérimentations lancées sur le territoire. En effet, les professionnels de terrain sondés considèrent que le déploiement des expérimentations est trop rapide pour permettre à l'ensemble du territoire d'en prendre connaissance avant la fin de l'expérimentation. L'exemple de l'expérimentation « Territoire Zéro Chômeurs » est illustratif de cette problématique de temporalité des expérimentations. Alors que ce dispositif n'est défini que sur deux ans, le recrutement du Chargé de mission a pris six mois : il ne restera qu'un an pour la mise en œuvre et la promotion du dispositif, ainsi que pour la définition de processus de coopérations opérationnelles pour mobiliser cette offre.



Les enseignements à tirer du parangonnage

Actions mises en œuvre par les territoires du parangonnage répondant à l'objectif d'amélioration de la lisibilité de l'offre existante du SPIE 37

Aude :

- Document dématérialisé sur le « qui fait quoi » avec une entrée pour les entreprises et une entrée pour les professionnelles. L'offre est organisée par thématique (mobilité, emploi, savoirs de base, ...). Pour chaque offre recensée, le document renseigne la structure porteuse et les coordonnées d'une personne de contact.
- A chaque commission SPIE, chaque partenaire SPIE peut communiquer les informations importantes à relayer aux personnes accompagnées et aux partenaires SPIE.

Yonne :

- Site internet (Yonne Solidarités) qui recense l'intégralité de l'offre du territoire.

Pas-de-Calais :

- Définition de feuilles de routes thématiques (ex : feuille de route pour les jeunes SDF) qui intègrent les attentes des différents acteurs et qui documentent les parcours du bénéficiaires.

Une culture commune pas suffisamment développée

La culture commune n'est en effet pas suffisamment développée sur le territoire pour permettre l'assimilation de l'information et la coopération entre les acteurs pour mobiliser les offres pertinentes des autres acteurs. L'interconnaissance de l'offre et des pratiques de chacun, du langage de chacun, et l'échange d'informations et de connaissances entre les acteurs sont encore limités.

Cette culture commune peu développée s'explique par le manque de formalisation des coopérations opérationnelles (traité en première partie de ce diagnostic) mais aussi par le manque de relations interpersonnelles. Les professionnels de terrain ne connaissent pas assez les professionnels des autres structures, notamment des structures qui pourraient être mobilisées pour la levée des freins périphériques (CPAM, Cap emploi, la CAF/MSA, et les PLIEs, acteurs sociaux). Faute de relations interpersonnelles et de coopérations formalisées, les professionnels de terrain n'ont pas toujours d'interlocuteurs dans les autres structures pour mobiliser leur offre (voire monter des projets en commun).

De plus, à cause du manque de culture commune, l'assimilation des processus des autres structures est limitée. C'est notamment le cas en ce qui concerne l'offre de santé. Les acteurs de l'insertion et les acteurs sociaux n'ont pas l'expertise requise pour effectuer un rôle de médiation entre les personnes accompagnées et les acteurs de santé pour inscrire les actions de santé dans un parcours cohérent. Ne maîtrisant pas assez les processus des acteurs de santé, certains professionnels peuvent en effet ne pas se sentir aptes à orienter les personnes accompagnées vers cette offre, voire à aborder cette problématique avec ces dernières.



Les enseignements à tirer du parangonnage

Actions mises en œuvre par les territoires du parangonnage répondant à l'objectif de renforcement de la culture commune du SPIE 37

Somme :

- Mise en œuvre d'une formation sur la culture commune avec le CNFPT pour permettre aux cadres et professionnels de terrain de « mieux se connaître et mieux se comprendre pour travailler ensemble ». Ces formations ont permis de faire du design de services entre membres SPIE.
- Freins rencontrés : réticence initiale car les professionnels considéraient qu'ils se connaissaient déjà et qu'ils suivent déjà plusieurs formations. La chefferie SPIE a dû démontrer la plus-value de ces formations de design de services.
- Cafés SPIE : la chefferie de projet se rend dans les structures membres pendant une heure pour faire un point d'actualité et une session FAQ.

Aide :

- Partenaire-dating : en 3 minutes, chaque structure se présente et présente son offre, en la présence de 40 partenaires et des entreprises du territoire. Cet événement a permis de renforcer l'interconnaissance sur les dispositifs existants, l'impulsion de coopérations et la mise en œuvre de projets communs.
- Stratégie de communication commune pour harmoniser la communication sur le SPIE et sur la gouvernance intégrée.
- Visites régulières de la chefferie de projet SPIE dans les structures membres.



A retenir

- Outre les manques effectifs dans l'offre du territoire en ce qui concerne les freins périphériques énoncés, les professionnels de terrain considèrent que le manque de structuration de l'information représente une grande difficulté à la mobilisation de l'offre.
- Le problème rencontré par les professionnels de terrain n'est pas le manque d'informations mais le « trop plein » d'informations : les professionnels ne peuvent pas assimiler l'intégralité de ces informations et y trouver les données utiles au parcours de la personne accompagnée.
- L'assimilation des informations sur l'offre existante est d'autant plus difficile que le déploiement des expérimentations est trop rapide pour permettre à l'ensemble du territoire d'en prendre connaissance avant la fin de l'expérimentation.
- De plus, à cause du manque de culture commune, l'assimilation des processus des autres structures est limitée : la mobilisation de l'offre des autres structures est ainsi d'autant plus difficile.



Forces

1

Les acteurs du territoire communiquent sur leur offre, dans des instances formalisées ou par le biais de mails et de newsletters

2

Les professionnels de terrain prennent l'initiative de se constituer leur propre réseau pour s'informer sur l'offre des autres acteurs

3

Les acteurs du territoire ont déjà identifié les manques de l'offre du territoire et lancent des expérimentations pour les pallier



Faiblesses



1

Les professionnels reçoivent continuellement de l'information et ont à disposition plusieurs sources d'information. La difficulté n'est donc pas l'accès à l'information mais l'accès à l'information pertinente pour la personne accompagnée.

2

Il est parfois difficile pour les professionnels de savoir à qui s'adresser dans les autres structures pour mobiliser leur offre. De plus, ces initiatives ne sont pas généralisées et requièrent des efforts trop importants (initiatives trop coûteuses en temps ; difficile actualisation des informations ; initiatives qui ne perdurent pas dans le temps).

3

Un manque de promotion et donc de mobilisation de ces réponses (ex : *Ouverture de créneaux par la CPAM pour des rencontres individuelles avec des jeunes sortis d'ASE mais uniquement 6 rendez-vous planifiés*)



Pistes de travail

- Le SPIE 37 sera l'occasion de répondre, de manière partenariale, aux manques de l'offre du territoire en ce qui concerne la santé, la mobilité et la parentalité/garde d'enfants. Ces actions devront toutefois capitaliser sur les initiatives déjà lancées sur le territoire et devront veiller à corriger la couverture territoriale inégale de l'offre.
- Il sera important de déterminer en amont de la phase 2 si des travaux sur les outils de partage de l'information sur l'offre des partenaires SPIE peuvent être effectués. Les professionnels de terrain bénéficieraient en effet grandement d'un outil informatique recensant l'intégralité des offres existantes, structurées par thématiques et par public. Cet outil devra être mis à jour régulièrement. Les travaux de structuration de cet outil pourront capitaliser sur ce qui a été fait dans l'Aude pour le document dématérialisé du « qui fait quoi ».
- Le SPIE 37 peut offrir l'opportunité de centraliser les sources d'informations (ex newsletter commune). Au travers des activités pour renforcer la culture commune, des actions peuvent être menées pour assurer un meilleur partage de l'information (ex : séminaire sur l'offre de santé pour faire connaître l'offre existante et expliquer aux référents et conseillers comment aborder les freins liés à la santé avec les personnes accompagnées ; événement a-statutaire sur le modèle de l'événement « Réussir sans attendre ») et renforcer les relations interpersonnelles (ex : afterwork réunissant les professionnels de terrain des différentes structures SPIE 37 pour apprendre à se connaître et repérer les bons interlocuteurs).
- La chefferie de projet SPIE 37 aura un rôle important en ce qui concerne le partage d'informations sur l'offre existante du territoire et en ce qui concerne la

sensibilisation à la mobilisation de l'offre des structures partenaires. Comme dans l'Aude et dans la Somme, des points de contacts réguliers au sein des structures permettront de garantir la mobilisation continue des acteurs dans cette démarche partenariale.

2.3

Une réponse aux besoins des entreprises du territoire incomplète malgré de nombreuses initiatives visant une meilleure adéquation entre l'offre et la demande de travail

Les acteurs de l'insertion, de la formation et de l'emploi ont développé des initiatives d'« aller-vers » les entreprises pour recenser leurs besoins et y répondre par une offre de service adaptée aux situations des demandeurs d'emploi ainsi qu'aux besoins du monde économique.

Une stratégie commune des acteurs du territoire pour favoriser l'accès ou le retour à l'emploi des personnes accompagnées

Considérant que « l'emploi est le facteur premier d'insertion et de prévention de la pauvreté »¹³, les accompagnements proposés par les acteurs du territoire ont pour finalité l'accès ou le retour à l'emploi. Cette conception a été ancrée dans les stratégies et les conventionnements, témoignant une cohésion stratégique des différents acteurs du territoire en ce qui concerne la finalité des accompagnements des personnes en recherche d'emploi. Cette logique « Emploi d'abord »¹⁴ se retrouve, notamment, dans

- la convention cadre de coopération entre le Conseil Départemental d'Indre-et-Loire et Pôle emploi pour l'insertion sociale et professionnelle des demandeurs d'emploi bénéficiaires du RSA : « *L'emploi permet tout à la fois de prévenir la survenue de la pauvreté et d'en sortir. Tout doit donc être mis en œuvre pour favoriser l'accès à l'emploi des personnes en situation de pauvreté.* »¹⁵
- les principes directeurs du Contrat d'Engagement Jeune, qui s'inscrit dans la continuité du plan « 1 jeune, 1 solution » et qui offre un accompagnement tout au long du parcours du jeune jusqu'à ce qu'il trouve un emploi.¹⁶
- la convention de partenariat entre la Région Centre Val de Loire et le Département relative à l'accès à la qualification et à l'emploi des publics bénéficiaires du RSA et des jeunes 2020-2023 : « *Si les politiques de l'emploi au sens strict ne relèvent pas directement de leurs compétences, la Région et le CD partagent la même volonté de lutter contre le chômage et la précarité, d'accompagner le développement économique du territoire départemental par la mobilisation et l'adaptation des*

¹³ Programme Départemental pour l'Insertion et l'Emploi 2023-2026, p. 7

¹⁴ Appel à projets Rebondir sans attendre, accompagnement intensif vers l'emploi 2021, p. 3

¹⁵ Convention cadre triennale de coopération entre le Conseil Départemental d'Indre-et-Loire et Pôle emploi pour l'insertion sociale et professionnelle des demandeurs d'emploi bénéficiaires du RSA (2021-2023), p. 1

¹⁶ « Contrat d'engagement jeune : un coaching intensif pour les jeunes sans emploi ni formation », DREETS Centre-Val de Loire : <https://centre-val-de-loire.dreets.gouv.fr/Contrat-d-engagement-jeune-un-coaching-intensif-pour-les-jeunes-sans-emploi-ni>

compétences des ressources humaines présentes sur celui-ci »¹⁷.

