



Rapport d'activité

Au 31 décembre 2018

Volet Lab'Compétences, GSE et Points Relais

Creativ'
17, avenue Champollion
21000 DIJON

Tel : 03 80 28 03 20
Mail : contact@creativ21.fr

retrouvez nous sur :
creativ21.fr



Sommaire

I. Introduction :	4
II. La sécurisation des parcours professionnel	8
A. Le Plan Local Pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE).....	8
B. Le dispositif clauses d'insertion.....	8
C. Sécurisation des parcours de salariés menacés d'inaptitude médicale dans l'ESS (211B).....	9
D. Vers un temps de travail choisi : une politique temporelle pour favoriser le complément horaire (231).....	14
E. Projet passerelle – prévention et accompagnement des jeunes en situation de décrochage universitaire (215).....	20
III. Le développement économique local	23
A. Accompagner l'évolution des compétences des métiers de la relation client (222) :.....	23
B. GPEC territoriale dans les Industries Agro-alimentaires et les Industries de santé (inclus dans 211).....	30
C. BIMPLEMENT (224).....	34
D. RELAIS CONSEIL AUX ENTREPRISES (RCE) sur le Pays Seine-et-Tilles en Bourgogne (211D).....	39
E. Étude action sur l'impact de l'économie collaborative sur le travail, la gestion des compétences et le management (212).....	43
IV. La relation école entreprises	47
A. Animation du Campus des Métiers et des Qualifications « Alimentation, Goût, Tourisme » (221).....	47
V. Les actions dans les quartiers prioritaires	51
A. Co-animation des Groupes Solidarités Emploi (213).....	51
B. 100 Chances – 100 Emplois (350).....	58
C. Coordination de la fonction d'accueil dans les Points Relais dijonnais.....	61
VI. Autres actions :	66
A. Ingénierie de projets territoriaux.....	66
B. Participation aux travaux des Clubs d'entreprises.....	67
C. Participation aux actions en faveur des demandeurs d'emploi.....	67
D. Animation d'une émission de radio mensuelle sur RCF.....	67
E. Communication.....	68
VII. La préparation du rapprochement avec la Mission Locale	70

I. Introduction :

Un an après sa création, CREATIV' poursuit sa route au travers d'activités partenariales et de projets collaboratifs visant à apporter/expérimenter des réponses aux tensions du marché du travail dans les différents pôles de services que nous proposons :

- Les Points relais de la ville de Dijon
- Le PLIE de Dijon Métropole
- Les clauses d'insertion
- Les projets relatif aux questions d'anticipation des mutations économiques et de sécurisation des parcours professionnels
- Le Campus des Métiers et des Qualifications « Alimentation, goût, tourisme »
- L'animation des Groupes Solidarité Emploi dans les quartiers « politique de la ville »

Tout particulièrement, cette année a été marquée par la richesse des partenariats noués (Association Cap Nord, SNCF, SUEZ, Altagile, Randstad, etc.) et renforcés avec les acteurs locaux dans le cadre, par exemple, de la réponse à l'appel à projets 100 % Inclusion. Une très belle aventure humaine !

De son côté, l'activité a été soutenue et les résultats sont particulièrement satisfaisants tant dans le rayonnement de nos dispositifs que dans les sorties vers l'emploi qu'ils accompagnent.

Malheureusement, le bilan positif de cette année a été terni par les annonces de l'État qui s'est retiré du financement du cahier des charges des maisons de l'emploi. Cette décision a entraîné la perte d'une subvention de près de 370 000 euros sur 2 exercices (2018 et 2019).

Soucieux d'anticiper les conséquences de ce désengagement, la Présidente et la gouvernance de CREATIV' ont opté pour des décisions difficiles visant à permettre à notre structure de rebondir dès le 1^{er} juillet dans le cadre d'une nouvelle organisation. Pour mémoire :

- 6 postes supprimés
 - 1 poste clause
 - 5 postes de chargés de projet « Lab'compétences »
- Des projets ont également été interrompus :
 - Le projet « Passerelles » avec l'Université de Bourgogne
 - Le projet « Temps partiel choisi » (repris dans le cadre d'une animation externalisée financée par une convention de revitalisation)
 - La GPECT dans les industries agroalimentaires et de santé
 - Le Relais Conseil Entreprises sur le Pays Seine-et-Tilles
 - Le dispositif 100 Chances 100 Emplois (transféré à la Mission locale)

Dans le même temps, la capacité d'ingénierie et la reconnaissance de CREATIV' ont permis de mobiliser de nouveaux financements dans le cadre du Contrat de Ville qui ont permis de soutenir l'activité des clauses d'insertion et de créer 1 poste pour l'animation des Groupes Solidarité Emploi sur les quartiers Politique de la Ville. Nous remercions particulièrement Dijon Métropole et la Direccte pour leur confiance renouvelée.

Le PLIE a également étoffé son équipe d'un chargé de projet supplémentaire pour revenir à un effectif existant avant 2015, capable d'accompagner l'actualité chargée du dispositif.

Ce sont néanmoins 3 collaboratrices qui ont quitté CREATIV'. Qu'elles soient remerciées pour leur engagement et leur professionnalisme tout au long de leur présence au sein de notre structure.

Sur le plan de la gouvernance, le désengagement de l'État a conduit à amorcer une évolution de la forme juridique de CREATIV' dans la perspective de transformer le Groupement d'Intérêt Public en Association.

Dans le cadre de la réflexion engagée sur le second semestre pour refonder le Conseil d'administration, il a été décidé de recentrer celui-ci autour de Dijon Métropole et des communes disposant d'un quartier « Politique de la ville ». Un collège des opérateurs de l'emploi sera également créé et accueillera la Mission locale et l'Association pour l'Emploi des Cadres (APEC) aux côtés de Pôle emploi qui réaffirme son soutien à notre structure et son implication dans ses activités. L'État et le Département resteront invités permanents des instances exécutives sans droit de vote. Enfin, les intercommunalités rurales du bassin dijonnais verront leur fonction évoluer au sein de l'association puisqu'elles deviendront membres de l'Assemblée générale.

L'année 2018 a également été marquée par le volonté de Dijon Métropole de soutenir le rapprochement avec la Mission locale. Dans ce cadre, le cabinet Ellyx a été retenu pour animer la démarche sur le second semestre 2018. Cette nouvelle aventure a permis de favoriser une meilleure connaissance entre les 2 structures et de sceller de belles collaborations qui attestent de la complémentarité entre les deux outils de Dijon Métropole.

Sur des enjeux de plus long terme, l'exercice 2018 traduit pleinement la lente mais constante évolution du modèle économique de CREATIV' vers une dépendance à des crédits de plus en plus conjoncturels dont la mobilisation est rendue toujours plus complexe dans un contexte de mise en concurrence des structures. Cette évolution structurelle vient se heurter avec une organisation du travail déjà en tension et n'est pas sans incidence sur la gestion des ressources humaines et le dialogue social.

Pour conclure, en dépit d'une année tendue du fait de la perte d'une subvention historique, la mobilisation des équipes permet une nouvelle fois à ce crû d'être tout à fait satisfaisant sur le plan de l'activité et des résultats, au profit des demandeurs d'emploi et des entreprises. Qu'ils soient remerciés pour leur engagement.

L'activité de CREATIV'

Au travers de ce rapport, l'activité de CREATIV' est structurée en 5 grands axes :

- Le soutien au développement économique local
- La sécurisation des parcours professionnels
- Les achats socialement responsables
- La relation école-entreprise et l'évolution de la formation initiale
- Les quartiers politique de la ville.

Chaque action conduite dans le cadre de Creativ'est ainsi rattachée à l'un de ses axes pour mieux traduire sa finalité tout en mettant en perspective ses liens avec l'un des quatre autres axes.

Répartition des différents projets / axe

Code projet	Nom du projet	Développement économique local (GPECT)	Sécurisation des parcours professionnels	Achats socialement responsables	Relation école-entreprise et évolution de la formation initiale	Actions dans les quartiers prioritaires
211	Impulser et promouvoir une dynamique d'actions de GPTEC sur les territoires	Pépinière de projets				
211B	Sécurisation des parcours dans l'ESS - action expérimentale, capitalisation, essaiage					
211D	Relais Conseil aux Entreprises					
212	Etude action sur l'économie collaborative					
213	Co-animation des groupes solidarité Emploi					
	Animer des Points Relais Dijonnais					
215	Projet passerelle ou comment favoriser l'accès au travail des étudiants en situation de décrochage universitaire					
Intégré à 211	Mettre en œuvre une GPECT dans le secteur des IAA et dans le secteur des industries de Santé					
221	Campus des métiers et de qualifications « alimentation, goût, tourisme »					
222	GPECT dans le secteur du Tourisme : accompagner l'évolution des compétences en matière de relation clientèle					
224	Projet BIMplement					
231	Vers un Temps de Travail Choisi : une politique temporaire pour favoriser le complément horaire					
350	Sensibiliser et engager les acteurs locaux à la RSE - 100 chances - 100 emplois					
322	Promouvoir et faciliter la clause sociale					
422B	PLIE					

Légende :

	thématique principale
	thématique secondaire

Ce rapport synthétise les actions et résultats du Lab'Compétences, du Campus des Métiers et du service Animation des Quartiers Politique de la Ville de Creativ'.

Remarque importante concernant la fiche action 211 :

Cette fiche action est transversale aux différents axes. Elle vise à favoriser l'émergence de nouveaux projets de GPTEC sur les différents territoires couverts par CREATIV'.

Au cours l'année 2018, CREATIV' a étudié la faisabilité et la mise en œuvre de projets sur les thématiques suivantes :

- Étudier avec les trois plus grosses structures de services à la personnes du secteur non lucratif) des modalités de réponses à leurs problématiques de recrutement (sourcing, pré-sélection, préparation...)
- Expérimenter un outil innovant de rapprochement candidats / entreprise (un site d'emploi sans CV) auprès des entreprises du Club Grand Sud (environ 140 entreprises) et au bénéfice des demandeurs d'emploi domiciliés à proximité, en particulier sur les communes concernées par la zone industrielle (Longvic, Chenôve et Marsannay-la-Côte).

Ces actions ont été intégrées dans la fiche action 213, relative aux GSE.

Par ailleurs, les travaux réalisés dans le cadre des deux GPECT IAA/santé ont été saisis sous le code 211, dans la mesure où les financements de ces projets n'étaient plus assurés en 2018 et que des démarches d'ingénierie financière ont été conduites en prévision d'une reprise des travaux en 2019.

II. La sécurisation des parcours professionnel

A. Le Plan Local Pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE)

Les informations relatives au PLIE sont consultables dans le rapport spécifique consacré à ce dispositif.

B. Le dispositif clauses d'insertion

Les informations relatives aux clauses d'insertion sont consultables dans le rapport spécifique consacré à ce dispositif.

C. Sécurisation des parcours de salariés menacés d'inaptitude médicale dans l'ESS (211B)

CE QU'IL FAUT RETENIR :

Objet :

Ce projet vise, avec l'appui d'**entreprises pilotes**, des **instances représentatives du personnel** et des employeurs, ainsi que des différents partenaires impliqués, à mettre en œuvre un process permettant de **prévenir l'inaptitude médicale** et de **sécuriser les parcours** de salariés aides-soignants, aides à domicile et aides médico-psychologiques.

Thématiques de rattachement :

Principale : sécurisation des parcours professionnels

Secondaire : développement économique local.

Résultats attendus :

- Finaliser l'accompagnement de la cohorte de salariées,
- Mettre en œuvre et finaliser l'accompagnement des entreprises partenaires dans le cadre d'un atelier ARACT,
- Consolider le partenariat et permettre une meilleure collaboration entre les professionnels impliqués,
- Promouvoir la mobilité intersectorielle,
- Enclencher la démarche de capitalisation.

Organisation :

Ce projet a mobilisé à la fois des salariés et des entreprises, les instances représentatives du personnel et des employeurs, ainsi qu'un vaste partenariat.

Introduction / rappel du projet

Ce projet vise, avec l'appui d'**entreprises pilotes** (Mutualité Française Bourguignonne, ACODEGE, Fédération ADMR, Unidom 21, Mas Croix Rouge de Messigny, Foyer ADAPEI Les Eaux Vives d'Is/Tille), d'**instances représentatives du personnel et des employeurs**, ainsi que **des différents partenaires impliqués**, à mettre en œuvre un process permettant de **prévenir l'inaptitude médicale** et de **sécuriser les parcours** de salariés aides-soignants, aides à domicile et aides médico-psychologiques.

A la fin de l'année 2016, CREATIV' a obtenu le **soutien du Fonds d'Amélioration des Conditions de Travail (FACT)** pour mettre en œuvre la **capitalisation et l'essaimage** des bonnes pratiques (de décembre 2016 à novembre 2018).

Il a été décidé de réaliser la capitalisation au moyen d'un centre de ressource en ligne et de mettre en œuvre un plan d'actions d'essaimage, construit à partir des préconisations issues de l'expérimentation.

Objectifs pour l'année 2018

- Réalisation des **investigations complémentaires** auprès des partenaires,
- Formalisation d'un **plan d'actions** et **ingénierie financière**,
- Écriture du **cahier des charges** pour les prestataires liés à l'outil en ligne (développement web, films...) et lancement de la consultation,
- Finalisation des **contenus**,
- **Lancement de la plate-forme** en ligne,
- Accompagnement de la démarche d'**essaimage** des bonnes pratiques.

Résultats produits et observables

1) Réalisation du centre de ressources en ligne PassEvolutionPro :

Mise en œuvre de la démarche relative au choix des prestataires (création de la plate-forme web et réalisation des vidéos) : Creativ' a rédigé deux cahiers des charges, lancé et instruit les deux appels à projets et a, avec l'appui de deux partenaires (AGEFOS PME et UDES), sélectionné les prestataires, Systalium pour la réalisation de la Plate-forme numérique et M. Mehdi MEJDOUB pour la réalisation des vidéos.

