CREFOP Normandie
Commission 4 Emploi- Economie
Réunion du 15 octobre 2021
Synthèse des échanges

Participants

(Par ordre alphabétique)

DOCAIGNE Patricia	CGT
GRAVIER Guillaume	CESER
HUMERY Mireille	DRFPIC Normandie (représente Didier Magnier)
LAILLER-BEAULIEU Michèle	Dreets
LEBARBEY Alexandre	CGT
OUADAH Hafidha	Région Normandie
PEGHAIRE Xavier	Pôle emploi
RAMMANT Hélène	Carif-Oref de Normandie

Invitée

DESPRES Pascale Normanvilles

Ordre du jour

➤ **Ordre du jour initial** : Echanges et partages des offres de services, dispositifs et modalités d'actions de chaque acteur intervenant dans les quartiers politique de la ville

Afin d'éviter une présentation successive de chaque offre de service proposé dans les quartiers politique de la ville, il était initialement prévu d'organiser la réunion autour des sept points suivants : Le périmètre d'intervention - Les modalités du « aller vers » - L'accueil en structure - L'accompagnement et ses modalités - Les typologies de publics concernés - Le recours à d'autres acteurs ou réseaux et si oui pourquoi et lesquels ? - L'évaluation et ses résultats - Les évolutions de l'offre de service.

➤ **Ordre du jour effectif** : Dès le début des échanges, la discussion s'est orientée davantage vers le repérage des acteurs en capacité « d'aller vers » les publics et la nécessité pour les institutions de porter un message commun et clair, et par la même la nécessité de définir les termes de ce consensus.

Rappel de l'historique de la commission

Mme Lailler-Beaulieu rappelle que les précédentes réunions ont fait intervenir des acteurs non directement liés aux questions emploi formation, afin d'avoir des regards croisés d'où les interventions de :

- Mme DESPRES de Normanvilles sur les QPV,
- M. KINTANEL, éducateur spécialisé sur un quartier prioritaire de Caen et invité en qualité de grand témoin
- une Equipe Emploi Insertion de Pôle emploi
- M. BELQASMI, chargé de recherche au laboratoire d'Etudes et de Recherches Sociales de L'IRTS-IDS Normandie sur les thèmes : Connaissance des publics et des acteurs des QPV / Les mécanismes de discrimination

Le choix a été fait de travailler sur les publics selon le prisme de la politique de la ville.

M. Lebarbey confirme que le souhait était de « faire un pas de côté » et de rentrer par le prisme des publics (et non des dispositifs) en invitant des interlocuteurs que l'on n'a pas l'habitude d'entendre.

Synthèse des échanges

De nombreux thèmes et questionnements ont été abordés. Des questions et des constats ont émergés. Sont synthétisés ici les échanges qui ont permis de soulever plusieurs grandes problématiques imbriquées :

- La question des invisibles et les problématiques de sourcing des publics
- La nécessité de repérer et de former les acteurs pouvant « aller vers » les publics
- L'idée de mobilisation commune des acteurs institutionnels : l'idée d'une alliance

Mme Humery a souhaité que l'on puisse aborder les attentes de chacun par rapport à la politique de la ville, en précisant que du côté de l'Education nationale la problématique est liée au sourcing. Elle fait le constat qu'à l'Education nationale dans le cadre des différents plans de relance et appels à projets, on parle toujours des publics dit invisibles. Les personnes habitant les QPV n'ont pas nécessairement accès à toute l'offre de formation alors qu'elles pourraient bénéficier d'un parcours de formation plus en dentelle. C'est donc la question du sourcing qui pourrait être intéressante à travailler dans ce périmètre de la politique de la ville : l'identification des besoins et des publics qui pourraient être intéressés par toute l'offre de formation.

M. Lebarbey souligne qu'il y a certes le sourcing institutionnel mais il faut voir aussi comment on identifie des acteurs autres que ceux du réseau pour pouvoir porter une parole liée à la formation, à l'emploi. Pour les acteurs de terrain, il n'y a pas d'invisibles, eux les connaissent. D'où la nécessité de repérer les réseaux existants (celui du travail social, du socio-culturel...), autres que celui des institutionnels.

Et il faut se poser la question de comment on professionnalise des acteurs dont l'emploi et la formation n'est pas le métier pour qu'ils puissent devenir la première « base de ressources » par rapport aux publics (car la plupart des acteurs travaillant sur le terrain ne connaissent pas l'environnement emploi-formation).