Cette stratégie commune s'est traduite opérationnellement par une dynamique d'« aller-vers » les entreprises du territoire guidée par une double logique : apport d'une réponse à leurs besoins à travers la mise en place d'une offre de service adaptée aux situations des demandeurs d'emploi.

Une dynamique d'« aller-vers » les entreprises du territoire

En ce sens, les acteurs du territoire ont développé plusieurs initiatives pour

- **récolter les besoins des entreprises** : avec notamment les analyses statistiques de Pôle emploi¹⁸, les publications Touraine Eco de la CCI qui font un état des lieux de la situation des entreprises en Indre-et-Loire, et les différents chargés des relations avec les entreprises des structures du territoire (les référents RSA et les Conseillers socio-professionnels du Conseil départemental, les Conseillers entreprises de Pôle emploi, les Chargés Espace entreprises des Missions locales, les Chargés Relations entreprises du PLIE, les Chargés de Développement économique de la Communauté de communes, ...), qui partagent avec les acteurs de l'insertion les besoins en compétences et en recrutement des entreprises du territoire ;
- **adapter les offres de formation aux besoins en compétences des entreprises, notamment pour les secteurs en tension** : avec notamment les actions « Se former au métier de... » de la Région qui ciblent des métiers répondant aux besoins de recrutement des entreprises régionales par des contenus de formation adaptés aux réalités des entreprises, et, plus récemment, les Défis, une réponse sur mesure aux difficultés de recrutement par des formations adaptées aux besoins en compétences des entreprises ;
- **renseigner les entreprises sur les dispositifs existants** : avec notamment la participation des entreprises aux CODEVEs pour présenter les dispositifs existants ainsi que les relations entretenues par les chargés de relations entreprises des différentes structures ;
- **favoriser l'insertion par l'activité économique** : avec notamment les actions de Touraine insertion, collectif qui regroupe les SIAE d'Indre-et-Loire pour promouvoir l'insertion par l'activité économique, la présence de deux facilitateurs pour le dispositif d'accompagnement clauses d'insertion, et l'accès facilité au dispositif de Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP) ;
- **organiser la mise en relation directe des personnes accompagnées avec les employeurs** : avec notamment les événements organisés par Pôle emploi, qui favorisent la rencontre directe des employeurs en proposant aussi des formations payées et/ou des méthodes de recrutement innovantes, le dispositif d'information « Centre d'Aide à la décision » de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat, interface entre les entreprises et les publics en recherche d'emploi ou de formation, et les actions collectives de redynamisation vers l'emploi proposées par le CREPI (ex : « Femmes en Action », un accompagnement sur cinq semaines alliant ateliers et rencontre des employeurs) ;
- **faciliter les recrutements des personnes accompagnées** : avec, en complément des actions des acteurs de l'insertion et de la formation et du site de Pôle emploi, des initiatives innovantes telles que JobTouraine, site internet basé sur la localisation géographique des candidats et des annonces publiées qui permet le croisement automatique entre les postes proposés et les compétences des candidats, et Mobil'Emploi, stand itinérant multi-partenarial qui partage les opportunités d'emploi à

¹⁷ Convention avec la Région Centre Val de Loire relative à l'accès à la qualification et à l'emploi des publics bénéficiaires du RSA et des jeunes (id wd : 24763), p. 2

¹⁸ www.pole-emploi.org,

proximité dans les lieux de vie (marché, galeries commerciales, ...) de toutes les villes du territoire ;

- **assurer l'intégration des personnes accompagnées au sein des entreprises : avec notamment un suivi de la personne accompagnée lors de son placement en entreprise, et un suivi 6 mois après la fin du parcours pour les personnes accompagnées par le PLIE.**

Les acteurs du territoire visent ainsi une réponse globale aux besoins des entreprises, avec plusieurs actions innovantes, qui devraient donc assurer un bon appariement entre l'offre et la demande de travail.



A retenir

- Une cohésion stratégique des différents acteurs du territoire en ce qui concerne la finalité des accompagnements des personnes en recherche d'emploi.
- Cette stratégie commune s'est traduite opérationnellement par une dynamique d'« aller-vers » les entreprises du territoire pour assurer l'adéquation entre l'offre et la demande de travail.
- Les acteurs institutionnels proposent ainsi une réponse aux besoins des entreprises à travers la mise en place d'une offre de service adaptée aux situations des demandeurs d'emploi.

Les entreprises et les acteurs de l'insertion, de la formation et de l'emploi ne partagent pas la même vision en ce qui concerne l'adéquation des profils orientés vers les entreprises

Cependant, les entreprises et les acteurs du territoire ne partagent pas le même diagnostic de l'adéquation entre l'offre et la demande de travail en Indre-et-Loire.

D'un côté, les entreprises considèrent que la réponse apportée à leurs besoins est peu lisible et incomplète

Bien que les entreprises ne remettent pas en question la qualité des services proposés pour répondre à leurs besoins, la complexité du paysage des acteurs de l'insertion et de la formation est analysée par celles-ci comme le frein principal à des coopérations efficaces.

Selon les entreprises, le rôle de chacun des acteurs n'est pas clairement défini. Les entreprises ont connaissance des dispositifs dont elles pourraient bénéficier, à travers les présentations organisées par les acteurs du territoire, mais elles notent cependant une visibilité limitée sur le « qui fait quoi », la finalité de ces dispositifs, et l'interlocuteur à contacter pour avoir des informations adaptées à une demande spécifique. Ainsi, les entreprises peuvent se sentir surmobilisées sur des actions d'information sans pour autant obtenir les éléments pratiques nécessaires à la mise en œuvre.



Tout se confond, tout le monde s'empare de tous les sujets. On manque de lisibilité sur « qui fait quoi ».



De plus, malgré les nombreuses initiatives portées sur le territoire à destination des entreprises, ces dernières considèrent que la réponse apportée à leurs besoins n'est pas pleinement adaptée. Les référents et conseillers mobilisés sur les relations avec les entreprises jouent un rôle d'intermédiation entre les entreprises et les personnes accompagnées pour sélectionner les candidats potentiels et transmettre les CVs aux entreprises. Toutefois, certaines entreprises, notamment les plus petites, considèrent que le temps de réponse à leurs besoins en compétences et en recrutement est parfois trop long : n'ayant pas de réponse immédiate, ces besoins peuvent ne plus être d'actualité le temps que les dispositifs se déploient.

Par ailleurs, malgré les présentations de l'offre existante, certaines entreprises ne prennent connaissance des dispositifs que tardivement. Ce fut le cas par exemple pour l'initiative JobTouraine : alors que cet outil permet de faciliter l'appariement entre l'offre et la demande de travail, celui-ci n'est pas pleinement exploité par les entreprises du territoire du fait d'un manque de visibilité de l'outil.

L'une des conséquences directes remontées par les acteurs rencontrés est une tendance des entreprises à moins s'impliquer dans les démarches d'insertion des personnes accompagnées proposées par les acteurs du territoire, préférant s'organiser elles-mêmes pour trouver une réponse à leurs besoins. En ce qui concerne les besoins en recrutement, certaines entreprises peuvent ainsi préférer l'activation de leur propre réseau ou l'utilisation de plateformes internet plus communément connues pour sourcer des candidats telles que Indeed ou LinkedIn au site internet JobTouraine.

D'autre part, les acteurs institutionnels du territoire considèrent qu'au vu de l'état actuel du marché du travail, les entreprises doivent repenser leurs méthodes de recrutement et d'intégration des personnes accompagnées

“ Les employeurs ont tout intérêt à revoir leur accueil et l'intégration des employés. Les jeunes les plus près de l'emploi sont embauchés. Ceux qui restent ce sont les plus éloignés : ils ont donc besoin d'accompagnement à l'accueil. ”

Entretiens avec des professionnels de terrain

“ Il ne faut pas que les prescripteurs envoient 200 CVs aux entreprises. Il faut envoyer des profils adaptés à l'offre d'emploi. Il est plus évident pour nous de passer par une agence d'interim car le conseiller vient, se déplace pour définir les besoins de l'entreprise. Il faudrait que les prescripteurs aient la même réactivité que les agences d'interim. ”

Entretiens avec les représentants d'entreprise

Les acteurs du territoire remontent notamment que les difficultés d'appariement de l'offre et de la demande de travail tiennent en partie aux conditions d'accueil et d'intégration des personnes accompagnées au sein des entreprises.

Au vu des conditions actuelles du marché du travail, les personnes en recherche d'emploi sont les personnes les plus éloignées de l'emploi, qui nécessitent donc un accompagnement accru dans l'emploi, les personnes les plus proches de l'emploi étant rapidement embauchées.

De ce fait, pour les acteurs rencontrés, les entreprises

vers lesquelles les personnes accompagnées sont dirigées doivent mettre en place un accompagnement à l'accueil pour faciliter l'insertion et le maintien de ces personnes dans l'emploi. Un des professionnels rencontrés expliquait ainsi que sur une action de recrutement pour les vendanges, les conditions d'accueil en entreprise étaient si peu adaptées aux besoins des personnes accompagnées que l'ensemble des personnes accompagnées ont mis un terme à leur engagement.

La question de l'accueil et de l'intégration des personnes accompagnées est d'autant plus importante que l'intégralité du parcours vers l'emploi de la personne peut être mis à mal. En effet, une mauvaise intégration au sein de l'entreprise peut avoir de fortes conséquences négatives sur la confiance de la personne accompagnée, impactant ainsi le succès de futures actions.



En milieu rural, nous avons organisé des petits déjeuners avec des entreprises. Pour les organiser, nous nous appuyons sur une association d'entreprises et, malheureusement, ce sont toujours les mêmes personnes qui assistent à ces événements.

Entretiens avec des professionnels de terrain



Les professionnels rencontrés expliquent cette difficulté d'intégration des personnes accompagnées par un intérêt parfois limité des entreprises aux questions de l'insertion des personnes en recherche d'emploi.

Les entreprises auraient des a priori négatifs sur les publics accompagnés, en lien notamment avec des

représentations autour des demandeurs d'emploi éloignés de l'emploi et des bénéficiaires RSA.

Par ailleurs, les acteurs du territoire doivent faire face à des difficultés de mobilisation sur leurs actions d'« aller-vers » les entreprises. Plusieurs professionnels ont mentionné que sur leurs actions, à peu près 50% des entreprises invitées venaient effectivement sur leurs actions, et que les entreprises qui sont régulièrement en contact avec eux sont les mêmes.

Enfin, alors que les acteurs du territoire se positionnent en tant qu'intermédiaires entre les entreprises et les personnes accompagnées, le suivi du parcours des personnes accompagnées lorsqu'elles sont inscrites dans des actions avec les entreprises est difficile voire rompu. Or, sans la transmission des informations nécessaires, au suivi de la personne accompagnée, de l'entreprise à la structure accompagnatrice, cette dernière ne peut pas faire d'intermédiation pour assurer la bonne conduite de l'action.