Détermination des contenus : Trois groupes de travail avec les partenaires ont été organisés pour définir les contenus des grandes rubriques de la plate-forme et les besoins en vidéos. De même, les partenaires ont donné leur avis sur le nom de la plateforme : PassEvolutionPro.

Écriture des contenus et tournage des vidéos : A partir des décisions prises avec les partenaires, Creativ' a organisé six séances de tournage, entre juillet et novembre, avec l'ensemble des témoins (entreprises, salariés/ex salariés, professionnels) et a rédigé le contenu des différentes pages.

Lancement de la plate-forme numérique : Le lancement a été réalisé le 5 décembre dans le cadre des Trophées de la Santé au Palais des Congrès de Dijon. La manifestation était également inscrite dans le mois de l'ESS.

creativ'
creativ21.fr

PassEvolutionPro

Lancement d'un centre de ressources en ligne dans le secteur sanitaire, social et médico-social.

Vous êtes employeurs, salariés, représentants du personnel, rejoignez-nous :

Mercredi 5 décembre 2018 à 14h30 à Congrexpo 3, boulevard de Champagne 21000 DIJON.

Nous vous invitons à la présentation de **PassEvolutionPro**, plateforme numérique qui recense des témoignages, des outils, des ressources afin de vous aider à :

- Prévenir la pénibilité,
- Maintenir dans l'emploi,
- Anticiper les mobilités professionnelles.

Je suis employeur
Encadreur, chef de service, responsable RH, dans le secteur social ou médico-social

Je suis salarié(e)
En institution ou au domicile de particuliers

Je suis représentant(e) du personnel
Titulaire, suppléant(e), membre du CSECT...

Pour participer, veuillez vous inscrire auprès de info@passevolutionpro.fr (places limitées).

Cette action est financée grâce au concours de :

Cette manifestation s'inscrit dans le Mois de l'ESS :

fact Fonds pour l'amélioration des Conditions de Travail

REGION BOURGOGNE FRANCHE COMTE

directe

Le Mois de l'ESS - Basileme sociale Solidaire

Le financement de la Plate-forme numérique a été possible grâce au concours du Fonds d'Amélioration des Conditions de Travail (FACT) et du Conseil régional Bourgogne Franche-Comté.

2) Définition d'un plan d'actions sur deux ans :

Creativ' a élaboré un plan d'actions visant à essayer les préconisations et bonnes pratiques auprès des employeurs du secteur sanitaire, social et médico-social du bassin dijonnais. Il a été présenté au comité de pilotage du mois de mai, après que Creativ' a réalisé des investigations auprès de partenaires et d'employeurs.

Il a été validé au comité de pilotage d'octobre 2019 et comporte 6 actions pour la période 2019-2020. Outre la coordination du projet (Action I) et la poursuite de l'alimentation de la plate-forme PassEvolutionPro (action II), il comprend 4 autres actions visant à :

- Accompagner les entreprises volontaires autour des trois thématiques prévention / maintien dans l'emploi / sécurisation des parcours (action III)
- Mettre à disposition des outils territoriaux et organiser des passerelles vers d'autres métiers (action IV)

- Outiller les entreprises et former les salariés/futurs salariés (actions V et VI). A la demande du Conseil régional, les travaux concernant l'outil de recueil des compétences seront réalisés à partir de l'ex-outil régional « Parcours Compétences », en lien avec Emfor.

SÉCURISATION DES PARCOURS PROFESSIONNELS

dans le secteur sanitaire, social et médico-social

I/ Coordonner la démarche globale

II/ Alimenter une plate-forme numérique/centre ressource permettant d'informer l'ensemble des acteurs et de diffuser les bonnes pratiques (essentiellement des mise à jour)

III/ Promouvoir une action volontariste des structures en matière de prévention, maintien dans l'emploi et sécurisation des parcours (en s'appuyant sur les outils des partenaires)

IV/ Sécuriser les parcours et accompagner les mobilités professionnelles des salariés

A/ Développer et utiliser un outil de recueil, de mesure et de capitalisation des compétences pour accompagner l'évolution des salariés et les mobilités professionnelle

B/ Organiser des passerelles : dans l'entreprise, dans le groupe, dans le secteur, en dehors

V/ Mettre en place des actions pour l'animation et le management des équipes

VI/ Sensibiliser et former les salariés et futurs salariés

A/ Ajouter des modules de sensibilisation dans le programme des titres professionnels (DEAVS, aides-soignants) +Dispositif d'Accès à la Qualification + modules courts en formation continue :

B/ Formation/sensibilisation des IRP

Pour financer la mise en œuvre de ce plan d'actions, CREATIV' a entamé des démarches d'ingénierie financière :

- Vis à vis de l'UNA pour un partenariat visant à répondre à un appel à projet « soutien aux démarches prospectives compétences » ; cela n'a pas abouti car l'UNA, du fait de sa stratégie régionale, n'a pas souhaité soutenir spécifiquement un projet local.
- Envers le FACT dans le cadre d'un nouvel appel à projets relatif au maintien dans l'emploi ; dans la mesure où CREATIV' avait déjà obtenu le soutien du FACT les années précédentes et du fait de la coloration « GPEC territoriale » des actions nouvelles, le FACT n'a pas réitéré son engagement.
- Envers l'OETH (accord obtenu).

Des contacts ont été pris avec des entreprises afin de les sensibiliser à la mise en oeuvre de ce plan d'actions : des entreprises déjà partenaires, mais également des entreprises nouvelles. **La FEDOSAD** a ainsi manifesté son intérêt et **l'ADAPEI** a suggéré d'associer un deuxième établissement (FAM Ste Elisabeth à Fontaine Française). De même, **des contacts ont été pris auprès d'Emfor, de la CPAM, de la CARSAT ...** pour accompagner la mise en oeuvre de ce plan d'actions.

Enseignements et points de vigilance pour la suite

A la fin de l'année 2018, des **établissements majeurs de l'ESS étaient partenaires du projet**, dont le plus gros employeur de Bourgogne Franche-comté.

Le **temps passé** sur ce projet a été beaucoup plus important que prévu, du fait notamment de la décision de réaliser la capitalisation sur une plate-forme numérique, plutôt que sur des supports plus classiques (plaquettes, par exemple...).

Il sera nécessaire de **mettre à jour continuellement cette plate-forme**, du fait des évolutions législatives et réglementaires. De plus, son contenu sera continuellement amélioré, la version de lancement n'étant qu'une première étape. Enfin, les travaux relatifs au plan d'actions y figureront, dans la partie « projet ».

Le plan d'actions sera mis en place grâce **au concours d'entreprises volontaires** et de leurs IRP, mais aussi grâce **au soutien des nombreux partenaires et professionnels** dont l'offre de services sera mobilisée. L'absence ou le retard dans les réactions de ces acteurs suite à la sollicitation de Creativ' pénalisera le projet et les entreprises impliquées.

Perspectives pour 2019 :

- Engagement du plan d'actions et prioritairement les actions suivantes :
 - Coordination de la démarche globale (Action I)
 - Alimentation et mise à jour du centre de ressources en ligne PassvolutionPro (action II)
 - Démarches envers des entreprises du secteur pour leur proposer de mettre en oeuvre un certain nombre des préconisations formulées dans l'expérimentation et association de différents acteurs en fonction de leurs champs de compétences (Action III)
 - Engagement des travaux avec Emfor sur l'outil de recueil des compétences (Action IV A)
- Poursuite de l'ingénierie financière pour la mise en oeuvre du plan d'actions 2019-2020.

D. Vers un temps de travail choisi : une politique temporelle pour favoriser le complément horaire (231)

CE QU'IL FAUT RETENIR :

Objet :

Ce projet propose un plan d'actions concerté permettant de répondre aux besoins des salariées à temps partiel contraint autour de quatre axes forts :

- L'amélioration des conditions de travail grâce à la **promotion du temps de travail en journée et en continu** dans le secteur de la Propreté,
- La recherche **de solutions de mobilité**,
- **L'accès à la qualification** car cumuler expérience et diplôme/titre professionnel est un avantage certain sur le marché de l'emploi,
- **Le développement de l'accès aux droits** (emploi/travail, santé, famille, juridique).

Thématiques de rattachement :

Principale : sécurisation des parcours professionnels

Secondaire : achats socialement responsables.

Résultats attendus :

- Promouvoir le développement des prestations de propreté en continu et en journée, grâce à la mise en place d'un label,
- Étudier la faisabilité et la mise en œuvre d'une formation répondant aux besoins en recrutement des entreprises de services aux personnes en zone rurale,
- Agir sur un critère discriminant à l'embauche, l'exigence du "Permis B + VL " grâce à la promotion de modes de déplacements alternatifs,
- Déployer le répertoire des droits des publics qui avait été travaillé dans le cadre du projet précédent.

Organisation :

- Ce projet est centré sur la complémentarité des compétences et des approches (cf le nombre de partenaires impliqués),
- Il fait appel à la solidarité métropolitaine envers problématiques des territoires ruraux.
- Il s'agit d'une véritable démarche de gestion de projet qui s'appuie sur des diagnostics et des réflexions partagées pour définir des actions territoriales.

Introduction / rappel du projet

Ce projet propose un plan d'actions concerté permettant de répondre aux besoins des salariées à temps partiel contraint autour de quatre axes forts :

- L'amélioration des conditions de travail grâce à la **promotion du temps de travail en journée et en continu** dans le secteur de la Propreté,
- La recherche **de solutions de mobilité**,
- **L'accès à la qualification** car cumuler expérience et diplôme/titre professionnel est un avantage certain sur le marché de l'emploi,
- **Le développement de l'accès aux droits** (emploi/travail, santé, famille, juridique).

Objectifs pour l'année 2018

- **Renforcer et élargir le groupe territorial**,
- Mettre en place un **second accompagnement collectif**, pour continuer concrètement à élargir le cercle des sites nettoyés en journée sur le territoire,
- Organiser un **événement** pour le travail en journée,

Suite à la baisse de ses financements et notamment des financements de l'État, le Conseil d'Administration de Creativ' a réalisé des arbitrages et **Creativ' s'est retiré de ce projet au cours du second semestre**. Il est désormais poursuivi par la Fédération des Entreprises de Propreté

Résultats produits et observables

1) Activité du groupe territorial :

En 2018, **6 réunions** du groupe territorial ont été animées par BH Conseils avec le soutien de CREATIV', visant essentiellement à **organiser et coordonner un événement** « la première cérémonie de remise des trophées de propreté en journée/en continu, prévue le 16 octobre 2018.

Un syndicat de salariés, **la CFDT**, suite à sa participation à l'événement de l'été 2017 et à un rendez-vous avec Créativ et BH Conseils en décembre 2017, souhaite s'inscrire de manière opérationnelle dans la valorisation de cette démarche auprès de ses adhérents, et pourquoi pas expérimenter cette organisation du travail : Brigitte Hermouet est intervenue auprès des délégués syndicaux pour expliquer la démarche et organiser des temps d'échanges le 25 avril 2018.

Elle a également contacté plusieurs entreprises du territoire ainsi que la CCI, Kéolis, la Chambre des Métiers et d'artisanat et BSB afin de continuer à faire connaître la démarche.

Enfin, le groupe territorial s'est étoffé par l'intégration de l'Union Immobilière CAF-URSSAF et compte désormais 15 membres.

Cette action a été valorisée dans les médias : Le journal du Palais a réalisé un premier portrait en mai, celui de JP Planchenault en sa qualité d'ambassadeur régional pour la FEP au niveau national. CREATIV' et la DIRECCTE ont réalisé une interview commune. Le Journal du palais a consacré, le 26 juin 2018, un article à la démarche du groupe territorial, article intitulé « La propreté en continu, on y réfléchit », puis un autre en septembre, « Quand le secteur de la propreté expérimente ».

RESSOURCES HUMAINES

Quand le secteur de la propreté expérimente

Organisation du travail. Comment lutter contre le temps partiel subi et le travail discontinu ? En Côte-d'Or, on y réfléchit en s'appuyant sur le secteur de la propreté.



Le 16 octobre prochain, à Dijon, en parallèle de la première Journée nationale de la propreté, seront décernés les Trophées de la propreté. Le but étant de mettre en valeur les initiatives de donneurs d'ordres ou d'entreprises permettant d'améliorer les conditions de travail des salariés du secteur du nettoyage de locaux (voir Journal du Palais N°4612 du 23 juillet).

Cette manifestation résulte en fait d'une longue réflexion, menée, en Côte-d'Or, depuis 2013 par Créativ', le cluster emploi-compétence du bassin dijonnais, et la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte). « Tout est parti, en 2013, précise Julien Luquin, chargé de mission au sein de la Direccte, d'une volonté de travailler sur le temps partiel et notamment le temps partiel subi par les femmes, dans la zone géographique d'Auxonne et Genlis, en Côte-d'Or. En juin 2013, la loi de Sécurisation de l'emploi prévoyait notamment de limiter ce type d'emploi ».

UN TERRAIN IDEAL

Les services de la Direccte et Créativ' ont, à ce moment-là, constaté une convergence entre des femmes qui recherchaient plus d'heures à faire et cette évolution législative. Le défi était d'arriver à réfléchir à des solutions permettant d'articuler les temps partiels de personnes travaillant souvent tôt le matin et tard le soir, afin de parvenir



à des temps pleins. C'est à ce moment-là que Créativ' et la Direccte se sont rapprochés de la fédération des entreprises de la propreté : il y avait là le terrain « idéal » pour réfléchir à cette thématique du temps partiel subi.

« La solution, souligne Aurélie Pelletier, jusqu'à une date récente chargée de projets au sein de Créativ', c'était que les donneurs d'ordres acceptent, de la part de ces entreprises, des interventions en journée, et en continu. Ce but était d'ailleurs conforté par l'existence

d'une circulaire ministérielle de décembre 2013 incitant au travail en continu ». C'est finalement en 2016 que s'est véritablement structurée cette action sur les travailleurs de la propreté, avec la mise en place d'un groupement territorial à l'échelon de la Côte-d'Or, regroupant des donneurs d'ordres et des entreprises.