Mme Lailier-Beaulieu constate que cette question des invisibles est revenue à chaque réunion. La question qui se pose est : parle-t-on des invisibles au niveau institutionnel ou des invisibles au niveau social ? Et qu'est-ce qu'un invisible ? y a-t-il de vrais invisibles dans notre société ? Il est gênant de constater que l'on parle encore de problème de sourcing alors qu'il y a encore beaucoup de demandeurs d'emploi, et on entend même des problèmes de sourcing dans des domaines comme l'IAE !

Fut un temps où on disait que c'était un problème de budget or ce n'est pas le cas aujourd'hui.

Et si on revient sur la politique de la ville, il existe des dispositifs, des mesures spécifiques politique de la ville or on constate qu'alors que du côté des ZRR cela explose, du côté des QPV cela ne décolle pas.

Mme Ouadah partage ce constat, et précise qu'en matière d'approche des publics, il s'agit d'un problème de méthode ... car le public il est là ! Il y a tout un travail à faire sur la façon d'approcher le public car ce n'est pas une question de moyens aujourd'hui. Il faut s'interroger sur les pratiques : il faut instaure un autre mode d'approche plus en proximité et en lien avec les besoins des publics. On parle de publics invisibles... pourtant ils sont bien là mais ils n'ont pas le même rapport à l'institution.

Mme Docaïne et Mme Ouadah abordent la question de la présence des acteurs du travail social dans les QPV. Le déficit de ces acteurs ne permet pas toujours un accompagnement adéquat de ces publics dits invisibles, et se pose par ailleurs la question de la pratique professionnelle elle-même du côté des travailleurs sociaux.

M. Lebarbey apporte quelques précisions : la prévention spécialisée intervient au titre de l'ASE donc avec financement par le Conseil départemental. Depuis 10 ans on a perdu plus d'un tiers des effectif nationaux (le département de la Seine-Maritime a divisé par deux les effectifs de la prévention spécialisée)

La question des invisibles est arrivée au moment du déficit de ces acteurs sur les territoires.

La question du « aller vers » est clairement posée dans la nouvelle feuille de route du Haut Conseil en Travail Social. Le « aller vers » est une pratique professionnelle, une méthode : « aller dehors » ce n'est pas « aller vers », il ne s'agit pas de sortir des murs pour « aller vers ». La question qui se pose juste après « être aller vers », c'est celle de l'outillage.

Sur le sujet du sourcing, M. Peghaire souligne que Pôle emploi a (ré)activé plusieurs nouveaux leviers :

- la méthode de la « carotte » avec des primes à l'entrée en formation sur les métiers en tension,
- la méthode du « bâton » avec le contrôle de la recherche d'emploi avec lequel : on essaie d'activer des échanges avec le demandeur d'emploi avant d'en arriver à une sanction. Et une interrogation s'est aussi

portée sur la progressivité des sanctions. Et tout cela passe par une personnalisation et une régularité dans les échanges.

- la mise en place de nouvelles prestations de bilan de santé et d'accompagnement psychologique au retour à l'emploi

M. Peghaire rappelle que Pôle emploi a mis en place des équipes emploi sur deux territoires (Le Havre et Rouen), et cela fonctionne bien dans l'ensemble (travail avec les associations de quartiers pour faire passer de l'info. par ex.).

A pôle emploi, l'idée est d'y aller ensemble : recréer des agences et mettre des agents en plus, cela ne marche pas. Il faut travailler avec des acteurs des quartiers. Les agences qui sont dans les quartiers sont connues des riverains qui n'hésitent pas à y entrer et elles sont reconnues des associations.

Selon Mme Humery il y a un partenaire qui voit lesdits « invisibles institutionnels » : ce sont les CAF. Et il y a un partenariat à créer avec les CAF. Sur la question de constituer un réseau, les CAF sont à prendre en compte car elles permettent de rendre visibles les invisibles institutionnels et en même temps elles ont leurs propres réseaux (avec l'éducation spécialisée, les travailleurs sociaux, les associations de quartiers, etc.).

Mme Ouadah souligne que la mise en place d'actions socio culturelle et socio sportives dans des QPV permet également de toucher ces publics.

Mme Després alerte sur le besoin qu'ont les habitants des QPV que les institutions soient au clair sur ce qu'elles font les unes et les autres et ensemble pour que le message, quand il arrive au bout de la chaîne, soit limpide : qu'ils sachent ce que Pôle emploi, la Région, l'Education nationale, etc ... peuvent faire pour eux dans un message unique. Et pour composer ce message unique il faut déjà que l'on soit au clair entre nous ! Les dispositifs sont déjà tellement segmentés que le message actuellement envoyé est un peu fragmenté aussi.