A retenir

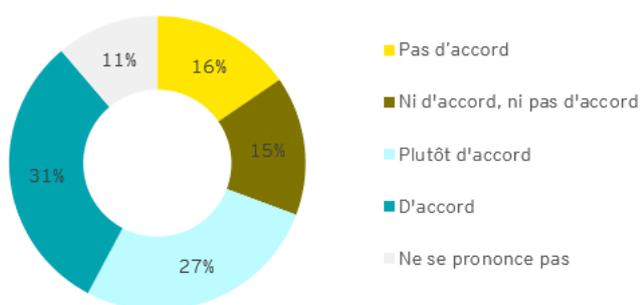
- Les entreprises et les acteurs du territoire ne partagent pas le même diagnostic de l'adéquation entre l'offre et la demande de travail en Indre-et-Loire.
- La complexité du paysage des acteurs de l'insertion et de la formation est analysée par les entreprises comme le frein principal à des coopérations efficaces. Certaines entreprises peuvent ainsi préférer l'activation de leur propre réseau et d'outils plus communément connus pour obtenir une réponse à leurs besoins.
- Les acteurs institutionnels du territoire considèrent qu'au vu de l'état actuel du marché du travail, les entreprises doivent repenser leurs méthodes de recrutement et d'intégration des personnes accompagnées. Pour pouvoir assurer leur rôle d'intermédiaire entre les entreprises et les personnes en recherche d'emploi et ainsi améliorer l'adéquation entre l'offre et la demande de travail, les acteurs institutionnels ont besoin de mobiliser les entreprises sur la thématique de l'insertion.

Les modalités d'échange avec les entreprises du territoire ne permettent pas une coopération efficace avec les acteurs du territoire

La plus-value des actions des acteurs du territoire sur l'appariement entre l'offre et la demande de travail n'est que partiellement appréciée par les personnes accompagnées et par les entreprises

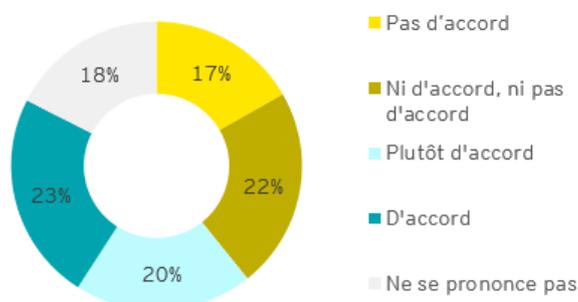
Bien que les acteurs du territoire et les entreprises ne partagent pas le même diagnostic de l'adéquation entre l'offre et la demande de travail, un consensus existe sur le fait que les modalités de coopération avec les entreprises doivent être repensées. La plus-value des actions des acteurs du territoire pour l'appariement entre l'offre et la demande de travail n'est en effet que partiellement appréciée par les personnes accompagnées et par les entreprises.

Les solutions qui m'ont été proposées sont adaptées à mes envies et à mes besoins.



Enquête en ligne EY à destination des personnes accompagnées (902 répondants)

Je pense que l'accompagnement que l'on me propose me permettra d'avoir un emploi stable et durable.

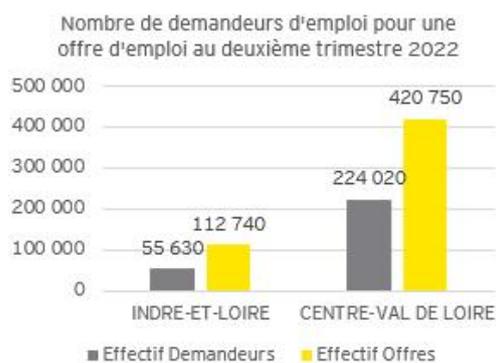


Enquête en ligne EY à destination des personnes accompagnées (902 répondants)

Alors que les personnes accompagnées sondées considèrent à 58% que les solutions qui leur ont été proposées correspondent à leurs besoins et à leurs envies, seules 43% de ces

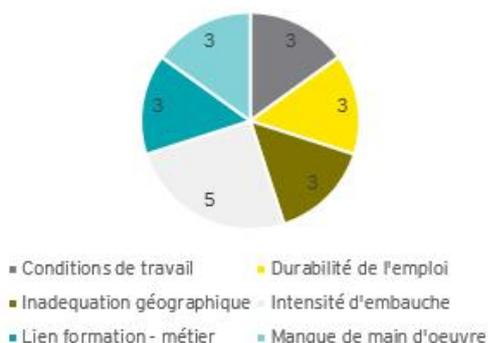
personnes considèrent que l'accompagnement dont ils ont bénéficié leur permettra d'avoir un emploi stable et durable.

Aussi, même si la finalité des accompagnements existants sur le territoire est l'emploi, moins de la moitié des personnes accompagnées considèrent qu'elles pourront trouver un emploi stable et durable à l'issue de leur parcours. Ce phénomène est d'autant plus percutant que, au vu de la situation actuelle du marché du travail en faveur des personnes en recherche d'emploi à l'échelle nationale, les entreprises font face à de grandes difficultés de recrutement.



Source : statistiques.pole-emploi.org

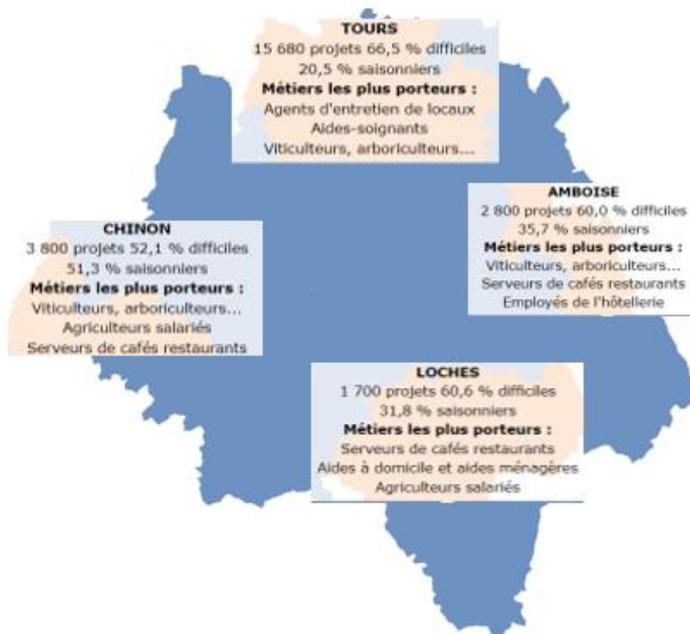
Origine potentielle des difficultés de recrutement en Indre-et-Loire en 2022*



Source : Pôle emploi & Dares, 2022

* Les indicateurs d'origine potentielle des difficultés de recrutement sont présentés sur une échelle allant de 1 (tendant à réduire le niveau de tension) à 5 (tendant à un fort niveau de tension).

Représentation territoriale des difficultés de recrutement en Indre-et-Loire en 2022



Source : Enquête Besoins en main d'œuvre 2022, Pôle emploi

En effet, au deuxième trimestre 2022, Pôle emploi recense 2,03 offres d'emploi pour un demandeur d'emploi en Indre-et-Loire.

Même si ces difficultés de recrutement ne sont pas propres au territoire, l'Indre-et-Loire fait face à plus de difficultés que ses voisins : en région Centre-Val de Loire, Pôle emploi recense 1,88 offres d'emploi pour un demandeur. Selon Pôle emploi et la Dares, l'intensité d'embauche est le principal facteur d'explication de ces difficultés d'embauche, mais les conditions de travail proposées, la durabilité de l'emploi, l'inadéquation géographique, le lien formation-métier, et le manque de main d'œuvre sont des facteurs explicatifs significatifs des difficultés de recrutement.

Aucun territoire d'Indre-et-Loire n'est épargné par ce phénomène, puisque sur l'intégralité du département, plus de 52% des recrutements sont jugés difficiles par les entreprises. A noter toutefois que Tours est plus particulièrement confronté à cette problématique, puisque 66,5% des recrutements y sont jugés difficiles par les entreprises (cf. carte « Représentation territoriale des difficultés de recrutement en Indre-et-Loire en 2022 »).

Le manque de lisibilité de l'offre du territoire limite effectivement l'adéquation entre l'offre et la demande de travail

Ces difficultés de recrutement ne s'expliquent pas par un manque d'actions sur le territoire pour répondre aux besoins des entreprises puisque, comme vu précédemment, les acteurs du territoire sont pleinement engagés dans une démarche d'« aller-vers » les entreprises et proposent une réponse globale aux besoins des entreprises. Cependant, le manque de lisibilité peut effectivement limiter l'adéquation entre l'offre et la demande de travail. La complexité du paysage des acteurs institutionnels en Indre-et-Loire engendre deux freins significatifs à l'adéquation entre l'offre et la demande de travail :

Le travail en lien avec les entreprises est quotidien et de qualité avec ma structure. On constate cependant que les entreprises sont sollicitées par de nombreux partenaires de l'emploi, pour des actions, des visites d'entreprises, des demandes de PMSMP, des offres d'emploi... Il faut souvent resituer notre rôle et nos partenariats avec les autres structures. Les entreprises font confiance à la structure sur les candidats présentés quand le suivi de la candidature est là.

Enquête en ligne EY à destination des professionnels

acteurs institutionnels sur des actions, des visites d'entreprises, des offres d'emploi, pour leur participation à des instances locales, etc. Cette multi-sollicitation fait peser un risque de démobilitation de ces entreprises.

Les entreprises rencontrées indiquent également que les initiatives des acteurs pour renforcer l'accès des entreprises à l'information sur leurs services et les dispositifs existants peuvent ne pas être suffisamment soutenues et régulières. De ce fait, les entreprises n'ont pas toujours accès aux informations les plus récentes. L'exemple de la mobilisation limitée de JobTouraine par les entreprises est illustratif de l'importance de l'entretien des relations avec les entreprises, puisque plusieurs entreprises ont déclaré ne pas connaître l'outil ou ne pas savoir que l'outil était toujours opérationnel.

Les relations devraient être densifiées notamment établir des partenariats plus constants et opérationnels. Un important travail de communication est à faire à nouveau car il a déjà été fait mais un réseau quel qu'il soit doit être entretenu. Nécessité de faire du porte-à-porte auprès des entreprises.

Enquête en ligne EY à destination des professionnels

Les médecins du travail ont entendu parler du dispositif de la Reconnaissance de la Lourdeur du Handicap et ventent donc aux employeurs cet outil. L'employeur va voir Cap emploi pour mettre en place cet outil et Cap emploi se rend compte que l'employeur ne rentre pas dans le cadre de cet outil, ce qui crée une frustration.

Enquête en ligne EY à destination des professionnels

Enfin, les informations auxquelles les entreprises ont accès ne sont pas toujours pertinentes au vu de leurs besoins spécifiques. Plusieurs entreprises ont exprimé qu'elles n'avaient pas besoin de connaître l'intégralité des dispositifs existants mais de connaître les dispositifs et services qui leur permettent de répondre à leurs propres problématiques. Les réunions de présentation de l'intégralité des dispositifs existants ont d'ailleurs eu des effets négatifs sur les relations avec les entreprises, ces dernières ayant eu le sentiment de recevoir un « trop-plein » d'informations qui n'étaient pas nécessaire et que, par conséquent, l'offre disponible était illisible et trop complexe.

Le manque de contrôle de l'information mise à disposition des entreprises peut aussi avoir comme conséquence un sentiment de frustration lorsque sont présentés aux entreprises des dispositifs auxquelles elles n'ont pas droit.

Les modalités de coopération existantes avec les entreprises du territoire ne permettent pas d'anticiper les besoins en compétence et en recrutements

Les modalités existantes de coopération avec les entreprises du territoire permettent, dans une certaine mesure, le partage d'informations sur l'offre existante, la récolte des besoins des entreprises en compétences et en recrutement, ainsi que la proposition de candidats potentiels pour répondre aux offres d'emploi. Toutefois, elles ne permettent pas d'agir sur le frein principal à l'accès ou au retour à l'emploi stable et durable qu'est le manque d'accueil et d'intégration des personnes accompagnées au sein des entreprises.