Depuis, des expérimentations sont menées, au sein de Dijon Métropole, du conseil départemental de la Côte-d'Or, ou du groupe La Poste. Cette der-

nière a d'ailleurs apporté son témoignage sur l'expérimentation aux dernières Assises de la commande publique organisées à Dijon le 26 juin, et Dijon Métropole devrait inclure cette notion de travail en journée et en continu dans ses prochains appels d'offres.

Il serait toutefois trompeur d'imaginer que l'instauration d'un travail en continu ou en journée dans les entreprises de propreté est simple à mettre en place : que ce soit au niveau des

salariés de ces entreprises, des questions d'organisation du travail que cela pose, ou vis-à-vis des donneurs d'ordres, il faut faire « de la dentelle » et se confronter au fait de bousculer des habitudes bien ancrées. Pour les salariés, des femmes à 80 %, travailler en journée a un côté plus sécurisant, ces travailleurs deviennent aussi plus visibles en intervenant dans des structures où les gens sont encore présents. Du contact se recrée, on leur parle, on observe aussi un plus grand respect de leur travail.

« AVOIR CONSCIENCE DES PROBLEMES GENERES »

« Pour que cela fonctionne, précise Aurélie Pelletier, il ne faut pas instaurer des règles rigides mais privilégier le bon sens. Il faut aussi que la société dans son ensemble ait conscience des problèmes générés par le travail discontinu et sur des horaires décalés, en termes d'accès aux transports en commun, ou de garde d'enfant. Souvent, les femmes qui travaillent dans les entreprises de propreté ont un double statut de salariée et de demandeuse d'emploi. Elles sont dans un entre-deux compliqué et c'est tout l'intérêt du travail que nous menons avec le groupement formé en 2016 afin de parvenir à imaginer un accompagnement spécifique ». Ces évolutions ne peuvent se faire que progressivement et Créativ' a délibérément choisi de s'appuyer en premier lieu sur les donneurs d'ordres publics pour initier un mouvement qui pourrait ensuite s'élargir au secteur privé.

BERTY ROBERT

2) Accompagnement des entreprises :

Un dispositif d'accompagnement d'un premier ensemble d'entreprises de propreté (Entretien dijonnais, GSF, ONET, Derichebourg, ID'EES 21) **et de donneurs d'ordres**, (parmi lesquels SEB, La Poste, la Préfecture, DIRECCTE, Conseil départemental, Dijon Métropole...) **avait été mis en place en 2017** et financé par le FARE Propreté. Cet accompagnement a permis de **réaliser un diagnostic, d'étudier et de mettre en œuvre une nouvelle organisation favorisant le travail continu et en journée.**

En 2018, La Poste et GSF ont participé aux Assises de la Commande Publique (26 juin 2018) pour témoigner de leur engagement dans la démarches et les aspects concrets à ce jour.

Un **second groupe opérationnel** (accompagnement de binômes de donneurs d'ordre et d'entreprises de propreté) a été lancé le 4 juillet. Il comprend les binômes suivants :

- Entretien Dijonnais – Union immobilière CAF- URSSAF,
- Aber Propreté – site cible de Dijon Métropole,
- Pro Impec – Préfecture de Besançon,
- Arc en Ciel – Conseil départemental Côte-D'Or.

3) Organisation d'un événementiel : la remise des trophées de propreté en journée/en continu

La manifestation a eu lieu le 16 octobre 2018.

4 catégories de trophées ont été entérinées par le groupe territorial : le Prix de la coopération, le Prix de l'organisation innovante, le Prix de l'innovation sociale et le Prix spécial du jury.

Les trophées ont été réalisés par les élèves du Lycée Hippolyte Fontaine pour cette première édition, et le seront certainement pour les suivantes (projet pédagogique pour le lycée).

Suite à la parution du concours sur le site internet de Creativ', des candidats se sont positionnés et les pré-sélections ont été effectuées.

500 courriers d'invitation (co-signés par co-signé Dijon Métropole et la FEF Grand Est) ont été envoyés en amont de la manifestation.

Les lauréats sont les suivants :

- Prix de la coopération : Entretien Dijonnais
- Prix de l'organisation innovante : Grand Dijon Habitat
- Prix de l'innovation sociale : Id'ées 21
- Prix spécial du jury : Groupe la Poste – Groupe GSF.

La presse a été mobilisée par le groupe territorial pour couvrir cet événement du 18 octobre 2018 (article du Journal du Palais « Des trophées pour une propreté différente », paru dans la semaine du 12 au 18 novembre 2018 ; Infos-dijon.com « Des trophées pour récompenser les entreprises de nettoyage innovantes » paru le 17 octobre 2018).

RESSOURCES HUMAINES

Des trophées pour une propreté différente

Récompenses. Pour la première fois à Dijon étaient décernés des trophées destinés à valoriser la relation entre entreprises de propreté et donneurs d'ordres, à chaque fois que cette relation aura permis une amélioration des conditions de travail des salariés du secteur.



Comme en écho à la première Journée nationale des métiers de la propreté, organisée le 18 octobre en France, se tenait à Dijon, le 16 octobre la cérémonie de remise des Trophées de la Propreté. Elle bénéficiait du soutien de la Directe Bourgogne Franche-Comté, de Creativ'21 (cluster emploi-compétences du bassin dijonnais) et de la Fédération des entreprises de propreté (FEP) Grand Est.

Quatre trophées venaient récompenser et valoriser les initiatives jugées exemplaires des entreprises de propreté et les clients ou donneurs d'ordres de Côte-d'Or qui participent, aujourd'hui, aux nouvelles organisations de prestations de nettoyage en journée ou en continu, ceci dans le but d'améliorer les conditions de travail des salariés du secteur. Ces premiers trophées étaient donc remis dans quatre catégories : « Coopération », « Organisation innovante », « Innovation sociale » et « Prix spécial du jury ».

« C'EST À NOUS DE PROPOSER »

A cette cérémonie participaient Bruno Zamon, président de la FEP Grand Est et Bernard Lussion, son homologue pour la FEP Ouest, organisation pionnière dans cette volonté de faire évoluer les pratiques permettant aux salariés de la propreté d'être moins soumis à des horaires très décalés ou à du travail en discontinu. « C'est à nous, les entreprises du secteur, de proposer ce dernier, de proposer à nos collaborateurs de travailler à temps complet, dans des conditions acceptables, et c'est aux donneurs d'ordres de la propreté de faire de l'innovation du noble dans ce domaine ».

Pour sa part, Océane Charret-Godard, présidente de Creativ'21 soulignait que l'enjeu de conciliation vie personnelle/vie professionnelle demeurait central dans le travail fait autour des entreprises de la propreté. Mettre en valeur les initiatives qui vont dans ce sens était aussi une manière de maintenir le dynamisme qui s'est fait jour sur notre territoire.

NE PAS TROTTER SUR LES PRIX

Le Prix de la Coopération est revenu à Grand Dijon Habitat pour l'attention portée à la reconnaissance du travail de propreté effectué. L'organisme HLM a revu tout son système de contrôle des prestations de propreté, sur l'en-



Les lauréats de cette première soirée des Trophées de la Propreté : (à-dessus à gauche), Grand Dijon Habitat, en catégorie « Coopération ». (à-dessus à droite), Entretien Dijonnais, en catégorie « Organisation innovante ». (à-dessous à gauche), le groupe 1d' des 21 en catégorie « Innovation sociale ». (à-dessous à droite), la Poste et la société GSF, prix spécial du jury. (Photos JDP).



semble de son parc de logements. Le Prix de l'Organisation innovante est revenu à l'entreprise Entretien Dijonnais, quant à celui portant sur l'Innovation sociale, remis par Anne Bailbé, de la Directe Bourgogne Franche-

Comté, il a été décerné au groupe 1d' des 21.

Dans ce cas, c'est la conscience de l'urgence de ne pas tuer sur les prix de manière inconsidérée qui a été prédominante. Enfin, le Prix spécial du

jury a été attribué à la société GSF et remis à Fathia Gastoune, cheffe d'équipe au sein de cette entreprise, pour l'énorme travail réalisé sur le site de l'hôtel des Postes de Dijon centre dans lequel chacun a dû concilier la néces-

sité d'assurer des prestations de propreté avec d'importants travaux de réflexion et d'aménagement menés sur l'immeuble.

BERTY ROBERT

Enseignements et points de vigilance pour la suite

Ce projet a été impulsé par Creativ' sur le bassin dijonnais suite à une expérimentation réalisée à Rennes. Il a permis de démontrer **la possibilité et la pertinence d'une commande publique responsable**, au-delà du dispositif clauses d'insertion.

En résultent de nouvelles pratiques et des collaborations fructueuses au niveau des donneurs d'ordre et des entreprises de propreté pour le plus grand **bénéfice des salariés**.

Perspectives pour 2019

La démarche doit être amplifiée en 2019 sous l'égide de la Fédération des Entreprises de propreté mais Creativ' ne participera plus au projet.

E. Projet passerelle – prévention et accompagnement des jeunes en situation de décrochage universitaire (215)

CE QU'IL FAUT RETENIR :

Objet :

Il s'agit de construire et mettre en œuvre un dispositif d'accompagnement des étudiants sortants de l'Université de Bourgogne sans diplôme et sans autre solution («décrocheurs»).

Thématiques de rattachement :

Principale : sécurisation des parcours professionnels

Secondaire : relation école-entreprise et évolution de la formation initiale

Résultats attendus :

- Mettre en place le partenariat et le portage politique du projet
- Réaliser un état des lieux des actions déjà conduites et des besoins
- Définir le contenu, la méthodologie et le calendrier du projet.

Organisation :

Le projet est co-porté par CREATIV' et l'Université de Bourgogne. Dès le départ, il a été envisagé **en rupture avec les actions déjà développées**. En effet, les solutions apportées jusqu'alors n'avaient pas apporté de résultats probants.

Dans ce contexte, plusieurs pistes innovantes ont été partagées par les acteurs, sur :

- La communication :
 - o Développement d'une **communication non-institutionnelle**, s'appuyant sur un travail en réseau avec des partenaires inhabituels tels que les associations culturelles, les associations extra-universitaires, les acteurs sociaux,
 - o Construction de la communication **avec le public ciblé**,
- La pédagogie :
 - o **Refus des cadres pédagogiques habituels**,
 - o Utilisation de **misés en situation déstabilisantes** (de type prévention AVC),
- Le partenariat :
 - o **Ouverture aux partenaires extérieurs** à l'uB (Mission Locale, Pôle Emploi, Entreprises, Branches, etc.). En effet, le point de départ des travaux fut la remontée de besoin organisée auprès des acteurs de l'emploi,
 - o **Remise en question des pratiques** avec les partenaires (refonder la façon d'accompagner les publics ciblés).

Introduction / rappel du projet

Le projet était co-porté par CREATIV' et l'Université de Bourgogne. Il s'agissait de construire et de mettre en œuvre un dispositif d'accompagnement des étudiants sortants de l'Université de Bourgogne sans diplôme et sans autre solution («décrocheurs»).

Lors du comité de pilotage du 03/10/2017, les partenaires ont convenu de développer certains axes majeurs d'intervention :

- Sensibiliser les publics en amont du décrochage avec la mise en place du module développé par Talent Campus, intitulé "Allez-y!" ;
- Dupliquer le modèle du Diplôme Universitaire DU#ICI sur le territoire, avec pour objectif de le proposer pour le deuxième trimestre de l'année civile 2018 ;
- Accompagner les acteurs majeurs (2017-2019), en s'appuyant sur les publics.

Des propositions complémentaires ont aussi été adoptés par les partenaires. Il s'agissait, dès lors :

- d'inclure l'élaboration de e-portfolio dans le DU #ICI,
- d'étudier l'organisation d'un événement emblématique de type "Campus Days",
- d'utiliser les cours en "amphi-ouverts" pour perfectionner les outils qui seront, par la suite, déployés,
- De veiller à développer une communication innovante, en s'appuyant notamment sur la compétence des jeunes en service civique au sein de l'Institut Bertrand Schwartz et des acteurs universitaires,
- d'associer le plus largement possible les différents réseaux.

Objectifs pour l'année 2018

L'ingénierie pédagogique des différentes actions étant prête, l'année 2018 devait être consacrée à leur lancement et à leur mise en œuvre.

Cependant, suite à la baisse de ses financements et notamment des financements de l'État, le Conseil d'Administration de Creativ' a réalisé des arbitrages et **Creativ' s'est retiré de ce projet au cours du premier semestre**. Il est désormais poursuivi par l'Université de Bourgogne.

Résultats produits et observables

En janvier, les partenaires ont défini le calendrier des actions à venir :

- Mise en place et développement du réseau d'entreprises support de l'action DU #ICI, afin que ce réseau soit prêt, à la rentrée universitaire,
- Déploiement du module de sensibilisation auprès des lycéens,

- Développement du travail de renouvellement des pratiques avec les structures en charge de l'accompagnement des publics ciblés (Mission Locale, Pôle Emploi, etc...).

215)

Cette première expérience a accueilli **une quarantaine de participants** et a été très bien perçue par l'ensemble des partenaires présents. Elle a, d'ailleurs, permis d'intéresser le **Rectorat** dont l'un des représentant a pu participer au module.

La Rectrice a proposé de ne pas limiter l'action aux seuls futurs étudiants et de l'ouvrir, dès la rentrée de septembre, aux étudiants en 2^{nde}, y compris dans les lycées professionnels, "dans le cadre du renforcement de la démarche d'orientation" ou dans le cadre de "la persévérance scolaire", ouvrant la porte à des crédits spécifiques (notamment européens).

Enseignements et points de vigilance pour la suite

Le fait que de nombreux jeunes accèdent à l'université mais décrochent et se retrouvent sur le marché du travail sans y être préparés est une vraie problématique.

L'Université de Bourgogne met en œuvre une démarche volontariste pour tenter d'y remédier. La question de **l'accompagnement des personnes en échec dans des filières qui ne correspondent pas aux attentes des entreprises** est posée.

Perspectives pour 2019

Creativ' ne participe plus au projet.