Mme Lailler-Beaulieu confirme que la cible doit être d'afficher une politique d'alliance avec un message clair. Dans le cadre de cette commission il faut se dire que :

- la complexité c'est aux professionnels de la gérer et pas aux usagers
- si une politique d'alliance fonctionne il faut aussi que chacun y trouve ses spécificités en termes d'institution

Dans le cadre de cette politique d'alliance, il faut aussi se poser la question de :

- qui veut participer à cette politique d'alliance ?
- sur quoi doit-il y avoir consensus ?

Et pour Mme Lailler-Beaulieu le consensus doit porter sur le « aller vers ».

Il s'agit donc de savoir qui on met dans cette politique d'alliance et ce qui fonde notre socle commun.

Ensuite, le travail portera sur la coordination pour que ce ne soit pas le parcours du combattant pour les habitants.

La simplicité d'accès sous-entend la complexité d'intervention des acteurs.

M. Peghaire cite deux organismes avec lesquels Pôle emploi fonctionne bien pour faire passer de l'info. et qui pourraient jouer ce rôle de relais pour le repérage des publics et le relais auprès d'eux : ce sont les Caf et les CCAS.

M. Lebarbey propose de faire le constat qu'il y a des gens qui sont en contact des publics (interlocuteurs que l'on arrive à identifier dans l'animation socio-culturelle, le travail social, la Caf, etc.) mais en même temps ces acteurs ne disposent pas de compétences à communiquer, à donner de l'information sur les questions emploi formation. Comment faire en sorte que ces acteurs, qui connaissent bien leurs publics, soient en capacité d'aborder des questions en lien avec l'emploi – formation ? Comment avec chaque institution faire en sorte de créer des espaces de travaux pratiques ?

Et comment on monte de la professionnalisation des acteurs de l'accompagnement social sur un premier socle de compétences sur la question de l'emploi et de la formation ?

On peut peut-être aller sur de la formation continue de ces acteurs-là pour les faire entrer dans cette logique d'insertion professionnelle. Il faudrait leur apporter une première grille de lecture pour être à l'aise pour parler des sujets touchant l'emploi et la formation.

Mme Docaigne évoque l'existence d'un module sur le titre du ministère du travail de conseiller en insertion professionnelle qui s'appelle « accueillir les publics en difficulté et connaître les acteurs du monde économique, social... »

M. Lebarbey pense que la commission doit faire une proposition de contenu. Bien entendu on pourra repérer les acteurs mais il faut aller les voir avec une proposition concrète. (Ex. : un support formatif) La question est de savoir comment on en fait un portage collectif et à partir de là aller voir les têtes de réseaux.

Mme Ouadah valide l'idée de former les travailleurs sociaux en formation continue.

Mme Lailler-Beaulieu estime qu'il faudrait arriver à déterminer (sans les lister) les grandes familles d'acteurs qu'il serait intéressant d'avoir dans cette politique d'alliance.

Et après définir jusqu'où va le socle commun : il y a le « aller vers » mais il y a peut-être d'autres choses.

Dans cette politique d'alliance, il faut déterminer sur quelles types d'actions communes on prend des positions réciproques.

Selon M. Lebarbey la question est de savoir s'il y a des spécialistes du « aller vers » qui amènent à « aller dans » ! Il propose d'identifier des acteurs spécialistes du « aller vers » c'est-à-dire des personnes qui sont en contact des publics, pour qu'ils amènent ensuite les gens vers les institutions.

A partir de là, il faut déterminer comment les institutions les autorisent à porter la question institutionnelle.

Selon Mme Després il serait intéressant d'interpeler :

- les délégués du préfet : ils sont 11 sur le territoire régional et on les réunit pour des temps d'échange toutes les 6 à 8 semaines au niveau du centre de ressources politique de la ville. Il serait intéressant de les interpeler pour avoir leurs avis sur ces sujets, leurs attentes, etc.

- les adultes relais : il s'agit à la fois d'un dispositif d'insertion (on va chercher des personnes très éloignées de l'emploi) et on les met dans des situations de médiation sociale. Ils ont besoin d'être outillés et que le message soit simple. On en a environ 200 au niveau régional. Mais cela pose la question de la professionnalisation de ces personnes. Il y a un plan de professionnalisation qui leur est réservé, il y a des crédits nationaux. Il y a quelques actions qui commencent à se mettre en place et qui sont portées par France médiation. Ils ont été réunis également pour leur parler des dispositifs emploi.

Les adultes relais sont missionnés 3 ans renouvelables une fois, exceptionnellement deux fois.

- les conseils citoyens : ce sont des organes de démocratie participative qui associent des habitants et des associations des quartiers. Chaque conseil est lié au contrat de ville.

A la question de M. Gravier sur les publics des ZRR, Mme Lailler-Beaulieu précise que les travaux que l'on peut faire sur les quartiers urbains en termes de méthodes sont transposables sur les ZRR.