En effet, non seulement le lien opérationnel n'est pas suffisant entre les acteurs de l'accompagnement et les entreprises pour permettre le suivi des personnes accompagnées en entreprises, mais celui-ci ne permet pas non plus d'accompagner les entreprises dans leurs

Travailler sur la connaissance des publics avec les entreprises est un travail qui demande un effort soutenu, qui demande en effet à lutter contre certains préjugés. Les entreprises ont parfois des demandes avec des critères de recrutement très restrictifs, notre travail est de faire connaître le marché de l'emploi à nos bénéficiaires, mais aussi de faire connaître aux entreprises les compétences de nos bénéficiaires, de faire valoir le potentiel de chacun, la nécessité d'accompagnement et de formation.

Enquête en ligne EY à destination des professionnels

stratégies RH. Les professionnels du territoire restent alors confrontés à des entreprises qui ne sont pas suffisamment sensibilisées aux questions de l'insertion et qui n'offrent pas les conditions nécessaires à la mise en œuvre d'un parcours sans couture des personnes accompagnées.

De plus, les modalités de coopérations existantes ne permettent pas aux acteurs du territoire d'anticiper les besoins des entreprises pour adapter l'accompagnement des personnes en recherche d'emploi en conséquence. En ce qui concerne les métiers en tension par exemple, un travail sur l'image du métier, de développement des formations spécifiques, et le sourcing des candidats potentiels requièrent du temps. Aussi, alors que, d'un côté, les entreprises peuvent regretter le temps de réponse des acteurs du territoire, le manque d'anticipation des besoins par les entreprises ne donnent pas la latitude nécessaire aux acteurs du territoire pour y répondre pleinement. Même si les groupes de travail des CODEVES

permettent une réflexion partenariale sur les métiers en tension, les professionnels de terrain manquent de plateforme pour accompagner les entreprises dans l'anticipation de leurs besoins.



A retenir

- La plus-value des actions des acteurs du territoire pour l'appariement entre l'offre et la demande de travail n'est que partiellement appréciée par les personnes accompagnées et par les entreprises.
- Ces difficultés de recrutement ne s'expliquent pas par un manque d'actions sur le territoire pour répondre aux besoins des entreprises mais par un manque de lisibilité du paysage des acteurs institutionnels et de leurs rôles respectifs vis-à-vis des entreprises.
- Pour certaines entreprises, les relations avec les acteurs institutionnelles ne sont pas suffisamment soutenues et régulières pour garantir un accès à des informations mises à jour et pertinente au vu de leurs besoins spécifiques.
- Le lien opérationnel entre les entreprises et les acteurs institutionnels n'est pas suffisant pour permettre le suivi des personnes accompagnées en entreprises et accompagner les entreprises dans leurs stratégies RH.
- Les modalités de coopérations existantes ne permettent pas aux acteurs du territoire d'anticiper les besoins des entreprises pour adapter l'accompagnement des personnes en recherche d'emploi en conséquence.



Les enseignements à tirer du parangonnage

| Territoire | Travaux menés dans le cadre du SPIE pour améliorer la coopération avec les entreprises | Implication des entreprises dans la gouvernance SPIE |
|------------|--|--|
| Yonne | <p>Organisation de deux tables stratégiques avec les entreprises afin d'objectiver les besoins de chacun et les axes de convergence public/privé :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ première table pour faire connaissance ▪ deuxième table pour monter des projets conjoints (Action « découverte des métiers en tension pour les femmes de Puisaye-Forterre » ; Action « Brique par Brique » pour la découverte des métiers du BTP et l'accompagnement à l'emploi et la formation, avec un pilotage commun Conseil départemental - organisations patronales, sur l'Auxerrois et la Puisaye-Forterre) | <p>Instances :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ COTI au niveau départemental lorsque leur présence était pertinente au vu des thématiques abordées (représentation des entreprises par les chambres consulaires) ▪ Présence des entreprises aux COTI au niveau infra (présentation des dispositifs, suivi continu des personnes accompagnées en entreprises, travaux sur les métiers en tension) <p>Conditions de réussite :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N'inviter les entreprises qu'une fois que les instances ont été bien installées ▪ Communiquer sur des thématiques opérationnelles/concrètes, en montrant la plus-value pour les entreprises des actions menées (ne travaillent pas les questions administratives avec les entreprises dans les COTI) |
| Somme | <p>Action « Diagnostic des besoins en emploi » :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ mise en cohérence de tous les diagnostics, lecture transversale des travaux et partage de du diagnostic commun ▪ objectif général de cette démarche est de concevoir des modalités de coopération efficace avec les entreprises ▪ groupe projet qui réunit un représentant de chaque partenaire SPIE qui suit la progression de l'action ▪ organisation d'un séminaire d'une demi-journée pour partager les résultats de l'action | <p>Conditions de réussite :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ne pas inviter les entreprises aux instances de pilotage qui ne sont pas pertinentes pour les entreprises (ex : réflexions sur la gouvernance) |
| Aude | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Partenaire dating convivial : présentation des structures et de leur offre en 3min (participants : 40 partenaires, entreprises) ▪ Document dématérialisé « qui fait quoi », adapté aux entreprises et aux professionnels, par thématique (mobilité, emploi, savoirs de base, ...) avec les contacts des interlocuteurs | |



Pistes de travail

- De façon à rapidement montrer la plus-value du SPIE 37, une activité pourra être menée en phase 2 de la mission pour travailler les relations avec les entreprises. Cette activité permettrait de réunir les acteurs et les entreprises du territoire pour mener une réflexion sur :
 - L'adéquation des profils des personnes accompagnées dirigées vers les entreprises
 - L'accueil des personnes accompagnées au sein des entreprises
 - Les modalités de coopération avec les entreprises pour apporter une réponse aux besoins en compétences et de recrutement des entreprises

- Pour éviter la multiplication des portes d'entrée en ce qui concerne les projets partenariaux menés dans le cadre du SPIE 37 incluant les entreprises, un acteur institutionnel avec une forte expertise du monde économique devrait être désigné comme chef de file et interlocuteur unique pour les entreprises.
- Par ailleurs, dans le souci d'éviter la démobilité des entreprises, la gouvernance du SPIE 37 devra n'intégrer les entreprises qu'aux instances pertinentes. Les réflexions sur la gouvernance du SPIE 37 pourront être alimentées du modèle de gouvernance du SPIE dans l'Yonne, qui n'intègre les entreprises qu'au niveau des COTI lorsque les thématiques abordées apportent une plus-value certaine aux entreprises.
- En s'inspirant du SPIE mis en œuvre dans l'Yonne, les acteurs institutionnels pourraient organiser, avec le soutien de la Région, des tables stratégiques pour anticiper les besoins en compétences et en recrutement des entreprises du territoire et ainsi adapter l'offre du territoire.
- Si le développement d'un outil informatique centralisé recensant l'intégralité de l'offre du territoire, organisé par thématique et par public est possible, une porte d'entrée adaptée aux entreprises devrait être prévue. En ce sens, dans le cadre du parangonnage, un outil de ce type a pu être identifié dans l'Aude.

Nb : l'ensemble des travaux de réflexion sur les relations avec les entreprises devront intégrer les résultats des travaux de France travail à ce sujet.

3 Préconisations

L'impératif de France travail

Thibaut Guilluy, Haut-commissaire à l'emploi et à l'engagement des entreprises, a lancé le 12 septembre une mission nationale de préfiguration de France travail. Les collectivités territoriales, acteurs du service public de l'emploi et partenaires sociaux sont associés à la réflexion via le "Comité des parties prenantes" qui s'est réuni le 23 septembre dernier.

Cette réforme vise à mettre en commun les compétences de Pôle emploi, des régions, des départements et des missions locales, mais ne consiste pas en "un vaste exercice de fusions entre acteurs".

Les travaux menés dans le cadre du SPIE 37 pour améliorer la coordination entre les acteurs d'Indre-et-Loire sont d'autant plus utiles qu'ils nourriront la réflexion sur France travail.

Objectif et périmètre de France Travail¹⁹



Pourquoi France Travail ?

- **Enjeu du plein emploi** avec comme point de départ le constat qu'un grand nombre de demandeurs d'emploi subsiste alors que des entreprises / secteurs peinent à recruter



Quel objectif ?

- **Simplification de l'accompagnement** des personnes dépourvues d'emploi et des entreprises
- **Meilleure coordination entre les acteurs de l'emploi et de l'insertion** : « **France Travail est avant tout une dynamique partenariale qui vise à mieux coordonner l'ensemble des acteurs d'un territoire** ». Enjeu de trouver les meilleurs partenariats, pour garantir à tous un accompagnement intensif et personnalisé vers l'emploi durable.

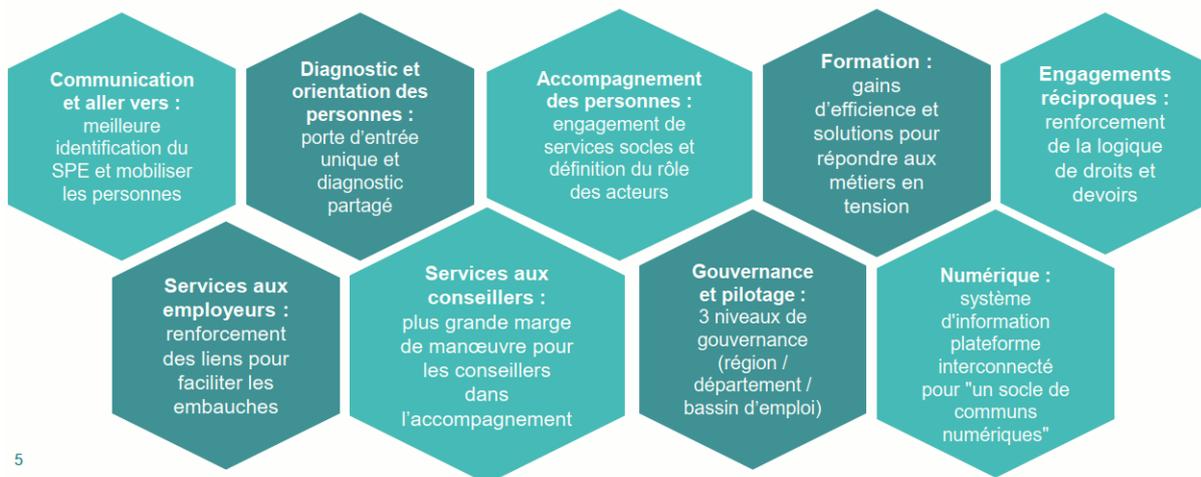


Pour qui ?

- **Personnes dépourvues d'emploi**
- **Employeurs**

France Travail apportera ainsi de nombreuses innovations, notamment sur la culture commune (« communication et aller-vers »), l'accompagnement des personnes, les services aux employeurs, la gouvernance et le pilotage, et le numérique.

¹⁹ Présentation « SPIE 37, La transition vers France Travail », Chefferie de projet SPIE 37



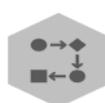
5

Les travaux de la mission SPIE 37, qui incluent ces thématiques, prendront donc en compte les directives stratégiques issues des travaux de France Travail et qui seront communiqués début 2023.