III. Le développement économique local

A. Accompagner l'évolution des compétences des métiers de la relation client (222) :

CE QU'IL FAUT RETENIR :

Objet :

Accompagner les évolutions des compétences en matière de relation client dans le secteur du tourisme, en lien avec la dynamique touristique en cours

Thématiques de rattachement :

Principale : développement économique local

Secondaire : sécurisation des parcours professionnels.

Résultats attendus :

- Mise en œuvre du plan d'actions validé par les parties prenantes
- Mobilisation des partenaires
- Finalisation des investigations
- Production de l'ingénierie financière des différentes actions.

Organisation :

La GPECT tourisme et le Campus des Métiers et des Qualifications « alimentation, goût, tourisme » s'alimentent mutuellement : La GPECT tourisme joue un rôle d'accélérateur des travaux du campus, tout en bénéficiant des ressources supplémentaires liées au campus (ingénierie, partenariats élargis, Éducation Nationale). Elle contribue également aux missions du GSE de Chenôve, en lien avec l'étude commerce.

Introduction / rappel du projet

Ce projet a pour objectif d'**accompagner la montée en compétences des actifs des métiers de la relation client** (fonctions d'accueil, d'information, d'orientation, de conseil, de vente et de promotion du territoire), particulièrement affectés par les exigences croissantes de la clientèle et les mutations de l'activité touristique. Il s'articule à la fois avec le projet de GPECT conduit par le Pays Beaunois et avec les travaux du Campus des Métiers et des Qualification (CMQ) « Alimentation, Goût, Tourisme » , porté par Créativ'.

En 2016/2017, à partir d'investigations conduites auprès de plus de 60 employeurs de l'hôtellerie, de la restauration, du commerce et du tourisme, **un plan d'actions** visant à

satisfaire les besoins en savoirs, savoir-faire mais aussi « savoir-être » exprimés par les professionnels a été défini.

Il s'appuie sur un **dispositif global de promotion des métiers** et de **développement des compétences** en matière de relation client. Il va s'agir de construire une **ingénierie inédite** qui combine à la fois des nouveaux outils digitaux (serious game, réalité virtuelle, réalité augmentée) et du théâtre forum.

Chacun des outils, proposé en français/anglais, répondra à des **objectifs pédagogiques spécifiques** (travail à finaliser):

- Serious game : travail sur les compétences commerciales
- Réalité augmentée : découverte du territoire et transfert de savoirs
- Réalité virtuelle : mise en situation professionnelle visant à travailler la gestion relationnelle et la relation au client
- Théâtre forum : gestion des situations à problèmes.

Objectifs pour l'année 2018

Il s'agit de :

- **Poursuivre la mise en œuvre du plan d'actions,**
- S'attacher particulièrement à l'**ingénierie pédagogique et financière** du dispositif global de promotion des métiers et de formation (axes 3 et 5).

Résultats produits et observables

1) Finalisation de l'analyse de l'offre de formation

Créativ' a finalisé l'analyse de l'offre de formation aux métiers de la relation client sur le périmètre Dijon Métropole. En lien avec le Campus des Métiers et des Qualifications, les résultats ont été présentés :

- A 52 enseignants des lycées professionnels et des CFA des académies de Dijon et de Besançon de la filière HCR,
- Aux OPCA concernés lors du dernier comité de pilotage.

Créativ' a également produit une note, destinée au rectorat, sur le contenu des formations consacrées aux métiers de services dans l'hôtellerie-restauration. Cette note s'est en partie focalisée sur la manière dont les formations appréhendent les enjeux de la relation client en matière d'apprentissage.

2) Résultats obtenus sur les axes 3 et 5 du plan d'actions

Les deux actions majeures du dispositif de formation et de promotion des métiers ont fait l'objet d'un travail de veille, de prospection financière et d'ingénierie pédagogique coordonné par Créativ'. Les travaux ont été conduits dans une logique de test et d'expérimentation, dans le but d'alimenter l'ingénierie des dispositifs en 2019.

a) Préparation des travaux

Pendant cette période, Créativ' a :

- Organisé deux journées de travail avec Manzalab, Talent Campus pour avancer sur l'**ingénierie pédagogique** de la formation,
- **Rencontré et sensibilisé des organismes de formations** locaux, Umih Formation, École des Métiers, Afpa, CCI Formation pour couvrir tous les publics et construire un partenariat pour travailler sur ce prototype de formation en lien avec Manzalab et Talent Campus,
- Organisé une **réunion de présentation des outils et modalités pédagogiques** proposés par Manzalab à destination des formateurs de l'École des Métiers, de la CCI, de l'Afpa et d'Umih Formation afin de les sensibiliser à ces nouvelles modalités et construire l'ingénierie de formation,



- Réuni un **groupe de travail sur la thématique Culture/Patrimoine** composé de : Animateur du patrimoine et de l'Architecture – Ville de Dijon, Université de Bourgogne, Pays Beaunois, Talent Campus, Association des Climats, CMQ, GIP pôle Vigne et Vin, BIVB, Office du Tourisme Dijon, et Créativ') L'objectif était de partager l'enjeu de **vulgariser les connaissances** autour de cette thématique et d'**identifier les ressources mobilisables**,
- Réalisé une **enquête auprès de 34 apprentis de la filière HCR** de l'École des Métiers du CAP au BTS pour connaître les questions récurrentes posées par les touristes sur des grands thèmes (les résultats de cette enquête ont été présentés au comité de pilotage d'octobre),

- Organisé **trois journées d'expérimentation de Théâtre Forum** animées par Talent Campus pour développer et homogénéiser une posture professionnelle et des réponses aux situations complexes en relation client. 70 personnes environ ont participé à ces sessions d'expérimentation qui mixaient différents publics : apprentis, élèves, enseignants, formateurs, salariés et chefs d'entreprises et ont eu lieu en partenariat avec les établissements suivants : le Lycée viticole de Beaune, l'École des Métiers, la Mission Locale. Cette action s'articule avec le CMQ,



- Planifié des **entretiens individuels auprès des formateurs des secteurs de l'hôtellerie restauration et du commerce** des organismes de formation locaux partenaires du projet lesquels ont pu tester les outils développés par Manzalab (Réalité virtuelle, serious game..) et le Théâtre Forum proposé par Talent Campus. L'objectif de ces entretiens était d'identifier avec eux sur quel(s) contenu(s) et parcours intégrer ces nouvelles modalités pédagogiques et construire des blocs de compétences intégrant ces modalités pédagogiques,
- Engagé, en octobre pour une durée de 12 mois, une action expérimentale de **promotion des métiers du tourisme** a été montée en partenariat avec la ville de Chenôve pour développer des compétences sociales, relationnelles et numériques et permettre également aux publics d'être davantage mobiles et polyvalents sur le marché du travail. L'action a été conduite par un groupe de 7 jeunes (de 16 à 25 ans) prioritairement issus du quartier du Mail, en service civique. Cette action est valorisée dans le cadre du GSE de Chenôve.



b) Ingénierie financière et réponses à des appels à projets

Creativ' a engagé **une démarche de prospection financière** auprès de la Direction de la formation professionnelle du Conseil régional, du service FSE de la DIRECCTE, du FEDER au niveau du Conseil Régional et d'acteurs privés (Randstadt et Adecco).

De plus, dans le cadre du « Plan Régional d'Investissement dans les Compétences », Creativ' a :

- **Rédigé et envoyé une fiche-action** dans le cadre de l'appel à projets lancé par la Région et l'État ;
- **Rédigé une réponse à l'appel à projet Prépa-Apprentissage** en partenariat avec un consortium d'acteurs (École des Métiers, Manzalab, Talent Campus, Pôle Emploi et la Mission Locale). Le projet vise à développer des compétences sociales, relationnelles et comportementales. Ces compétences sont attendues par les employeurs tous secteurs confondus et sont exprimées sous la forme d'un « savoir-être » indispensable pour intégrer le monde du travail. (cf résultats de l'enquête GPECT Tourisme). Pour ce faire, différentes briques seront proposées dans le cadre des parcours des futurs apprentis intégrant des nouvelles modalités pédagogiques (réalité virtuelle, serious game), du théâtre forum, la découverte de l'environnement professionnel... L'Institut Randstad et le groupe Randstadt France ont apporté un engagement financier à hauteur de 50K€ (40K€ au niveau de la taxe d'apprentissage pour le CFA et 10K€ au niveau de la fondation Randstad pour Creativ'), dans le cadre de la réponse à cet appel à projet Prépa-Apprentissage et sont partenaires du projet. La réponse à l'appel à projets a été déposée par l'École des Métiers et n'a pas pu être instruite car il manquait de pièces. Elle sera déposée à nouveau au printemps.

Creativ' a également co-construit **une action innovante de promotion des métiers de la relation client et du tourisme à destination des élèves de 3ème** du Collège du Chapitre à Chenôve en partenariat avec « Tous apprenant » et le CMQ.

Il s'agit d'un Lab'Collégien, un nouvel outil pédagogique dont l'objectif est de faire travailler ensemble, sur un format d'une journée, des entreprises de l'hôtellerie et du tourisme et des collégiens qui peuvent en être demain les collaborateurs et/ou les dirigeants. Cette action est planifiée pour mars 2019 et a pour objectifs, entre autres, de permettre aux collégiens de créer une entreprise en 24 heures, en utilisant les outils et les méthodes des startups. Le thème retenu pour cet événement entrepreneurial est : « la restauration de demain ».

c) Travaux en lien avec Booster Tourisme

En lien avec le **programme régional de formation Booster Tourisme**, un travail en deux étapes a été engagé par Creativ' et Agefos-PME (porteur du groupement de commandes)

qui s'appuie sur les travaux conduits dans le cadre de cette GPECT pour ensuite faire évoluer l'offre régionale de formation :

- **1ère étape** : Créativ' a identifié dans ce programme des sessions de formation qui correspondent aux thématiques des différents modules de formation proposés dans le cadre du projet de GPECT Tourisme : « ambassadeur de territoires » / « perfectionner son accueil » / « la communication web et les réseaux sociaux » / « gamification et storytelling » et « langues du tourisme ». Ces sessions pourraient être reproposées aux professionnels sur Dijon pour le second semestre 2018. Créativ' a ensuite interrogé les entreprises du territoire par mail sur leurs priorités en terme de formation pour leurs salariés pour cette fin d'année par rapport aux thématiques citées ci-dessus. Cette démarche n'a suscité que très peu de retour de la part des professionnels et réinterroge l'articulation entre les besoins des entreprises et la demande de formation à la fois en terme de contenus et de formats.
- **2ème étape** : une réunion de travail aura entre Créativ' et Agefos-PME pour nourrir la rédaction du futur cahier des charges avant le prochain appel d'offres pour Booster Tourisme (introduire de nouvelles modalités pédagogiques d'apprentissages..).

3) Participation à d'autres travaux

Créativ' a participé, en octobre 2018, à la première journée thématique pour préfigurer le projet «Destination Bourgogne-Franche-Comté Lab'», laboratoire de l'innovation régionale dans le tourisme, organisée par la région Bourgogne-Franche-Comté et le CNAM Bourgogne-Franche-Comté.

Cette journée a permis d'échanger et de réfléchir entre professionnels régionaux issus de tous les secteurs d'activité du tourisme autour de l'innovation dans le secteur du tourisme. Trois autres journées thématiques sont planifiées pour 2019: "destination touristique", "la stratégie de destination", "expérimenter l'innovation touristique"

Enseignements et points de vigilance pour la suite

- Cette GPEC territoriale est plus que jamais légitime auprès des acteurs locaux qui la soutiennent et s'engagent. Elle joue à ce titre une véritable fonction de mise en réseau et d'animation.
- Les objectifs opérationnels qui étaient fixés pour 2018 sont globalement atteints.
- La présentation des outils de réalité virtuelle, serious game aux organismes de formation locaux a suscité beaucoup d'intérêt et le souhait d'aller plus loin de la part des organismes de formation du territoire dans la conception de l'ingénierie pédagogique.

- Les premiers retours des expérimentations de Théâtre forum mixant différents publics et professionnels de la relation client sont très positifs. Les différents partenaires ont exprimé leur souhait de renouveler cette expérimentation et l'enjeu d'essayer cette pratique au sein de leur établissement. Deux nouvelles sessions sont prévues début 2019.
- Le travail sur la dimension digitale de la relation client n'a pas encore abouti faute de temps. Une réflexion est en cours dans le cadre d'un projet développé par l'École supérieure du numérique.
- La réponse à l'appel à projet prépa - apprentissage avec le soutien financier de Randstadt atteste de la reconnaissance des travaux menés. Si le projet est retenu, il permettra de développer les premiers outils digitaux et de les tester auprès des futurs apprentis.
- Néanmoins il reste nécessaire de trouver des financements importants pour créer des prototypes des différents modules de formation et les adapter aux différents publics et organiser un événementiel pour promouvoir les activités et les outils.

Perspectives pour 2019-2020

L'enjeu est de **se saisir du PRIC comme soutien à l'expérimentation de solutions innovantes de formation** pour favoriser la mise en œuvre de notre action combinant promotion des métiers et développement des compétences.

En 2019, il s'agira de poursuivre le travail engagé avec les organismes de formation locaux, Manzalab et Talent Campus afin de :

- Définir le cahier des charges de la formation et la conception de l'ingénierie pédagogique avec les organismes de formation du territoire,
- Créer des prototypes des différents modules de formation,

En 2020, il est prévu d'organiser un événementiel qui valorisera les activités et les nouvelles modalités favorisant les apprentissages. Il sera réalisé en lien avec la GPECT IAA-santé pour s'inscrire dans **une promotion des métiers « de la fourche à la fourchette »**, conformément au positionnement de la Cité Internationale de la Gastronomie et du Vin.

B. GPEC territoriale dans les Industries Agro-alimentaires et les Industries de santé (inclus dans 211)

CE QU'IL FAUT RETENIR :

Objet :

Il s'agit de mener **deux GPEC territoriales**, en parallèle, dans les industries agro-alimentaires et les industries de santé. En effet, un des enjeux est de construire des passerelles entre les deux secteurs.