M. Lebarbey rappelle qu'on ne voulait pas passer d'un public à l'autre donc la commission a choisi de cibler les publics politique de la ville.

Mme Lailler-Beaulieu revient sur la manière dont va pouvoir travailler la commission, et approuve la démarche consistant à « aller vers » pour « aller dans » car cela pose les questions du « qui ? » (et tout le monde ne va pas vers), du « qui est dedans ? », et du « comment » on fait le lien entre les deux ?

Si on veut travailler sur le « aller vers » pour « aller dans » l'institution, il faut travailler avec les délégués des préfets : 1^{er} cap les sensibiliser. Mme Lailler-Beaulieu propose de les rencontrer avec Normanvilles.

En parallèle il faut continuer à travailler sur ce qu'est le « aller vers » et ce qu'est le « aller dans ». Cette formule caractérise bien la problématique.

« Ce n'est pas un problème d'acteurs, ce n'est pas un problème de budget mais il y a un matching qui ne se fait pas. »

Quand on parle de politique d'alliance il faut déjà bien voir les typologies d'acteurs institutionnels (au sens large).

Mme Docaigne relève la nécessité de bien structurer ce qui relève de l'institutionnel (l'alliance, le partenariat) et ce qui relève du réseau (qui est mouvant par nature).

Mme Lailler-Beaulieu souligne, que dans le socle commun, l'on voit bien qu'il y a la mise en réseau, « le aller vers », et le lien de la coordination. Avec une condition : associer les délégués du préfet.

Mme Docaigne alerte sur le fait qu'il faudra faire aussi attention car les partenariats et les alliances institutionnelles vont rester mais le réseau lui il change, il est mouvant car les personnes sur le terrain bougent, donc le réseau est toujours à consolider.

Mme Lailler-Beaulieu rappelle qu'il faut que la commission soit en capacité de proposer une méthode, une feuille de route : la politique d'alliance, c'est avec qui, c'est pour faire quoi, etc. Le rôle de la commission est de faire valider cette feuille de route par le plénier et après de voir comment elle peut se mettre en place.

Mme Lailler-Beaulieu propose de retenir les sujets de la politique d'alliance, l'animation de réseaux, la professionnalisation des acteurs ; et une rencontre avec les délégués du préfet pour avoir leurs besoins, leur sentiment sur ce que l'on veut faire...

Mme Lailler-Beaulieu, d'ici la prochaine réunion, propose de travailler sur 3 axes :

- L'axe de l'alliance : avec qui ?
- La coordination des réseaux : comment cela peut-il se traduire ?
- Quels sont les publics à qui on devrait proposer une professionnalisation sur le parcours professionnel

Le socle commun c'est le « aller vers ».

L'articulation des offres de services pourra intervenir dans un second temps.

Il faudra être vigilant à ne pas faire porter à l'utilisateur nos offres de services et le parcours à faire.

En résumé

Il n'y a d'invisibles que dans les discours institutionnels, car sur le terrain, les acteurs présents dans les QPV connaissent les publics. Néanmoins il existe des problèmes de sourcing lorsqu'il s'agit de toucher ces publics pour leur proposer formation ou insertion professionnelle, et cela ne vient pas d'un problème de moyens car les budgets sont là.

Il est relevé une problématique d'approche des publics dits « invisibles ». Une certaine incohérence ressort des constats : d'un côté, on a des acteurs de terrain (travailleurs sociaux, associations, etc.) connaissant les publics en difficulté dans les QPV mais qui ne sont pas en capacité de les accompagner sur les questions d'emploi formation (car non compétents en la matière), et d'un autre côté il y a les réseaux institutionnels œuvrant sur le champ de l'emploi formation qui eux ne sont pas suffisamment en mesure de repérer ceux qu'ils désignent comme « invisibles ».

De ces constats découlent des questionnements...

- *Quels sont les acteurs pouvant « aller vers » les publics pour les accompagner et les amener à « aller dans » les dispositifs institutionnels ?*
- *Comment outiller et former les acteurs de terrain pour que le champ de l'emploi formation ne leur soit plus inconnu, et qu'ils puissent orienter les publics vers les bons interlocuteurs emploi – formation ?*

... et des axes de travail :

- *monter une politique d'alliance institutionnelle ayant pour socle commun le « aller vers »*
- *repérer les réseaux de terrain au contact des publics dans les quartiers et mettre en place une coordination de ces réseaux partenaires (travailleurs sociaux, associations, CCAS, Caf, Adultes relais, etc.)*
- *professionnaliser les acteurs de terrain repérés*

Prochaine réunion le vendredi 17 décembre 2021 à 9h30.