3.1

Préconisations sur l'offre départementale et territoriale de l'insertion et de l'emploi et les interactions entre les acteurs du territoire

Au vu des travaux de diagnostic, les préconisations principales sur l'offre et les interactions entre les acteurs du territoire sont les suivantes :



SPIE TERRITORIAL

Mise en œuvre d'actions concrètes, en proximité

- ▶ Bien que le SPIE 37 doive permettre une coordination à l'échelle départementale des accompagnements et de l'offre du territoire, les **spécificités territoriales doivent être respectées** .
- ▶ La **déclinaison opérationnelle et locale des orientations stratégiques** doit être clairement définie et formalisée.
- ▶ L'échelle territoriale privilégiée, au vu des travaux de France Travail, est les **bassins d'emploi** .



COMMUNICATION

Travail de changement d'image des publics et des entreprises, simplifier l'offre auprès d'eux

- ▶ La chefferie de projet SPIE 37 doit être identifiée par l'ensemble des acteurs du territoire comme un acteur indépendant au service du renforcement des relations partenariales.
- ▶ La **communication devra se faire au plus près des acteurs** pour assurer la descente des informations aux professionnels de terrain et la valorisation des activités de la mission.



PLUS-VALUE

Impulser l'innovation et l'expérimentation

- ▶ Les innovations impulsées par le SPIE37 doivent permettre de répondre aux manques de l'offre, en prenant en compte les **répartitions territoriales inégales** .
- ▶ Une **réflexion doit être menée sur la coordination des acteurs** (qui coordonne?) et sur les modalités de coopération (qui répond aux appels d'offre ? Qui monte les projets? Avec qui ? ...).

39

Coopérations stratégiques et opérationnelles

Le SPIE 37 devra **formaliser** des instances stratégiques et des instances techniques territorialisées. Autant que possible, ces instances devront permettre de **fusionner et de remplacer des instances existantes** sur le territoire. Une attention particulière devra être portée à la **périodicité** et aux **modalités d'animation** de ces instances pour en assurer la pérennité.

Les **thématiques** abordées devront être clairement définies pour ne pas faire concurrence à d'autres instances et seuls les acteurs dont la **présence est pertinente** devront participer. Une réflexion devra être menée sur la **sélection des participants** : le nombre de participants ne doit pas être un frein à la coopération au sein des instances.

La chefferie de projet SPIE 37 aura un rôle important dans la **transmission d'informations** entre le niveau stratégique et le niveau opérationnel. Les directives stratégiques devront être accompagnées de **plans d'actions opérationnels**. La culture commune devra être renforcée pour assurer la mise en œuvre de ces plans d'actions dans une démarche collaborative.

Accompagnements des publics ciblés par le SPIE 37

Le SPIE 37 pourra être l'occasion de travailler, avec les professionnels de terrain et les publics accompagnés, la **transition d'un statut à un autre**.

Lors de la définition de la gouvernance du SPIE 37, il sera important de clairement définir **qui coordonne au niveau stratégique sur le territoire et qui passe à l'action au niveau technique/opérationnel**. Cette réflexion devra aussi intégrer la question de l'accompagnement des personnes ayant des situations complexes.

Ces clarifications devront être transmises et présentées sous forme de **processus formalisés aux professionnels de terrain** pour assurer l'assimilation de l'information.

Il convient aussi de **rendre lisibles et visibles les accompagnements déjà existants** et qui conviennent à certaines situations complexes (ex : réfugiés, les artistes, et les gens du voyage...) pour améliorer l'orientation vers ces accompagnements.

Outils de suivi des usagers

Il y a une attente forte des professionnels de terrain en ce qui concerne l'optimisation et l'interopérabilité des outils de suivi des usagers. Il sera important de **déterminer en amont de la phase 2 si des travaux sur les outils de suivi des usagers peuvent être effectués dans le cadre du SPIE 37**.

Lisibilité de l'offre existante

Il sera important de **déterminer en amont de la phase 2 si des travaux sur les outils de partage de l'information sur l'offre des partenaires SPIE peuvent être effectués.**

Le SPIE 37 peut offrir l'opportunité de **centraliser les sources d'informations** (ex. newsletter commune). Au travers des activités pour renforcer la **culture commune**, des actions peuvent être menées pour assurer un meilleur partage de l'information (ex : *séminaire sur l'offre de santé pour faire connaître l'offre existante et expliquer aux référents et conseillers comment aborder les freins liés à la santé avec les personnes accompagnées*) et renforcer les relations interpersonnelles (ex : *afterwork réunissant les professionnels de terrain des différentes structures SPIE 37 pour apprendre à se connaître et repérer les bons interlocuteurs*).

Relations partenariales avec les entreprises du territoire

De façon à rapidement montrer la plus-value du SPIE 37, une activité pourra être menée en phase 2 de la mission pour **travailler les relations avec les entreprises**. Cette activité permettrait de réunir les acteurs et les entreprises du territoire pour mener une réflexion sur :

- L'adéquation des profils des personnes accompagnées dirigées vers les entreprises,
- L'accueil des personnes accompagnées au sein des entreprises,
- Les modalités de coopération avec les entreprises pour apporter une réponse aux besoins en compétences et de recrutement des entreprises.

3.2

Propositions d'actions à mener en phase 2 de la mission SPIE 37

Au travers des échanges avec les professionnels de terrain dans le cadre des entretiens consortium, mais aussi au travers des enquêtes en ligne à destination des personnes accompagnées et des professionnels, et le focus group d'approfondissement, certaines propositions d'actions prioritaires ont émergé. Pour chacune des actions prioritaires proposées que le SPIE 37 pourrait mettre en œuvre en phase 2 de cette mission SPIE 37 pour montrer rapidement et concrètement la plus-value du SPIE 37, l'équipe EY propose des modalités de mise en œuvre.



Actions prioritaires du SPIE 37 qui peuvent être mises en œuvre lors de la phase 2 de notre mission



Modalités de mise en œuvre proposées

1

Réponse aux manques de l'offre du territoire concernant les freins périphériques (santé, mobilité, garde d'enfants)

- ▶ Définition partenariale d'orientations stratégiques pour répondre aux manques d'offre liée à la levée des freins périphériques :
 - ▶ Définition du périmètre d'action : quel(s) frein(s) périphérique(s) cibler? quels acteurs impliquer ? sur quel(s) territoire(s)?
 - ▶ Définition des modalités de coopération : qui coordonne les acteurs impliqués ? montage du projet ? quels financements ?
 - ▶ Définition des publics ciblés et des modalités de mobilisation de cette nouvelle offre

2

Renforcement de la culture commune (organisation d'événements thématiques pour renforcer la lisibilité de l'offre et les relations interpersonnelles)

- ▶ After-work réunissant les professionnels de terrain des différentes structures SPIE 37 pour apprendre à se connaître et repérer les bons interlocuteurs
- ▶ Événement a-statutaire sur le modèle de l'événement « Réussir sans attendre »
- ▶ Actions de communication et séminaires de valorisation de l'offre disponible notamment pour la levée des freins périphériques

3

Définition commune de cohortes a-statutaires de personnes accompagnées

- ▶ Réunions partenariales territoriales pour définir des cohortes a-statutaires de personnes accompagnées à mobiliser sur
 - ▶ Les Défis
 - ▶ Les actions collectives de la CPAM
 - ▶ Les actions d'immersion du CREPI et de la CMA

4

Définition des processus pour assurer des parcours sans couture aux personnes accompagnées qui transitionnent d'un statut à un autre et/ou qui sont dans une situation complexe

- ▶ Séminaire de réflexion réunissant les professionnels de terrain et des personnes accompagnées pour définir les processus assurant des parcours sans couture aux personnes accompagnées qui transitionnent d'un statut à un autre et/ou qui sont dans une situation complexe, à partir d'exemples de situations concrets.

5

Renforcement des coopérations avec les entreprises du territoire

- ▶ Séminaire de réflexion réunissant les acteurs et les entreprises du territoire pour analyser :
 - ▶ L'adéquation des profils des personnes accompagnées dirigées vers les entreprises
 - ▶ L'accueil des personnes accompagnées au sein des entreprises
 - ▶ Les modalités de coopération avec les entreprises pour apporter une réponse aux besoins en compétences et de recrutement des entreprises

6

Développement d'outils informatiques communs (recensement de l'offre par thématique, par territoire et par public ; coordination des actions et événements des acteurs)

- ▶ Séminaire de réflexion réunissant des professionnels de terrain issus de l'ensemble des acteurs de l'insertion, de la formation et de l'emploi pour recenser leurs besoins et leurs attentes autour de :
 - ▶ La communication sur l'état d'avancement des travaux du SPIE37
 - ▶ La communication sur l'offre des autres partenaires SPIE 37
 - ▶ La communication sur les actions partenariales
 - ▶ Les informations qui peuvent être partagées pour mieux suivre et accompagner les personnes concernées

4 Annexes

4.1 Enquêtes en ligne

Enquête à destination des personnes accompagnées

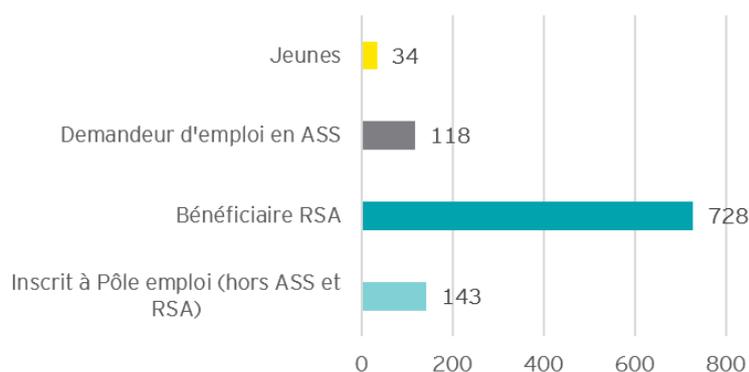
La première enquête à destination des personnes accompagnées visait les :

- Bénéficiaires RSA,
- Jeunes éligibles et pouvant relever du contrat engagement jeune,
- Demandeurs d'emploi en ASS.

L'enquête questionnait l'accompagnement effectif dont ont bénéficié les usagers questionnés, l'avis général sur l'offre d'insertion et d'emploi du territoire, et les modalités d'association des bénéficiaires qui pourrait être mis en place dans le cadre du SPIE 37. L'outil Qualtrics permettant de réaliser des filtres, les répondants à l'enquête en ligne ont eu des questions adaptées à leur profil.

L'enquête en ligne a été distribuée par l'intermédiaire des partenaires (CD, Pôle emploi/Cap emploi, MLs, Région) auprès de 11 245 demandeurs d'emploi, dont des jeunes. 1 000 réponses ont été collectées, soit un taux de réponse de 8,9%.