Thématiques de rattachement :

Principale : développement économique local

Secondaire : sécurisation des parcours professionnels.

Résultats attendus :

- **Produire un travail d'analyse de chacun des secteurs** cibles sur le territoire **et de ses caractéristiques**
- **Repérer les mutations** touchant chacun des secteurs et **analyser leurs conséquences** sur les établissements, leurs activités, le travail, la gestion de l'emploi, les besoins en compétences et en formation
- Affiner la connaissance **des pratiques de recrutement et des problématiques liées aux RH et à la gestion des compétences** des employeurs
- En réponse aux enjeux identifiés, **formuler des préconisations** pour accompagner les entreprises et les actifs du secteur, mais aussi pour aider les acteurs relais à mieux répondre à leurs besoins.

Organisation :

La démarche s'inscrit dans **deux secteurs d'activité (IAA et Santé)** et a permis la mise en place de fiches actions communes. L'étude a été menée sur **le territoire de l'ex-région Bourgogne**, et s'est appuyée sur **un travail collaboratif** avec les maisons de l'emploi et de la formation de l'Auxerrois et de la Nièvre pour réaliser les investigations dans les entreprises.

Le diagnostic s'est appuyé sur une analyse quantitative et une enquête de terrain, et a permis de dresser une synthèse des enjeux qui pesaient sur les industries de l'agroalimentaire et de la Santé. Des pistes d'action ont été préconisées à l'issue de la phase d'investigation.

Introduction / rappel du projet

Dans un contexte d'**automatisation croissante**, de recours à des technologies de plus en plus pointues et de **normes qualité accrues**, il apparaît que **les industries agro-alimentaires et les industries de santé** ne sont pas assez outillées sur le plan RH. Il y a des enjeux en matière d'**adaptation de l'offre de formation** et de **préparation des actifs** ainsi que des enjeux de **mobilités internes** tandis que les postes d'encadrants se complexifient.

Aussi, Creativ' a proposé de conduire un projet global de GPEC Territoriale avec **deux axes de travail distincts**, l'objectif étant de **considérer les enjeux RH et territoriaux propres aux deux secteurs** mais aussi de **faire émerger les enjeux communs**.

Ces derniers permettraient d'utiliser le levier RH pour **lever les freins au développement des entreprises**, de **mieux préparer la main d'œuvre** et d'**accompagner les mobilités professionnelles** entre ces deux secteurs.

A la demande des acteurs, le projet, initialement prévu sur le bassin dijonnais, a été déployé sur l'**ex-région Bourgogne**. La plus grande partie des investigations a été réalisée en 2017.

Objectifs pour l'année 2018

Pour les deux secteurs, les objectifs étaient les suivants :

- Réalisation des dernières **investigations en entreprise**,
- Finalisation par EMFOR des **analyses sectorielles**,
- Finalisation de l'**analyse** et de la **synthèse des investigations en entreprises**,
- Repérage des **enjeux** et formulation de **préconisations**,
- **Partage du diagnostic et des enjeux** avec les partenaires, en comité de pilotage,
- Formulation de **pistes d'actions**.

Du fait de l'annonce de la baisse des financements de Creativ' (et notamment des financements de l'État) à partir de 2018, le **CDD de la chargée de projet affectée aux GPECT IAA et santé n'a pas été renouvelé** au 1^{er} janvier. La transition a été assurée par d'autres membres de l'équipe du Lab' Compétences qui ont terminé les travaux engagés au niveau du diagnostic et de la formulation des pistes d'actions.

Ce n'est qu'à la **rentrée 2018** que l'**État et la Région** ont proposé conjointement de **soutenir les suites du projet**.

Résultats produits et observables

Les travaux d'investigation ont été finalisés :

- Au total, Creativ' et ses partenaires ont réalisés **48 entretiens** (26 entretiens dans les entreprises de santé et 22 entretiens dans les entreprises du secteur IAA) en 2017-2018 ;
- Emfor a produit **deux études** (une dans chacun des secteurs cibles).

Creativ' a préparé et animé les **deux comités de pilotage de restitution** (mars 2018), au cours desquels une synthèse des travaux a été présentée aboutissant au **partage d'un diagnostic, à la lecture des enjeux et à des préconisations d'actions**.

Pour le secteur des industries de santé, les actions envisagées avaient trait :

- **Aux outils et à l'animation RH** (meilleure connaissance de l'offre de formation initiale, renforcement de la relation école/entreprise et développement de l'alternance, meilleure gestion du vivier de compétences régional, mise en réseau des acteurs de la RH),
- **A la formation** (apporter une coloration « santé » aux formations locales, qu'il s'agisse des postes de production ou même des formations supérieures),
- **Au développement de l'attractivité des métiers** (promotion des industries et du territoire ; mutualisation des compétences),
- **A la mise en réseau des acteurs de la RH** (utilisation des outils numériques).

Pour le secteur des industries agro-alimentaires, les pistes d'actions avaient trait :

- **A l'attractivité de la filière et des formations** (à partir des événements autour de la valorisation des produits régionaux, du terroir, de la gastronomie),
- **A l'accompagnement et à l'appui méthodologique des entreprises** qui développent leurs outils et parcours de formation interne,
- **A l'appui au sourcing** dans le cadre des recrutements,
- **A la mise en réseau** des entreprises,
- **A la dynamisation de la relation école/entreprise,**
- **A la sensibilisation** des entreprises à la **transition numérique**.

De plus, des passerelles ont été identifiées entre les deux GPECT : travail autour d'un référentiel de pré-requis communs, mutualisation d'une boîte à outils RH et d'un réseau RH.

Il est important de signaler qu'à l'issue des comités de pilotages, **Creativ' a maintenu la dynamique du réseau, ainsi que les liens avec les acteurs économiques et de la formation**. Les premières actions ont ainsi vu le jour dans le cadre du Campus des Métiers et des

Qualifications « Alimentation, Goût, Tourisme ».

Enseignements et points de vigilance pour la suite

Les partenaires présents lors des comités de pilotage de restitution en mars 2018 ont insisté sur **la nécessité de poursuivre les travaux**, par **la définition et la mise en œuvre de plans d'action** dans chacun des deux secteurs cibles. La poursuite des travaux est cependant **conditionnée à l'obtention d'un financement** pour Creativ.

Perspectives pour 2019

Le Conseil régional Bourgogne Franche-Comté et l'État ayant annoncé à l'automne qu'ils allaient soutenir ce projet, **les travaux vont reprendre**, avec l'ouverture d'un **poste de chargé de projet**, dès le début de l'année 2019, pour une période de 18 mois.

C. BIMPLEMENT (224)

Renforcer la performance énergétique des bâtiments en agissant sur les compétences et des méthodes de travail plus collaboratives

CE QU'IL FAUT RETENIR :

Objet :

Mettre en œuvre des formations/actions de montée en compétences sur les « chantiers pilotes » pour les professionnels qui y travaillent et pour les futurs « BIM référents de chantiers » qui encadreront les chantiers expérimentaux.

Thématiques de rattachement :

Principale : développement économique local

Secondaire : sécurisation des parcours professionnels.

Résultats attendus :

- Montage du projet et construction du partenariat
- Repérage de futurs chantiers pilotes sur les différents territoires d'expérimentation à partir de décembre.

Organisation :

- Une démarche dans le cadre d'un projet européen, sous le pilotage d'AVE (qui coordonne le réseau national des maisons de l'emploi et des PLIE)
- Un travail interne à CREATIV' en complémentarité inter-services, notamment avec le service clauses d'insertion.

Introduction / rappel du projet

Le projet européen « BIMplement »

L'objectif général du projet « BIMplement » est de contribuer à la réalisation de constructions et de rénovations de bâtiments à basse consommation d'énergie en mettant en place des **programmes de formations** pour toute la « chaîne de valeur » dans une approche inter-métiers et inter-niveaux, avec des formations pratiques sur les lieux de travail, intégrant **BIM** et s'appuyant sur BIM. Il doit permettre une utilisation des **maquettes numériques** sur le chantier, pour partager l'ensemble des informations qui sont disponibles et établir une communication entre les différents acteurs du bâtiment.

La mise en œuvre de ce projet a nécessité le repérage d'un **chantier pilote**. Dijon Métropole a souhaité s'impliquer dans ce projet par l'intermédiaire du chantier de restructuration de la piscine du Carrousel. CREATIV' va donc accompagner la **mise en**

œuvre de la formation des acteurs du chantier. Cette formation sera prise en charge par des fonds européens et réalisée par un opérateur retenu au plan national, ASTUS Construction.

Objectifs pour l'année 2018

- Sensibiliser au BIM et fédérer les acteurs et partenaires (maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, entreprises, et leurs organisations professionnelles, chambres consulaires, organismes de formation, Campus des Métier e des Qualifications « Territoire Intelligent » et OPCA) ;
- Valoriser l'usage du BIM sur le projet et à légitimer l'intervention d'ASTUS Construction et de CREATIV' auprès de la maîtrise d'ouvrage et des entreprises ;
- Mettre en place et animer une instance de suivi local du projet pour animer l'expérimentation réalisée sur le projet de restructuration de la piscine du Carrousel ;
- Accompagner les services technique de Dijon Métropole à se former à la la méthode BIMplement (chantier de la piscine du Carroussel) ;
- Faciliter les échanges et la communication avec l'ensemble des acteurs du projet de restructuration de la piscine du Carrousel et de BIMplement ;
- Continuer la campagne de sensibilisation pour trouver des chantiers expérimentaux sur le territoire ;
- Coordonner les actions de formations (formations/actions de montée en compétences) ;
- Accompagner les opérateurs (ouvriers et artisans) aux usages du BIM.

Résultats produits et observables

1) Accompagnement au processus du BIM du premier chantier expérimental (piscine du Carrousel)

Sensibilisation de tous les acteurs du bâtiment en lien avec le BIM sur le territoire afin de les fédérer autour du chantier pilote : une réunion a été organisée avec la maîtrise d'ouvrage et les entreprises afin de faciliter les échanges et la communication avec l'ensemble des acteurs du projet de restructuration de la piscine du Carrousel et de BIMplement. Suite à cette réunion un questionnaire a été envoyé à toutes les entreprises afin de mieux pouvoir identifier les niveaux de connaissance du BIM.

Accompagnement de la maîtrise d'ouvrage de Dijon Métropole : elle a bénéficié de deux jours d'accompagnement au processus de la méthode BIMplement, en avril et en juin

2018. L'objectif étant de faire partager à l'ensemble des participants une culture « BIM » commune et démontrer l'intérêt de l'usage de ces outils afin de favoriser des pratiques BIM sur le chantier mais aussi de légitimer l'intervention d'ASTUS Construction et de CREATIV' auprès des entreprises.

Formation des dirigeants des entreprises adjudicataires : L'étape suivante a été la journée de formation d'octobre 2018 pour les dirigeants des entreprises adjudicataires et les responsables opérationnels du chantier. Cette formation a permis de vérifier l'intérêt de l'usage des maquettes BIM pour la réalisation d'une opération et de préciser ce dont le chantier avait besoin pour exploiter au mieux le processus BIM. En terme de contenu, il a été possible pour les participants de :

- Envisager l'ensemble des possibilités des modèles BIM pour le chantier,
- Faire émerger les besoins de chaque entreprise pour une meilleure utilisation des maquettes,
- Proposer un planning de formations pour former des acteurs du chantiers à l'utilisation de tablettes pour un retour des besoins du chantier,
- Choisir les futurs salariés à former.

Tenue du premier comité de pilotage en octobre 2018 : au cours de cette réunion, le projet Bimplement a été explicité dans sa globalité, du projet européen au projet pilote et la perspective d'essaimage. Les actions de formations en lien avec la performance énergétique (formations/actions de montée en compétences) ont été présentées et l'accent a été mis sur l'intérêt de pouvoir intégrer la formation au travail. Les partenaires suivants ont assisté à ce comité de pilotage : Astus Construction, Dijon Métropole, Constructys, Fédération Française du Bâtiment (BFC et Côte d'Or), CAPEB, Conseil régional (directeur de la gestion patrimoniale, cheffe du service opérationnel de Besançon, chargé de la transformation numérique) , Alliance Ville Emploi, ARIQ BTP, IFRB BFC, ADEME, Ordre des Architectes, Rectorat de Besançon, Cluster GA2B, FRTP, MDE de la Nièvre, Archimen, Bourgogne Bâtiment Durable, Pôle Énergie Franche-Comté, Lycée des Marcs d'Or).

2) Recherche de nouveaux chantiers pilotes

Le chantier pilote de la piscine du Carroussel est la première étape du projet. Creativ' a continué sa **campagne de sensibilisation** pour identifier d'autres chantiers expérimentaux sur le territoire. L'objectif national d'AVE est, en effet, de former 1000 professionnels du secteur du bâtiment.

Pour ce faire, Creativ' a rencontré à plusieurs reprises les services de la Gestion Patrimoniale de la Région Bourgogne Franche-Comté. **Deux futurs chantiers** ont pu être ainsi prédéfinis (démarrage pressenti au 2ème semestre 2019), ce qui a permis à Creativ'

d'engager les premières démarches auprès de la maîtrise d'œuvre. Il s'agit du chantier de l'internat du Lycée Louis Pergaud et du chantier de l'internat et du restaurant scolaire du lycée Victor Hugo, à Besançon.

Les différents chantiers pilotes vont permettre de **capitaliser** et d'**analyser** des expériences avec pour objectif d'**améliorer la méthodologie**, ainsi que **les contenus** et **les outils pédagogiques** (guide méthodologique).

3) Lancement d'un appel à manifestation d'intérêt :

En septembre 2018, Creativ' a lancé un appel à manifestation d'intérêt afin de **repérer les futurs formateurs BIMplement**. L'objectif est de pouvoir accompagner une dizaine de formateurs.

Les fonds européens n'ayant financé que la première phase de formation, Creativ' avait auparavant sensibilisé plusieurs organismes de formation du territoire et validé avec Constructys les financements des futures formations.

Les postulants formateurs BIMplement doivent **se positionner sur un parcours** comprenant :

1. **Une phase immersive** : montée en compétence des formateurs dans le cadre de la participation à un chantier pilote en tutorat avec ASTUS Construction
2. **Une phase d'accompagnement pour le groupe de formateurs par ASTUS Construction** : appui pour la réalisation d'études de faisabilité (valider le choix d'un chantier) et des diagnostics pédagogiques (adapter la formation au chantier), échanges d'expérience pour perfectionner le dispositif, animation de formation-action.
3. **Une phase d'exécution de formations sur des chantiers expérimentaux (de fin 2018 à début 2020)** : sensibilisation de la maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre, formation des chefs d'entreprise et des responsables opérationnels du chantier, formation des professionnels intervenant sur le chantier qui sont la cible première du projet BIMplement

Enseignements et points de vigilance pour la suite

Ce projet est exemplaire et relativement inédit au plan national. Il génère beaucoup d'intérêt car il est **en phase avec des enjeux économiques et sociétaux**, liés à la transition écologique. Le territoire dijonnais peut se prévaloir d'être **le plus en avance** parmi les territoires portant un projet pilote dans le cadre du projet européen porté par AVE.

Le projet de la piscine du Carrousel constitue **une démarche exemplaire qui pourra être essaimée sur d'autres territoires régionaux** au service d'une commande publique plus

responsable sur le plan environnemental et social mais aussi au service d'une montée en compétences des entreprises et des actifs du secteur du bâtiment. C'est la raison pour laquelle nous avons déposé une fiche-action dans le cadre de l'appel à projets du PRIC pour soutenir son essaimage.

Perspectives pour 2019

- Préparation, avec différents acteurs et Dijon Métropole, d'une journée portes ouvertes sur site de la piscine du Carrousel en direction des entreprises et du grand public,
- Déploiement, sur le chantier, des formations en direction des entreprises, accompagnement de la montée en compétences de la maîtrise d'ouvrage et des entreprises,
- Poursuite des démarches de sensibilisation auprès des maîtres d'ouvrages afin d'obtenir de nouveaux chantiers expérimentaux,
- Poursuite des démarches engagées auprès de la Région pour la mise en place des chantiers expérimentaux, pour fédérer tous les acteurs de la chaîne du bâtiment et mettre en place le calendrier opérationnel,
- Mise en place des réunions d'information pour les futurs formateurs, sélection des formateurs et mise en place des formations en situation, intégrées au travail,
- Poursuite des rencontres à des journées BIM coach avec le BIM manager, journée d'échange de pratiques avec AVE et les Maisons de l'Emploi participant au projet BIMplement,
- Accompagnement et participation au PIA (Programme d'Investissements d'Avenir) avec le Campus des Métiers et des Qualifications « Territoire intelligent » dans le cadre des pédagogies innovantes et de la formation intégrée au travail.

D. RELAIS CONSEIL AUX ENTREPRISES (RCE) sur le Pays Seine-et-Tilles en Bourgogne (211D)

CE QU'IL FAUT RETENIR :

Objet :

Le Relais Conseil aux Entreprises (RCE) délivre un service de proximité, en matière RH, aux TPE/PME de moins de 50 salariés du Pays de Seine et Tilles en Bourgogne.

Thématiques de rattachement :

Principale : développement économique local.

Résultats attendus :

- Communication sur l'existence du service sur le territoire
- Amplification des visites en entreprise et des services délivrés,
- Organisation de rencontres thématiques sur des sujets intéressant les chefs d'entreprise
- Engagement de réflexions sur des problématiques communes à plusieurs entreprises (exemple : emplois mutualisés ou mutualisation d'une fonction RH)
- Mise en place et animation des différentes instances de pilotage et de suivi.

Organisation :

Le Pays de Seine-et-Tille et le Club Entreprendre, aux côtés de la DIRECCTE et de la Région Bourgogne Franche-Comté, apportent **un portage politique fort**. Cette action est **co-animée par le GIP CREATIV et la Chambre de Métiers et d'Artisanat de Côte d'Or (CMAI 21)** qui apportent également un premier niveau de services.

Des partenaires peuvent être mobilisés pour répondre individuellement aux entreprises, animer des informations collectives et/ou des ateliers, monter des actions spécifiques : Pôle Emploi, CCI, OPCA, UIMM, ...

Introduction / rappel du projet

Le Relais Conseil aux Entreprises (RCE) apporte **un service de proximité aux TPE/PME** du Pays de Seine et Tilles en Bourgogne. Il a pour objectif de **sensibiliser** les chefs d'entreprise aux **questions RH**, de les informer et de les appuyer pour mobiliser les services existants délivrés par les partenaires de l'action et/ou tout autre opérateur du territoire. Il propose également des **actions collectives** aux chefs d'entreprises en partenariat avec la DIRECCTE.

Objectifs pour l'année 2018

Pour l'année 2018, le Comité de pilotage avait décidé de centrer les actions du RCE sur le suivi des entreprises déjà présentes sur le dispositif, l'accompagnement de nouvelles entreprises exprimant des besoins et la poursuite des actions collectives programmées.

Cependant, suite à la décision de la gouvernance de Créativ' de recentrer ses actions sur le périmètre géographique de Dijon Métropole, **cette action a pris fin, pour Créativ, au 1^{er} juillet**. Un comité de pilotage de clôture a été programmé le 11 octobre.

Résultats produits et observables

Sur 21 mois d'expérimentation, le dispositif a permis l'accompagnement **de 69 entreprises pour un total de 112 rendez-vous réalisés**.

En ce qui concerne leur typologie :

- 68 % des entreprises étaient adhérentes au Club Entreprendre.
- 71 % étaient des TPE de moins de 10 salariés et 60 % étaient des entreprises artisanales.
- La majorité des entreprises sont issues des secteurs bâtiment (30,43%) et commerce Hôtellerie restauration (33,33%). Les autres services représentent 24,64 % des entreprises, l'industrie 8,70 % et l'agriculture 2,90%.

Parmi ces entreprises, 13 entreprises nouvelles ont été visitées dans les premiers mois de 2018. Sur cette période, les orientations d'entreprises pour un conseil individuel ont été uniquement faites par le Club Entreprendre, la CMAI ayant développé une nouvelle prestation pour les recrutements. Cependant, la CMAI a réalisé des orientations sur le volet « actions collectives ». Parmi ces entreprises, on dénombre 5 entreprises artisanales et une majorité de TPE (8 entreprises sur 13). Les secteurs d'activités concernés sont très diversifiés.

1) Lors des entretiens individuels, un accompagnement a été délivré :

En matière de recrutement :

60 offres d'emploi ont été recueillies au cours des 21 mois d'expérimentation, pour 69 entreprises accompagnées. Ces offres ont concerné 44 postes qualifiés et 16 postes non qualifiés.

Le service RCE est intervenu dans l'**accompagnement au recrutement** : rédaction des profils de postes,, réalisation d'outils (exemple : guide du recrutement) diffusion des offres, recherche de candidats, accompagnement aux entretiens de recrutement, délivrance

d'informations sur les aides à l'embauche... Il a développé de nouveaux partenariats en vue d'améliorer le sourcing des candidats.

Au final, **35 % des offres ont été pourvues grâce au réseau des partenaires de l'emploi du RCE** (21 offres sur 60), 23 % ont été pourvues par d'autres moyens, 16 % étaient sans retour (pas d'information) et 21 % étaient encore en cours ou à venir...

Au premier semestre 2018, 16 offres ont été récoltées. Concernant les postes proposés, 14 postes étaient des postes qualifiés (87 %). Le nombre de postes accessibles à des candidats non qualifiés est donc réduit (13%).

S'il est difficile d'obtenir des informations de la part des entreprises sur les suites données aux candidatures proposées, il apparaît qu'au final, 7 offres ont été pourvues par le RCE, 1 a été pourvue par l'entreprise en interne, et 8 offres sont en cours ou à venir (anticipation, recrutement en cours).

Autres thématiques abordées : accompagnement à la mise en œuvre des entretiens professionnels, informations sur le droit du travail (licenciement, rupture conventionnelle, contrats, conventions collectives...), lisibilité et connaissance des partenaires, présentation du service...

2) Mise en place d'ateliers et de temps collectifs :

Pour répondre à certains des besoins exprimés par les entreprises lors des entretiens individuels, le service RCE a mis en place des ateliers thématiques en faisant appel aux partenaires les plus pertinents au regard des sujets à aborder.

Sur 21 mois d'expérimentation, 92 participants ont bénéficié de ces temps collectifs, avec notamment :

- Un cycle d'ateliers de travail, réalisé par l'ARACT, visant à permettre la montée en compétences des chefs de TPE/PME sur le sujet du recrutement,
- Une formation action, animée par Pôle Emploi, sur les nouvelles méthodes de recrutement,
- Des interventions de la DIRECCTE (Service animation du dialogue social du Pôle Travail), sur des thématiques relatives à la réglementation et aux informations juridiques.

En ce qui concerne l'année 2018, un programme de rencontres a été monté en partenariat étroit avec le Club d'entreprises, en demande d'accompagnement et d'animation RH pour ses adhérents, et le Pays Seine-et-Tilles en Bourgogne :

- Réglementation et informations juridiques, Interventions de la DIRECCTE (Service Animation du dialogue social du Pôle Travail) : un atelier a été mis en place sur la thématique « Les réformes du droit du travail / les ordonnances Macron, quelles conséquences ? », (26 avril)
- Petit-déjeuner sur l'apprentissage et l'intergénérationnel, intervention de la Chambre de Métiers Interdépartementale (18 octobre),
- Réunion d'information, animée par Pôle Emploi, sur la transition professionnelle et diagnostic de l'emploi sur Seine-et-Tilles (4 décembre)
- Développement du réseau local et appui partenarial à la mise en œuvre de projets / réunions partenariales.

Par ailleurs, un projet de rallye emploi a vu le jour et sera poursuivi par le Club Entreprendre en 2019.

Enseignements et points de vigilance pour la suite

Le service RCE a été **plébiscité par les élus, les partenaires et les entreprises**. Sur 21 mois d'expérimentation, il a permis :

- D'établir des **liens étroits entre les partenaires et les entreprises** (via le traitement des besoins et le partage des informations par un référent unique « RH ») afin de créer un **circuit de proximité efficace et fluide** sur le territoire dans une **relation de confiance**,
- De **repérer des TPE** en développement ou qui éprouvent des difficultés
- D'**identifier les perspectives de développement** de secteurs d'activités et les potentiels d'emploi
- De mettre en évidence **les offres du marché « caché »**
- De faire **évoluer les critères et méthodes de recrutement** des employeurs
- De **réaliser des actions communes** ouvertes à la fois aux entreprises adhérentes ou non au club
- De réunir et fortifier le réseau des chefs d'entreprises sur le **partage d'expériences** et échanges sur des sujets communs (recrutement, droit du travail, par exemple...)

Perspectives pour 2019

Sans objet

E. Étude action sur l'impact de l'économie collaborative sur le travail, la gestion des compétences et le management (212)

CE QU'IL FAUT RETENIR :

Objet :

Il s'agit d'une **une étude-action** afin de déterminer les caractéristiques de l'économie collaborative sur le territoire du Grand Dijon, les problématiques RH qu'elle pose et comment enrichir l'offre de services en matière d'appui aux projets collaboratifs.

Thématiques de rattachement :

Principale : développement économique local.

Résultats attendus :

- **Préparer le projet d'étude-action et déterminer les outils d'investigation**
- **Repérer la diversité et établir une cartographie** des formes prises par l'économie collaborative sur le territoire (cluster, tiers-lieux, coopérations inter-entreprises, groupements d'employeur, hôtel/pépinières d'entreprises, accélérateurs de start-up, etc.)
- **Identifier les problématiques** posées par ces formes de collaboration en matière de travail, de gestion des emplois et de compétences et de management,
- **Analyser et partager** les enjeux avec les acteurs du développement économique, de l'innovation, du travail, de l'emploi, de la formation et de la gestion des ressources humaines,
- **Réfléchir aux modalités** permettant aux acteurs publics de soutenir et d'accompagner les dynamiques collaboratives.

Organisation :

- Un co-portage du projet par CREATIV' et Dijon Développement
- Étude réalisée par un cabinet conseil (cabinet AMNYOS).

Introduction / rappel du projet :

CREATIV', en partenariat avec Dijon Développement, a souhaité mettre en œuvre **une étude-action sur le périmètre de la Métropole du Grand Dijon**, permettant de déterminer quelles formes prend l'économie collaborative sur le territoire et quelles problématiques elle pose en matière RH et comment enrichir l'offre de services de Dijon Développement (notamment mais pas seulement) en matière d'appui aux projets collaboratifs.

L'étude, réalisée par le cabinet Amnyos, a été finalisée en 2017. Ne restait à mettre en œuvre que la présentation (conclusions et pistes d'actions) qui devait être programmée début 2018.

Objectifs pour l'année 2018

Présentation des conclusions de l'étude et des préconisations aux partenaires et aux acteurs de l'économie collaborative.

Suite à la baisse des financements de Creativ' et des arbitrages qui ont ensuite été réalisés par la gouvernance de la structure, cette action s'est achevée au premier semestre 2018.

Résultats produits et observables

L'étude a été présentée le 16 janvier au comité de pilotage et le 31 mai aux acteurs de l'économie collaborative. Des préconisations ont été réalisées. Il appartient aux financeurs et aux acteurs du projet de se saisir des pistes d'actions pour y donner suite.

Les préconisations issues de l'étude sont les suivantes :

- Renforcer et animer le réseau local de l'économie collaborative

- Poursuivre l'identification des initiatives et structures créées et alimenter la cartographie interactive chemin faisant en laissant la main aux structures pour compléter leurs profils,
- Diffuser l'étude qui matérialise l'identité collaborative du territoire,
- Se constituer en animateur/ facilitateur de l'économie collaborative,
- Valoriser les initiatives et les actions pour permettre une meilleure connaissance locale de l'économie collaborative.