Répartition des répondants à l'enquête en ligne à destination des publics accompagnés



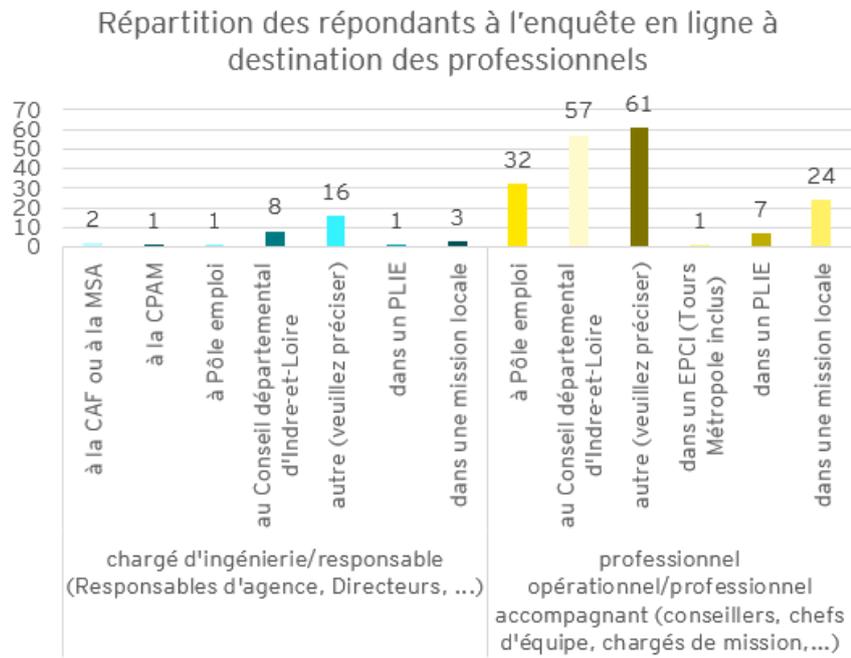
Enquête à destination des professionnels

La deuxième enquête à destination des professionnels des acteurs du consortium SPIE visait :

- Les agents de terrain des prescripteurs (conseillers, chefs d'équipe, chargés de mission, ...),
- Les chargés d'ingénierie et responsables (responsables d'agence, Directeurs.trices, ...),
- Le monde économique.

L'enquête questionnait les répondants sur les manques dans le fonctionnement actuel de l'insertion et de l'emploi sur le territoire et leurs attentes par rapports au SPIE. Plus précisément, l'enquête portera sur les thématiques suivantes : la lisibilité et la qualité de l'offre du territoire ; les besoins en innovation ; les parcours usagers et les outils de suivi ; les besoins de coordination et les attentes en termes de gouvernance.

214 réponses ont été récoltées, dont 32 de chargés d'ingénierie/responsables et 182 de professionnels opérationnels/ professionnels accompagnants. Bien que l'enquête ait été diffusée aux entreprises du territoire, notamment sur LinkedIn par le CREPI, aucune réponse d'entreprises du territoire n'a pu être collectée.



Dans le cadre des travaux de diagnostic, l'équipe EY a mené **quatre entretiens** avec la chefferie de projet SPIE de quatre territoires afin de tirer les enseignements de la mise en œuvre du SPIE sur ces territoires et ainsi alimenter la réflexion sur le SPIE 37. Les territoires rencontrés sont la Somme, l'Aude, l'Yonne, et le Pas-de-Calais.

Caractéristiques du SPIE dans la Somme, dans l'Aude, dans l'Yonne et dans le Pas-de-Calais

| | Somme | Aude | Yonne | Pas-de-Calais |
|---|--|---|--|---|
| <i>Acteurs impliqués</i> | Préfecture, CD, HCLP, Région, association des maires de la Somme, UD CCAS, DREETS, Pôle Emploi, Caf | CD, DDCSPP, Conseil Régional, Pôle emploi, Caf/MSA, Missions locales, ARS, EPCI + autres partenaires variables selon les territoires (acteurs consulaires, tissu associatif, ...) | Conseil départemental, DDETSPP, Pôle emploi, Région, CAF/MSA, ARS | CD, DDETS, Pôle emploi, CAF/MSA, UDCCAS, MLs, Cap emploi, acteurs de l'hébergement, logement, handicap, santé, formation et accompagnement, entreprises, etc., Région |
| <i>Objectifs du SPIE</i> | Mise en place de GIP pour coconstruire de nouveaux accompagnements sans couture | Simplification des instances existantes, mise en place de diagnostics et d'outils communs pour améliorer l'orientation et l'accompagnement des usagers | Simplification des instances existantes, nouvelles modalités de diagnostic et renforcer l'orientation sur des parcours ciblés | Simplification des instances existantes, nouvelles modalités de diagnostic et nouvelles pratiques d'accompagnement |
| <i>Caractéristiques principales du SPIE</i> | <p>Périmètre d'action : territoire d'action sociale de Somme Santerre (Sud-ouest du département)</p> <p>Public cible :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bénéficiaires du RSA, de l'ASS • Demandeurs d'emploi | <p>Périmètre d'action :</p> <p>Intégralité du département</p> <p>Public cible :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allocataire du RSA nouveaux entrants • Travailleurs handicapés | <p>Périmètre d'action :</p> <p>Pilotage départemental et déclinaison sur les 6 Unités Territoriales de Solidarité du département</p> <p>Public cible :</p> <p>Bénéficiaires du RSA</p> | <p>Périmètre d'action :</p> <p>Pilotage départemental et déclinaison sur les 6 Unités Territoriales de Solidarité du département</p> <p>Public cible :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bénéficiaires du revenu de |

| | | | | |
|--|--|---|---|--|
| | <p>longue ou très longue durée</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeunes ni en études, ni en formation, ni en emploi • Travailleurs reconnus handicapés • Bénéficiaires d'une protection internationale <p>Actions d'ingénierie et actions à destination des publics accompagnés (cohorte d'environ 250 personnes)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Jeunes de moins de 26 ans non scolarisés et sans emploi • Demandeurs d'emploi de longue durée en portefeuille renforcé <p>Gouvernance intégrée, actions d'ingénierie et actions à destination des publics</p> | <p>Actions d'ingénierie et actions à destination des publics accompagnés</p> | <p>solidarité active (RSA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeunes • Personnes en situation de handicap • Demandeurs d'emploi <p>Actions d'ingénierie et actions à destination des publics accompagnés</p> |
|--|--|---|---|--|

Actions mises en œuvre par ces territoires répondant aux objectifs du SPIE 37 et enseignements à tirer du parangonnage pour le SPIE 37

| | |
|---|---|
| <p><i>Culture commune</i></p> | <p>Somme : Mise en œuvre d'une formation sur la culture commune avec le CNFPT pour permettre aux cadres et professionnels de terrain de « mieux se connaître et mieux se comprendre pour travailler ensemble ». Ces formations ont permis de faire du design de services entre membres SPIE. <u>Freins rencontrés :</u> réticence initiale car les professionnels considéraient qu'ils se connaissaient déjà et qu'ils suivent déjà plusieurs formations. La chefferie SPIE a dû démontrer la plus-value de ces formations de design de services. Cafés SPIE : la chefferie de projet se rend dans les structures membres pendant une heure pour faire un point d'actualité et une session FAQ. Aude : Partenaire-dating : en 3 minutes, chaque structure se présente et présente son offre, en la présence de 40 partenaires et des entreprises du territoire. Cet événement a permis de renforcer l'interconnaissance sur les dispositifs existants, l'impulsion de coopérations et la mise en œuvre de projets communs. Stratégie de communication commune pour harmoniser la communication sur le SPIE et sur la gouvernance intégrée. Visites régulières de la chefferie de projet SPIE dans les structures membres.</p> |
| <p><i>Outils de suivi des usagers</i></p> | <p>Somme : Réflexions sur le déploiement de DORA en cours. <u>Freins rencontrés :</u> le déploiement de DORA devrait se faire simultanément sur l'ensemble de la région pour éviter aux agents de la Région des saisies sur chacun des outils départementaux. La Région doit donc se saisir de l'offre de Beta.gouv pour la déployer sur l'ensemble du territoire. Aude : Déploiement de l'outil DORA (100 participants ont déjà entré leur fiche). Une action d'accompagnement à la prise en main de l'outil a été faite en visioconférence.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Renforcement de la lisibilité de l'offre du territoire</p> | <p>Aude : Document dématérialisé sur le « qui fait quoi » avec une entrée pour les entreprises et une entrée pour les professionnelles. L'offre est organisée par thématique (mobilité, emploi, savoirs de base, ...). Pour chaque offre recensée, le document renseigne la structure porteuse et les coordonnées d'une personne de contact. A chaque commission SPIE, chaque partenaire SPIE peut communiquer les informations importantes à relayer aux personnes accompagnées et aux partenaires SPIE.</p> <p>Yonne : Site internet (Yonne Solidarités) qui recense l'intégralité de l'offre du territoire.</p> <p>Pas-de-Calais : Définition de feuilles de routes thématiques (ex : feuille de route pour les jeunes SDF) qui intègrent les attentes des différents acteurs et qui documentent les parcours des bénéficiaires.</p> |
| <p>Coopération territoriale</p> | <p>Somme : Les Maisons France Service sont des vitrines supplémentaires du SPIE (les MFS ne sont pas des portes d'entrée uniques pour le SPIE). Ce maillage complémentaire permet d'améliorer la visibilité des actions SPIE (information et orientation par les MFS). La plus-value de ce maillage complémentaire est particulièrement perçue dans les territoires ruraux avec de fortes problématiques de mobilité car elles permettent le « aller-vers » les publics ciblés.</p> <p>Aude : Accompagnement des publics partagé au niveau territorial complété par des commissions participatives (emploi/formation, rapprochement offre d'emploi) pour centraliser les travaux des acteurs SPIE et porter des projets communs sur ces thématiques.</p> <p>Yonne : Un double ancrage départemental (COFIL consortium) et infra-départemental (Comités Territoriaux d'Insertion, COTI) permettant une réponse plus fine et différenciée aux problématiques repérées sur chaque territoire et une mobilisation plus agile des acteurs concernés.</p> <p>Pas-de-Calais : La chefferie de projet SPIE porte les feuilles de route définies au niveau stratégique lors de temps de rencontre avec les partenaires sur les bassins d'emploi.</p> |
| <p>Relations avec les entreprises</p> | <p>Somme : Analyse partagée avec les entreprises des diagnostics des besoins en emploi. <u>Conditions de réussite :</u> modalités de coopération co-construites avec les entreprises pour éviter la démobilité des entreprises.</p> |
| <p>Liens entre le SPIE et France Travail</p> | <p>Somme : Une démobilité sur le SPIE a été perçue à l'arrivée de la fin de l'expérimentation et à l'annonce de France Travail. → Enseignements à tirer pour le SPIE 37 : il sera important de maintenir la logique partenariale à l'approche de la fin de l'expérimentation et de continuellement démontrer le lien entre le SPIE 37 et France Travail.</p> <p>Aude : France Travail capitalisera sur la gouvernance intégrée définie dans le cadre des travaux du SPIE. → Enseignements à tirer pour le SPIE 37 : la gouvernance du SPIE 37 devra non seulement intégrer les travaux de France Travail mais devra aussi obtenir l'approbation de l'ensemble des acteurs SPIE 37 pour en assurer la pérennité une fois France Travail déployé.</p> <p>Yonne : Dans le cadre de leur candidature à France Travail, le territoire remet en lumière les actions menées dans le cadre du SPIE pour que France Travail capitalise sur ces résultats.</p> |

4.3

Analyse documentaire

Les travaux d'analyse documentaire qui ont alimenté ce rapport de diagnostic étaient basés sur :

- la Convention de financement pour la mise en œuvre territoriale du SPIE 37 (2022-

2023)

- le Programme Départemental pour l'Insertion et l'Emploi 2023-2026
- le Rapport d'exécution 2021 de la Convention d'appui à la lutte contre la pauvreté et d'accès à l'emploi (2019-2021)
- la Convention cadre de coopération entre Pôle emploi et le Département de l'Indre-et-Loire pour l'insertion sociale et professionnelle des demandeurs d'emploi bénéficiaires du RSA (2021-2023)
- la Convention avec la Région Centre-Val de Loire relative à l'accès à la qualification et à l'emploi des publics bénéficiaires du RSA et des jeunes
- la Stratégie Emploi et Insertion du Département : Rebondir Sans Attendre
- le Bilan 2021 des services Offre d'Insertion et Emploi, Conseil départemental
- les Résultats des travaux de préparation au PDIE 2021-2023
- les supports web de présentation de l'ensemble des acteurs SPIE 37
- l'étude « Mesure des nouveaux besoins pour accompagner les populations éloignées du système de santé, Points de vue des professionnels de la région Centre-Val de Loire » par l'Observatoire régional de la santé du Centre-Val de Loire
- les données chiffrées collectées sur pole-emploi.org et dares.travail-emploi.gouv.fr, ...