- Proposer un lieu « totem » de l'économie collaborative et le faire vivre collectivement

- S'appuyer sur un lieu existant. Le projet de la Cité de l'autre Économie peut-il être repris et servir de support dans ce cadre ?
- Le faire vivre collectivement.

- Appuyer le financement des structures et initiatives de l'économie collaborative, aux différents stades de maturité des projets, de façon à stabiliser leur modèle économique

- Mieux faire connaître l'accès aux aides « classiques » à l'échelle territoriale, nationale et européenne. En Franche Comté il existe un fond d'aide à l'innovation sociale pour les structures du territoire. Les fonds du FEDER en Bourgogne peuvent ils être utilisés dans ce cas ?
- A l'inverse, démystifier l'économie collaborative auprès des principaux financeurs pour en faire des projets à accompagner/financer « presque comme les autres »,
- Expérimenter des aides spécifiques aux structures de l'économie collaborative,
- Lancer des appels à projets .

- **Mettre en place un accompagnement spécifique de ces nouvelles structures sur les différentes dimensions RH et les appuyer pour développer de l'emploi pérenne**

- Accompagner les initiatives dans la capitalisation de leurs compétences et de leurs bonnes pratiques RH,
- Recenser leurs besoins en compétences manquantes et les partager,
- Construire des solutions passerelles avec les acteurs de l'emploi, de l'insertion, de la formation pour y répondre.

- **Expérimenter des nouvelles formes d'accès à l'économie collaborative**

- Rendre accessible l'économie collaborative aux « non-initiés »,
- S'appuyer sur l'économie collaborative pour lever les freins à l'emploi en proposant des stages immersifs,
- Mettre en place une reconnaissance territoriale de ce qui est appris, expérimenté par un individu au travers de son implication dans un projet.

L'économie collaborative expérimente des modèles d'organisation du travail engageants individuellement et collectivement.

Enseignements et points de vigilance pour la suite

Les partenaires présents lors de la restitution de l'étude ont souligné son intérêt, dans un contexte où l'économie collaborative représente **un fort enjeu pour l'économie locale**. Les **points essentiels** à retenir sont les suivants :

- **La spécificité Dijonnaise**, c'est qu'au delà des plates-formes, l'économie collaborative est constituée de **communautés locales et de réseaux de proximité qui innovent constamment** ;
- L'économie collaborative développe **un important volume d'activité mais peu d'emplois**. En effet, elle s'appuie principalement sur un réseau de bénévoles et sur de nouvelles formes d'emplois hors salariat. Cependant, elle présente un **fort potentiel de développement à moyen ou long terme** avec des besoins en compétences bien spécifiques ;
- **Le soutien du territoire aux acteurs de l'économie collaborative est donc indispensable** pour accompagner son développement, un soutien qui ne se limite pas aux financements et à la mise en œuvre d'infrastructures (même si c'est nécessaire). Il comprend également un appui à la mise en réseau, à la communication, au repérage et à l'embauche de talents via la formation et l'accompagnement RH.

Perspectives pour 2019

Sans objet.

RESSOURCES HUMAINES

L'économie collaborative dijonnaise, exemple inspirant

Emploi. Creativ', le cluster emploi-compétences du bassin dijonnais, a sollicité un cabinet de conseil pour une étude sur les impacts RH de l'économie collaborative. Elle démontre le foisonnement des initiatives, leurs apports innovants aux nouvelles formes de travail et préconise de les soutenir plus fortement.



L'étude commanditée par le cluster emploi et compétences Creativ', restituée le 1er juin à Chenôve, établit d'abord un constat positif: le bassin dijonnais est un «terreau fertile» pour l'économie collaborative. Elle étudie un échantillon test de 147 structures et initiatives (embryon de cartographie qui a vocation à être complété par Creativ' et les acteurs locaux) pour les segmenter en quatre grandes catégories – production, consommation, innovation et finance collaborative – les plus représentées à Dijon étant la consommation et la production. Selon Marine Huyon, qui a réalisé l'étude pour le cabinet Amnyos, cette économie a pour particularité, à Dijon, de vivre le numérique comme un moyen plus que comme une fin, «d'être plus l'œuvre de communautés que de plateformes, sur des valeurs de partage et de valorisation du territoire». Autre trait marquant, l'accélération des créations: sur les 147 exemples étudiés, près de la moitié ont moins de trois ans. Mais pour remplir quel rôle? Pour «apporter des réponses à des besoins sociaux et économiques auxquels le secteur marchand ne répond pas» - accompagnement à l'emploi, accélération de projets, lieux partagés, valorisation de filières, redynamisation des quartiers... - avec trois dominantes, locale collaborative et inclusive, de ces initiatives.

CENTRALITÉ DE LA RESSOURCE HUMAINE

Mais l'étude va plus loin que la vision «à plat» de ces simples constats, pour questionner cette nouvelle économie sous l'angle inédit de son apport aux RH: «Comprendre comment ces structures organisent le travail, développent les compétences, les valorisent et essayent de les renouveler au quotidien», une fenêtre «très intéressante



De gauche à droite : Fabrice Rey (Creativ'), Marine Huyon (cabinet Amnyos), Océane Charret-Godard (Creativ') et Xavier Roy, directeur général de France Cluster. L'étude a été réalisée en partenariat avec Dijon Métropole Développement, la région, la Directe et France Clusters.

sur ce que va être le monde du travail demain», selon Marine Huyon. Premier enseignement, l'économie collaborative dijonnaise mobilise une énergie collective considérable. Portée par des entrepreneurs sociaux soucieux du bien commun et de l'intérêt général, elle génère autour d'un projet des heures de travail collectif (souvent bénévoles), des compétences de très haut niveau, l'échange des savoirs, l'autoapprentissage. Deuxième enseignement, elle utilise des formes nouvelles de travail: peu de salariat, plutôt de l'autoentreprise et l'appel à la communauté et à ses contributeurs, avec des modes non-monetaires de rétribution. En somme, et c'est sa principale plus-value, elle bouscule la rigidité des organisations en proposant un modèle horizontal qui favorise expérimentation et innovation: plus d'initiatives et de responsabilités indivi-

duelles, plus de collectif et de débats. L'économie collaborative réhabilite la ressource humaine en remettant «l'individu et ses compétences au cœur de l'activité [...] à la fois socle, carburant et produit fini de l'activité».

PLAFOND DE VERRE

Pour autant, tout va-t-il pour le mieux au pays de l'économie collaborative? Sûrement pas car des facteurs de fragilité sont là, «plafond de verre» qui l'empêche de grandir aussi bien qu'elle le devrait. Tout est d'ailleurs parti de la volonté d'agir de Creativ', le cluster emploi-compétences du bassin dijonnais, dont Océane Charret-Godard est la présidente: «L'étude nous permet d'avoir un diagnostic plus fin de cette économie en place sur la métré-

pole, d'en mesurer les apports en termes de compétences, emploi, marché du travail [...] et d'émettre des propositions pour l'aider à se renforcer». Essoufflement des porteurs de projets, précarité des emplois, manque chronique de moyens, de lieux. À Dijon tout particulièrement, cette économie repose «sur des modèles organisationnels fragiles» avec des financements réduits et un écosystème qui commence tout juste à se dessiner. Une situation confirmée par les acteurs présents lors de la restitution. Ces menaces poussent à la nécessité «d'un soutien du territoire, indispensable pour sécuriser les apports de ce mouvement et en décupler les forces». Comment? D'abord par un changement des mentalités qui implique que les pouvoirs publics

incluent cette nouvelle économie dans leurs grands projets plutôt que de la laisser vivre et expérimenter dans son coin. Dans la salle du C2Re, la Cité de la Gastronomie ou encore OndDijon et sa SmartCity ont été citées. Animation du réseau, lieu totem, appui au financement, emplois pérennes sont les pistes – somme toute assez classiques – avancées par l'étude. Dans l'assistance, les idées de cluster, de Pôle territorial de coopération économique (PTCE) mais aussi de clauses d'innovation sociale dans les marchés publics ont aussi été évoquées. «Saisissez-vous de ces préconisations», a insisté en forme de conclusion Océane Charret-Godard.

SYLVIE KERMARREC

L'économie collaborative c'est quoi ?

Selon la plateforme collaborative Wikipédia l'économie collaborative regroupe les activités humaines visant à produire de la valeur (produits, services, connaissances) en commun avec des organisations plus horizontales que verticales, un principe de mutualisation, une organisation des individus en réseau ou en communauté, et dont l'action peut être intermédiée par des tiers-acteurs et plateformes.

Quelques noms de l'économie collaborative à Dijon

- ◆ Finance collaborative : les plateformes de financement Graines d'Action, Coccige, Mythmakers, la future monnaie locale La Chouette.
- ◆ Production collaborative : le fablab Kelle Fabrik, les Docks Numériques, La Courseive Boutaric, les Cafés Réparation, ou le garage participatif Cric and Co.
- ◆ Consommation collaborative : Les Amap, La Rucho qui dit oul, Le Drive fermier, la plateforme

HappyBourgogne, Sens Pratique ou La Péniche Cancale.

- ◆ Innovation collaborative : les StartUp weekands mais aussi les «poids lourds» locaux, Vitagora, Agronov, BFC Numérique.

- ◆ Structures d'accompagnement : l'Envol, Accellerise, Village By CA, Gecko, Go'Up, Pôle d'économie solidaire 21.

IV. La relation école entreprises

A. Animation du Campus des Métiers et des Qualifications « Alimentation, Goût, Tourisme » (221).

CE QU'IL FAUT RETENIR :

Objet :

Le label Campus des Métiers et des Qualifications, délivré par quatre ministères pour quatre ans¹ et porté par les rectorats et les conseils régionaux, vise l'accompagnement de l'évolution de l'offre de formation initiale et continue pour l'adapter aux besoins en compétences des entreprises sur un territoire. Ainsi, le Campus des Métiers et des Qualifications « Alimentation, Goût, Tourisme » s'étend sur le territoire de la région Bourgogne-Franche-Comté.

Thématiques de rattachement :

Principale : relation école entreprise et évolution de la formation initiale

Secondaire : développement économique local et sécurisation des parcours professionnels

Résultats attendus :

- **Identification** des **mutations techniques et réglementaires** en cours dans les secteurs d'activités du Campus et leurs **impacts** sur les **compétences**,
- Mise en œuvre d'actions pour **faire évoluer les représentations et renforcer l'attractivité des métiers** auprès des jeunes et de leur famille ainsi que les demandeurs d'emploi,
- **Cartographie** de l'offre de formation initiale existante, **analyse de son adéquation** avec les **besoins en compétences** du territoire et **contribution** à l'évolution de cette offre de formation,
- Participation au **développement de la mobilité** à l'**international** des jeunes en formation initiale dans les filières des secteurs d'activité du Campus,
- Animation des relations entre les **communautés éducatives / formatives** et le **monde professionnel**.

Organisation : L'animation du Campus est assurée par la mise à disposition d'une **coordonnatrice** du Campus des Métiers et des Qualification salariée par le rectorat au sein du GIP CREATIV'. Par ailleurs, les **projets de GPECT Tourisme** du bassin dijonnais et de **GPECT des Industries Agroalimentaires** sur le territoire de l'ex-Bourgogne alimentent directement le **plan d'actions du Campus**.

¹ Ministère de l'Education Nationale, ministère de l'Enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation, ministère du Travail, de l'Emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social et ministère de l'Economie de l'industrie et du numérique.

Introduction / rappel du projet

Le Campus des Métiers et des Qualifications (CMQ) Alimentation, Goût, Tourisme² vise l'accompagnement de l'évolution de l'offre de formation initiale et continue pour l'adapter aux besoins en compétences des entreprises de la région Bourgogne-Franche-Comté. L'animation du CMQ est assurée par la mise à disposition d'une salariée du rectorat au sein de Créativ'. Par ailleurs, les projets de GPECT Tourisme et de GPECT des Industries Agroalimentaires alimentent directement le plan d'actions du campus.

Objectifs pour l'année 2018

La stratégie et le plan d'actions du CMQ pour les trois années à venir ont été déterminés et pour l'année 2018, les actions prévues étaient les suivantes :

- Poursuivre le travail d'**identification et de rencontre des acteurs** de l'écosystème du Campus et finaliser la **mise en place de la gouvernance** du CMQ ;
- Concernant le tourisme :
 - Présentation aux enseignants des filières hôtellerie-restauration des **résultats de l'enquête** menée dans le cadre du projet de GPECT Tourisme ;
 - Analyse de l'**adéquation de l'offre de formation avec les compétences attendues par les employeurs** pour les métiers de la relation client sur le secteur du tourisme ;
- Concernant les industries agroalimentaires :
 - Finalisation du **diagnostic du projet de GPECT** des industries agroalimentaires et **synthèse des enseignements** afin d'identifier les mutations en cours sur les métiers du secteur et leur impact sur les emplois et les compétences
 - De manière transversale, le projet « **Dijon, territoire modèle du système alimentaire de 2030** » actuellement en cours de rédaction en vue d'une réponse à l'appel à projets Territoire d'Innovation de Grande Ambition est une belle opportunité d'inscrire le CMQ dans un projet de territoire.

² Afin de faciliter la lecture, l'abréviation CMQ pour Campus des Métiers et des Qualifications sera utilisée dans la suite du texte.