4.4

Production du schéma statique de représentation du réseau formé par les acteurs du territoire

Le schéma statique de représentation du réseau formé par les acteurs du territoire a été modélisé sur le site internet GraphCommons.com. Les relations entre les acteurs ont été définies à partir des informations collectées lors des entretiens consortium et de l'analyse documentaire. L'entretien avec Touraine insertion n'ayant pas pu être mené, cet acteur n'est pas inclus dans le schéma, faute d'informations suffisantes et validées par l'acteur.

La structuration du schéma statique suit la configuration ci-dessous. Ainsi, la distance entre les acteurs sur le schéma ne représente pas la « force » des relations entretenues avec les autres acteurs.

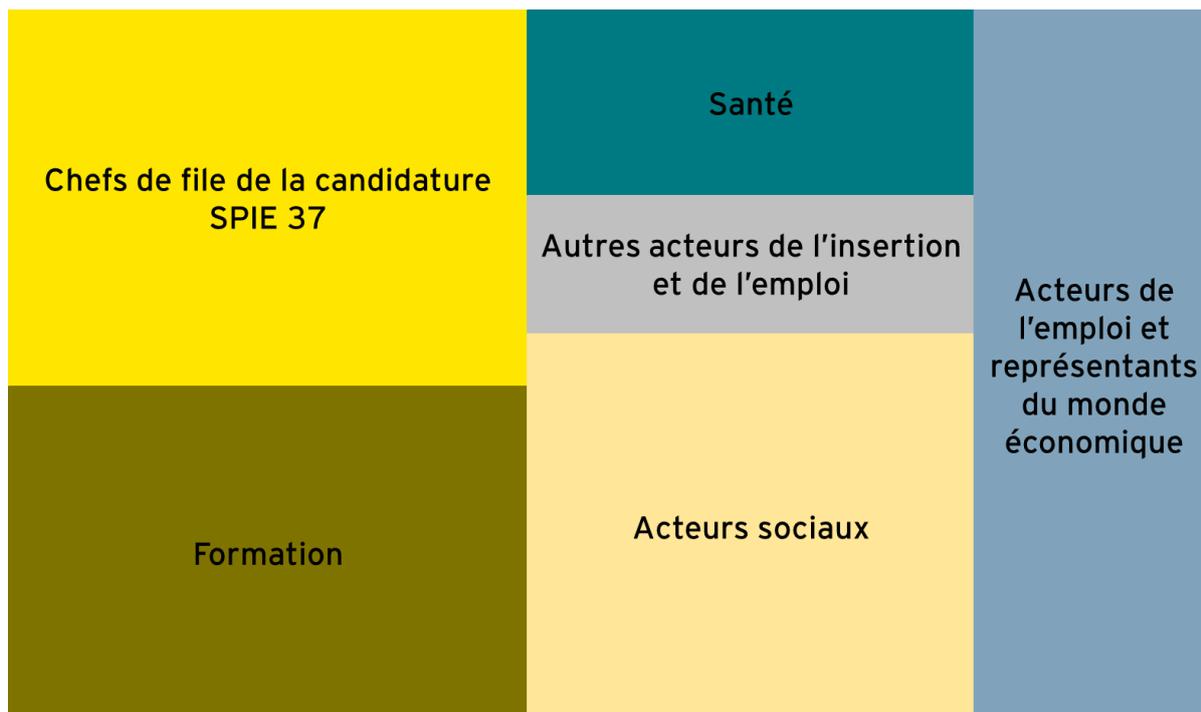
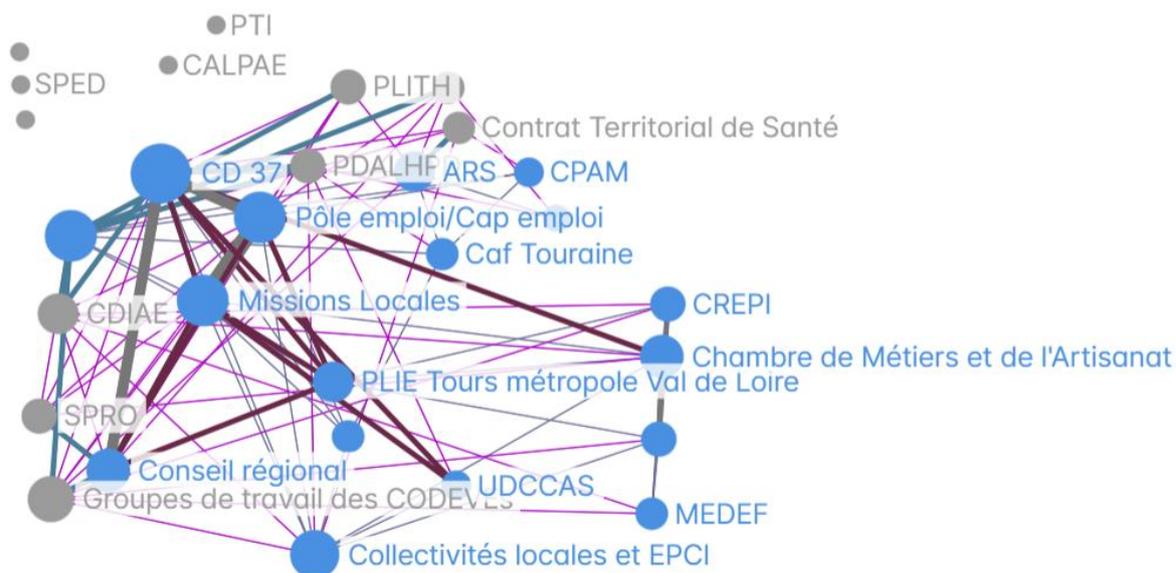


Schéma statique de représentation du réseau formé par les acteurs du territoire



En bleu, les nœuds représentent les acteurs du territoire. En gris, les nœuds représentent les instances partenariales formalisées. Les nœuds gris isolés, reliés à aucun acteur du territoire, sont les instances qui n'existent plus ou qui ne sont plus mobilisées à date de rédaction de ce rapport.

Le diamètre des nœuds représente le degré de connectivité de l'acteur ou de l'instance. Plus le nœud est grand, plus l'acteur ou l'instance est connecté à d'acteurs.

Le schéma représente deux types de liens de poids différents connectant les instances formalisées (nœuds gris) : « (co)pilote » en bleu (poids 2) et « participe à » en violet (poids

1). Les relations bilatérales sont représentées par trois types de liens : « conventionnement mis en œuvre » en vert (poids 1), « coopérations/ingénierie » en violet foncé (poids 1), et « coordination des accompagnements » en pourpre (poids 2).

4.4

Résultats de l'enquête en ligne à destination des professionnels de terrain quant à leur connaissance de l'offre du territoire, déclinés par acteur

Dans le cadre de l'enquête en ligne à destination des professionnels en ligne, 214 réponses ont été récoltées pour la question « J'ai une bonne connaissance de l'offre d'insertion, de formation et de l'emploi de ces acteurs ».

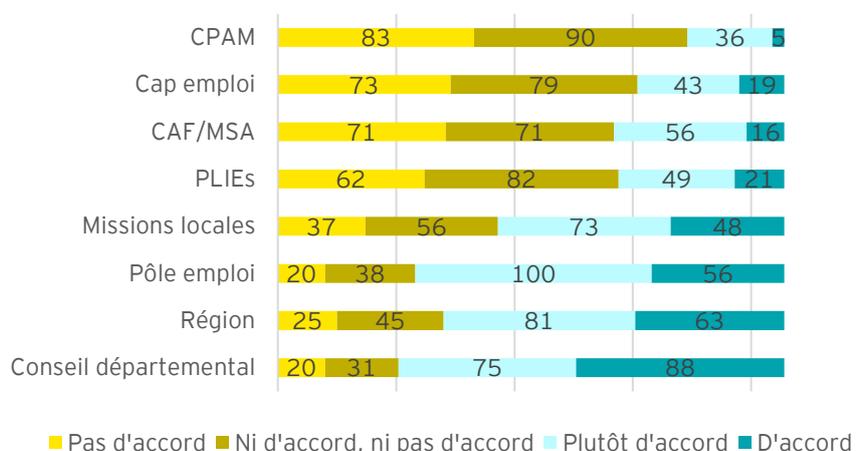
Cette question était posée ainsi dans l'enquête en ligne :

J'ai une bonne connaissance de l'offre d'insertion, de formation et de l'emploi de ces acteurs.

| | Pas d'accord | Ni d'accord, ni pas d'accord | Plutôt d'accord | D'accord |
|-----------------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Conseil départemental | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Région | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pôle emploi | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Missions locales | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| PLIEs | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| CAF/MSA | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Cap emploi | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| CPAM | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

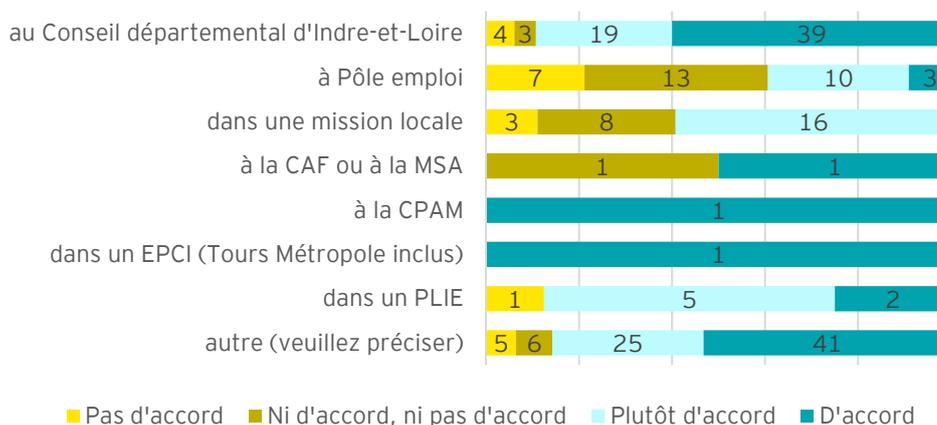
En cumulatif, les réponses permettent d'identifier le niveau de connaissance de l'offre de chaque acteur cité dans cette question par les professionnels des autres structures.

J'ai une bonne connaissance de l'offre d'insertion, de formation et de l'emploi de ces acteurs.



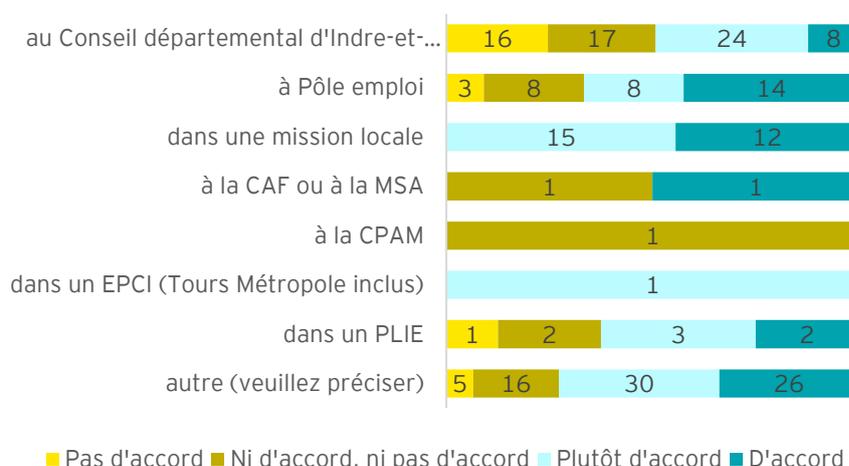
Aide à la lecture : Parmi l'ensemble des répondants à l'enquête à destination des professionnels, 163 répondants considèrent qu'ils ont une bonne connaissance de l'offre du Conseil départemental.

J'ai une bonne connaissance de l'offre d'insertion, de formation et de l'emploi de ces acteurs - Conseil départemental



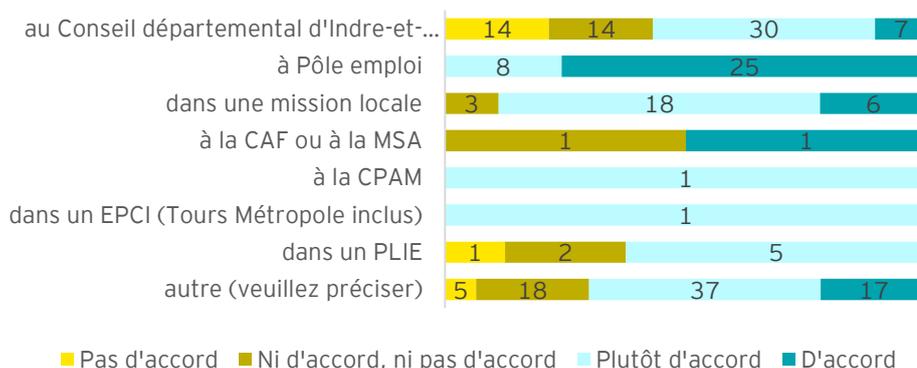
Aide à la lecture : Parmi les répondants qui travaillent à Pôle emploi, 13 répondants considèrent qu'ils ont une bonne connaissance de l'offre du Conseil départemental. Parmi les répondants qui travaillent dans une Mission locale, 16 répondants considèrent qu'ils ont une bonne connaissance de l'offre du Conseil départemental.

J'ai une bonne connaissance de l'offre d'insertion, de formation et de l'emploi de ces acteurs - Région



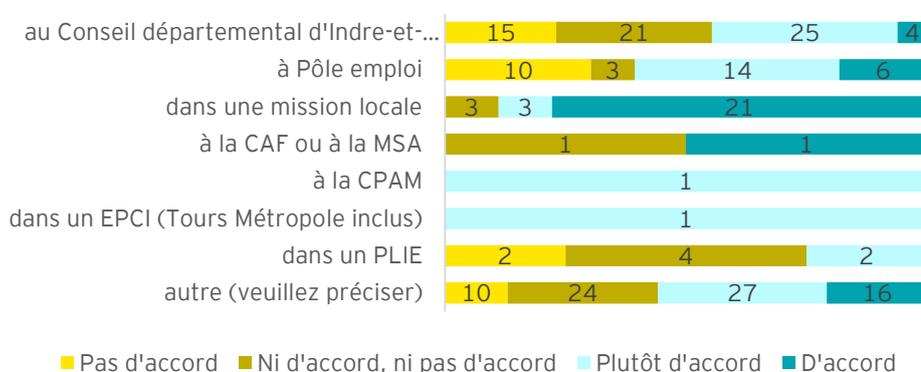
Aide à la lecture : Parmi les répondants qui travaillent au Conseil départemental, 32 répondants considèrent qu'ils ont une bonne connaissance de l'offre de la Région. Parmi les répondants qui travaillent à Pôle emploi, 22 répondants considèrent qu'ils ont une bonne connaissance de l'offre du Conseil départemental.

J'ai une bonne connaissance de l'offre d'insertion, de formation et de l'emploi de ces acteurs - Pôle emploi



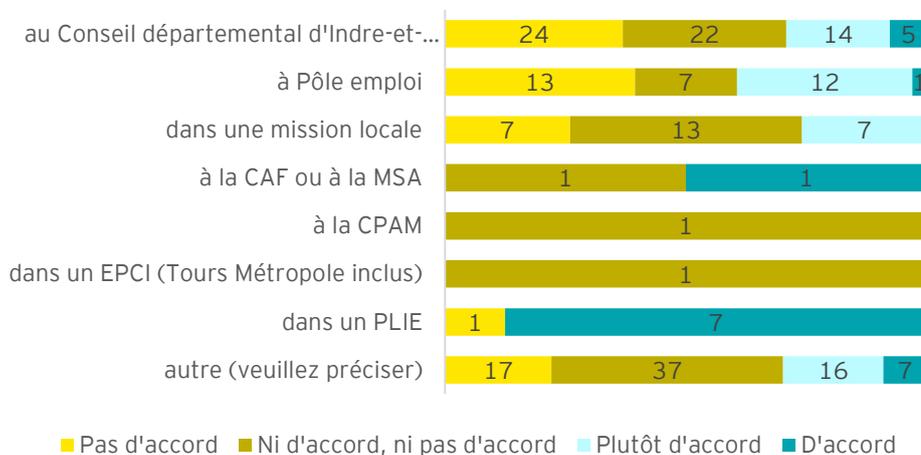
Aide à la lecture : Parmi les répondants qui travaillent au Conseil départemental, 37 répondants considèrent qu'ils ont une bonne connaissance de l'offre de Pôle emploi. Parmi les répondants qui travaillent dans une Mission locale, 24 répondants considèrent qu'ils ont une bonne connaissance de l'offre de Pôle emploi.

J'ai une bonne connaissance de l'offre d'insertion, de formation et de l'emploi de ces acteurs - Missions locales



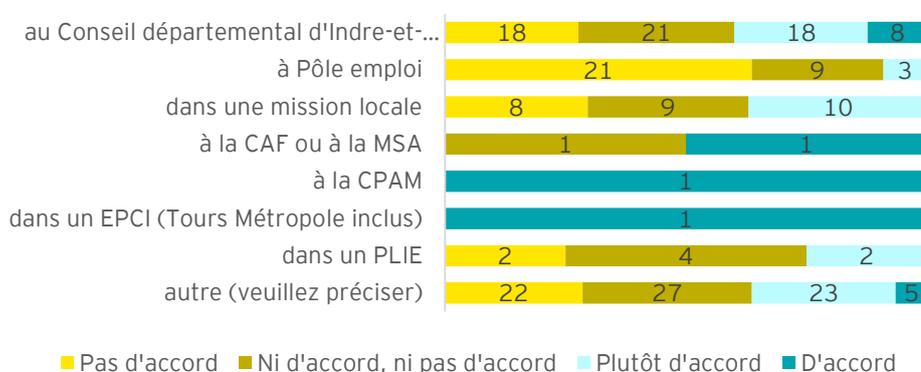
Aide à la lecture : Parmi les répondants qui travaillent au Conseil départemental, 29 répondants considèrent qu'ils ont une bonne connaissance de l'offre des Missions locales. Parmi les répondants qui travaillent à Pôle emploi, 20 répondants considèrent qu'ils ont une bonne connaissance de l'offre des Missions locales.

J'ai une bonne connaissance de l'offre d'insertion, de formation et de l'emploi de ces acteurs - PLIEs



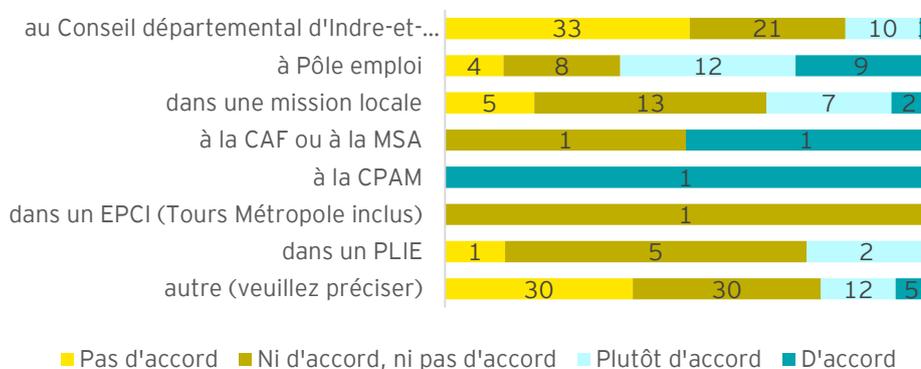
Aide à la lecture : Parmi les répondants qui travaillent au Conseil départemental, 19 répondants considèrent qu'ils ont une bonne connaissance de l'offre des PLIEs. Parmi les répondants qui travaillent à Pôle emploi, 13 répondants considèrent qu'ils ont une bonne connaissance de l'offre des PLIEs.

J'ai une bonne connaissance de l'offre d'insertion, de formation et de l'emploi de ces acteurs - CAF/MSA



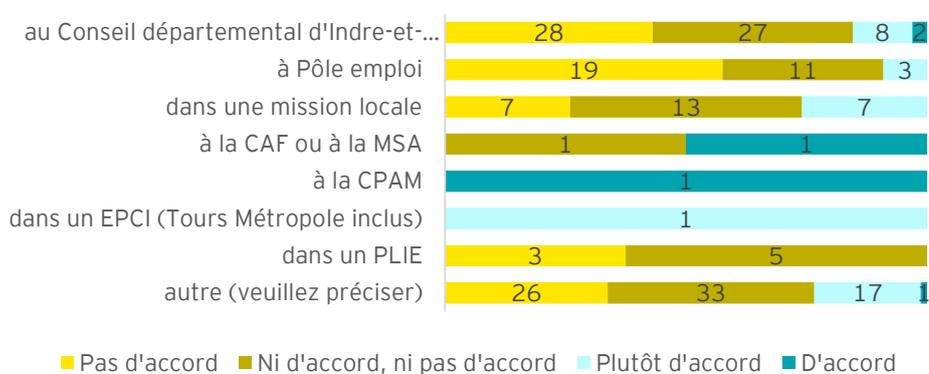
Aide à la lecture : Parmi les répondants qui travaillent au Conseil départemental, 26 répondants considèrent qu'ils ont une bonne connaissance de l'offre de la CAF/MSA. Parmi les répondants qui travaillent à Pôle emploi, 3 répondants considèrent qu'ils ont une bonne connaissance de l'offre de la CAF/MSA.

J'ai une bonne connaissance de l'offre d'insertion, de formation et de l'emploi de ces acteurs - Cap emploi



Aide à la lecture : Parmi les répondants qui travaillent au Conseil départemental, 11 répondants considèrent qu'ils ont une bonne connaissance de l'offre de Cap emploi. Parmi les répondants qui travaillent à Pôle emploi, 21 répondants considèrent qu'ils ont une bonne connaissance de l'offre de Cap emploi.

J'ai une bonne connaissance de l'offre d'insertion, de formation et de l'emploi de ces acteurs - CPAM



Aide à la lecture : Parmi les répondants qui travaillent au Conseil départemental, 10 répondants considèrent qu'ils ont une bonne connaissance de l'offre de la CPAM. Parmi les répondants qui travaillent à Pôle emploi, 3 répondants considèrent qu'ils ont une bonne connaissance de l'offre de la CPAM.