Résultats produits et observables

Les résultats obtenus au cours de l'année 2018 :

- Gouvernance du CMQ :
 - **Mise en place et réunion du conseil de perfectionnement** en février et celle du conseil de perfectionnement restreint en septembre ;
 - **Désignation du président** du CMQ, hôtelier-restaurateur et président de l'Umih 39 ;
 - **Inauguration officielle** du CMQ, le 20 septembre, dans le cadre du salon Food Use Tech qui a réuni plus de 70 participants
- **Rencontre des acteurs de l'écosystème** du CMQ : branches professionnelles, lycées, CFA, établissements de l'enseignement supérieur et laboratoires de recherche pour les secteurs de l'agroalimentaire et de l'hôtellerie-restauration ;
- **Présentation des résultats des enquêtes de GPECT tourisme et agroalimentaire** aux enseignants des filières concernés (52 enseignants et DDFPT³ des formations en lien avec le service en hôtellerie-restauration et 12 enseignants du Bac pro Bio-industrie de transformation) ;
- **Expérimentations de sessions de théâtre forum** auprès des apprenants et des professionnels (voir GPECT Tourisme) ;
- Productions de notes et d'avis :
 - Note sur le contenu des formations consacrées aux métiers de services dans l'hôtellerie-restauration, focalisée sur la manière dont les formations appréhendent les enjeux de la relation client en matière d'apprentissage ;
 - Note sur **l'état des lieux des mobilités des apprenants** au sein de la filière professionnelle tourisme ;
- Positionnement du CMQ comme **l'animateur de l'axe Compétences / Formation du projet « Dijon, système alimentaire durable à 2030 »** en cours de rédaction en vue de la réponse à un appel à projets Territoire d'innovation ;
- **Rédaction d'une réponse à l'appel à projet Prépa-apprentissage** du PIC ;
- Mise en œuvre d'actions en lien avec la **promotion et l'attractivité des métiers** :
 - **Inscription du CMQ dans les cadres existants** : participation au **Carrefour Jeunes chercheurs entreprises** sur l'agroalimentaire, catalogue du service CREE « Education, économie – un partenariat pour l'avenir » : 14 nouvelles actions inscrites en lien avec l'agroalimentaire et l'hôtellerie-restauration, accueil

3- DDFPT - Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques.

d'élèves sur le stand du CMQ lors du **week-end gourmand du Chat Perché**, co-animation d'une rencontre sur le secteur de l'hôtellerie-restauration dans le cadre de la **semaine école-entreprise** ;

- Dans le cadre du parcours avenir, mise en place d'**actions innovantes avec trois collèges** pour l'année scolaire 2018-2019.

Enseignements et points de vigilance pour la suite

Les objectifs opérationnels que s'était donné le CMQ pour 2018 sont atteints :

- L'ancrage dans le paysage économique est réalisé ;
- L'ancrage dans les communautés éducatives est initié.

Le CMQ a pleinement bénéficié des actions menées en amont sur le secteur tourisme dans le cadre de l'action GPECT Tourisme.

Le périmètre thématique et géographique du Campus étant très large, il est important de rester vigilant pour prioriser les actions tout en gardant à l'esprit le respect de l'équilibre entre :

- Les filières concernées (agroalimentaire, hôtellerie-restauration, tourisme)
- Les territoires (territoire de l'ex région Bourgogne / territoire de l'ex région Franche-Comté)
- Et les acteurs (monde économique et établissements d'enseignement et de formation).

Par ailleurs, les moyens financiers limités du CMQ risquent à moyen terme de représenter un frein au déploiement des actions.

Perspectives pour 2019

- Recherche de financements pour le développement de modèles de formation innovants et l'accompagnement des acteurs à l'évolution de l'offre de formation liée aux évolutions sociétales, économiques et réglementaires et à la mise en œuvre de la loi sur la Liberté de choisir son avenir professionnel, via la réponse à des appels à projets du PIA, du PIC ou du PRIC ;
- Poursuite de la mise en place d'actions en lien avec la promotion et l'attractivité des métiers : exposition au forum des métiers prévu à Arc-et-Senans en avril 2019, démultiplication des actions en lien avec les collèges dans le cadre du Parcours avenir.

V. Les actions dans les quartiers prioritaires

A. Co-animation des Groupes Solidarités Emploi (213)

CE QU'IL FAUT RETENIR :

Objet : Ce projet doit permettre, grâce à une animation d'instances multipartenariales sur chacun des quartiers prioritaires ciblés (les Grésilles et la Fontaine d'Ouche à Dijon, le Bief du Moulin à Longvic, le Mail à Chenôve et le centre ville de Quetigny), de proposer et mettre en œuvre des actions visant à favoriser, à terme, le retour à l'emploi des habitants qui en sont privés.

Thématiques de rattachement :

Principale : actions dans les quartiers prioritaires

Secondaire : sécurisation des parcours professionnels.

Résultats attendus :

- Apport de solutions à des situations individuelles problématiques,
- Diagnostic des besoins des publics,
- Proposition et mise en œuvre d'actions collectives de remédiation.

Organisation :

Chaque GSE sera piloté par la commune et co-animé par la commune et Creativ'.

Il sera structuré en deux axes :

- Axe 1 : examen des situations individuelles problématiques
- Axe 2 : diagnostic, proposition et mise en œuvre d'actions de remédiation.

Introduction / rappel du projet

Pour chacun des quartiers cibles (Les Grésilles et Fontaine d'Ouche à Dijon, le Bief du Moulin à Longvic, Le Mail à Chenôve et le centre ville de Quetigny), il va s'agir de conduire une animation territoriale avec les objectifs suivants :

- Favoriser le partage d'informations, l'articulation et la cohérence de l'intervention des acteurs et la professionnalisation de ces derniers,
- Mieux suivre et coordonner les parcours individuels de demandeurs d'emploi, jeunes ou adultes, présentant des difficultés particulières d'insertion,
- Réaliser en continu un diagnostic des besoins des publics,
- Faire des préconisations quant à l'adaptation des outils et dispositifs emploi/insertion existants, à la création de dispositifs nouveaux, à la mise en œuvre d'actions collectives pour remédier aux problématiques observées.

Objectifs pour l'année 2018

L'année 2018 devait être consacrée à la préparation du projet, à l'association des partenaires, à la mise en place des instances et au démarrage des travaux.

Résultats produits et observables

1) Préparation des instances et structuration :

Les premiers mois ont été consacrés, pour CREATIV', à la **rencontre des acteurs institutionnels, des opérateurs emploi et des acteurs associatifs** pour comprendre l'écosystème de chacun des quartiers.

Ce diagnostic permis de proposer **une structuration des Groupes Solidarités Emploi – G.S.E.** , sur la base d'un socle commun et d'une « teinte » locale pour répondre aux enjeux et aux priorités des quartiers.

Une proposition détaillée avec **une répartition des rôles** entre les communes (référentes de l'axe 1) et CREATIV' (réfèrent de l'axe 2) a été soumise pour validation aux acteurs du contrat de Ville, dans le cadre de la Maîtrise d'œuvre Urbaine et Sociale du 12 juin 2018.

Lors de cette réunion, il a été convenu que les travaux soient organisés selon **deux axes** :

- Axe 1 : Étude de situations individuelles, jugées problématiques, et recherche de solutions
- Axe 2 : Coordination des acteurs / ingénierie d'actions collectives et de projets.

Une réunion de lancement a été organisée en septembre 2018 sur chacune des communes partenaires. Elle a été co-animée par le référent politique de la ville de la Commune et CREATIV'. Le projet et sa structuration ont été présentés aux différents acteurs, membres des GSE. Des modèles d'outils ont été proposés (fiche de liaison, charte de confidentialité, tableau de suivi...). Un planning mensuel des réunions a été établi par territoire et les premiers souhaits sur les thématiques de travail à aborder ont été énoncés.

Des questions ont émergé sur l'axe 1, principalement sur la typologie des situations à orienter, avec pour effet une faible prescription de situations individuelles à étudier dans l'axe 1 des GSE (seulement 6 situations au total avaient été orientées pour les 4 GSE) et sur les modalités de confidentialité relatives aux situations étudiées, dans un contexte de mise en application du règlement général sur la protection des données (RGPD).

Face à ces difficultés, **une refonte des GSE** a été entreprise sous l'égide de Dijon Métropole, au cours du dernier trimestre 2018. CREATIV' a participé activement à ces travaux, qui ont été soumis à l'approbation des référents politique de la ville des communes et discutés avec les membres des GSE.

La nouvelle structuration prévoit la disparition de l'ancien axe 1. Les GSE sont désormais centrés sur l'émergence et la mise en œuvre de projets avec deux échelons :

- un échelon local (pour chacune des communes), avec une réunion par mois
- un échelon métropolitain, avec une réunion par trimestre.

Deux fiches actions (échelon local / échelon métropolitain) ont été écrites et diffusées, de nouveaux outils créés (fiche de liaison et charte de confidentialité).

Pour le GSE de DIJON, les thématiques de travail ont été validées et la première réunion, consacrée aux migrants, a eu lieu en décembre 2018. Quatre thématiques ont été identifiées et feront l'objet d'investigations complémentaires pour déterminer s'il est opportun de rédiger une fiche action sur ces sujets.

Pour les autres GSE, la présentation de la nouvelle mouture est prévue en janvier. La première réunion du GSE métropolitain, consacrée à l'alternance, est programmée en janvier 2019.

2) Amorçage de conduite de projets

Des travaux préparatoires ont été menés, souvent sous l'impulsion de Créativ', pour amorcer la conduite de projets sur certains territoires, en lien parfois avec des travaux antérieurs.

a) Chenôve

Une action expérimentale de **promotion des métiers du tourisme** (action issue de la GPECT tourisme) pour développer des compétences sociales, relationnelles et numériques et permettre également aux publics d'être davantage mobiles et polyvalents sur le marché du travail a été engagée. Elle est menée avec un groupe de 7 jeunes (16 à 25 ans) prioritairement issus du quartier du Mail (en service civique).

YouTube twitch

LE STREAMING AUTREMENT

Tu as entre 16 et 25 ans?
Tu aimes le jeu vidéo?

Viens découvrir un studio streaming
Salle du tremplin à la mairie de Chenôve
le 5 Novembre à 18h

REGION BOURGOGNE FRANCHE COMTE

DIJON métropole

VILLE DE chenôve

CAS DE 1 CHENOVE

creativ' creativ'21.fr

AUPLA SPORT

creativ'

FOCUS : Action expérimentale de promotion des métiers du tourisme

Sa mise en œuvre a nécessité :

- Trois réunions de travail avec la Ville de Chenôve, le prestataire Aiolia et Créativ' pour définir la méthode, le calendrier ;
- Un travail de mobilisation des prescripteurs (CCAS Chenôve, Mission Locale, Pole Emploi) pour le repérage des jeunes
- Une réunion d'information collective le 5 novembre pour présenter le projet aux jeunes avec le prestataire en présence de la ville de Chenôve, la Mission Locale et Créativ
- Des points réguliers avec le prestataire retenu : Aiolia.

Bilan chiffré des orientations :

21 orientations ont été réalisées :

- 4 jeunes n'ont pas donné suite et n'étaient pas présents à l'information collective
- 10 jeunes se sont présentés en entretien individuel avec le prestataire et la conseillère emploi de la ville de Chenôve.

Au final 7 jeunes ont démarré l'action en date du 10 décembre. Ils ont travaillé sur le nom de leur collectif baptisé « Bonbis Boom » en référence à l'appellation historique des habitants de Chenôve, les supports visuels en lien et une page Facebook.

De plus, un projet visant à sécuriser les parcours de demandeurs d'emploi inscrits dans les ROME **propreté et services aux personnes** est en préparation à Chenôve. Le CESAM et l'IRFA ont été mobilisés pour proposer une déclinaison locale du Dispositif d'Accès à la Qualification. L'IRTESS a été contacté pour pouvoir mobiliser des étudiants à la réalisation d'une étude qualitative sur les freins de ces publics.

b) Longvic

Action de promotion des **métiers de la métallurgie** : Créativ' et la Ville de Longvic ont réalisé une enquête auprès de demandeurs d'emploi longviciens (59 personnes se sont mobilisées, 19 d'entre elles ont été rencontrées dans le cadre d'entretiens individuels). Plus de 70 % d'entre eux souhaitent en savoir plus sur les opportunités d'emploi, en proximité, du secteur de la métallurgie. Il a été convenu que l'UIMM (Chargée de recrutement Défi2 Conseils) rencontre ces personnes dans le cadre d'entretiens individuels à partir de mai.

De plus, en lien avec la Ville de Longvic, Créativ' a poursuivi les investigations auprès des trois plus grosses structures associatives des **services aux personnes** afin de proposer une offre de services alliant le travail sur la qualité de l'emploi (Cf projet sécurisation des parcours dans l'ESS) et un appui au recrutement.

Enfin, dans le cadre du GSE longvicien, il a été convenu mettre en œuvre **un partenariat avec des entreprises de la zone industrielle** dans le but de proposer des briques de parcours à des publics en difficulté.

c) Quetigny

Une reconduction de l'action commerce /grande distribution / restauration rapide, initialement menée en 2016, est à l'étude selon des modalités renouvelées.

d) Actions vis à vis du monde économique

L'expérimentation d'un outil innovant de rapprochement candidats/entreprises (site d'emploi sans CV) a été engagée, tout d'abord avec le **Club Grand Sud**, puis élargie au **Club Capnord**, afin de favoriser le recrutement de publics domiciliés sur les quartiers voisins.

Recrutement. Depuis le 14 février, une solution digitalisée et innovante est mise à disposition des entreprises du Club GrandSud, sur Dijon Métropole. Un test grandeur nature pour changer les façons de recruter pendant un an.

Et si on recrutait autrement ?



De gauche à droite : Jérôme Chimène, président du Club GrandSud, Marion Pageot, gérante de Place des Talents et Fabrice Rey, directeur de Creativ'.

AVEZ-VOUS déjà entendu parler des softskills ? Ce terme très tendance dans les ressources humaines désigne les compétences comportementales : autonomie, prise d'initiative, confiance en soi, créativité, esprit d'entreprendre... Ces softskills sont de plus en plus utilisées dans les processus de recrutement. Les entreprises recherchent plus des personnalités que des diplômés. C'est en tout cas ce vers quoi devrait se diriger le marché du travail dans les années à venir. Pour l'instant, en Côte-d'Or, il reste encore beaucoup d'entreprises qui n'arrivent pas à pourvoir leurs emplois. « À l'issue d'un sondage réalisé auprès des adhérents de Club GrandSud en 2016, la problématique de recrutement est apparue comme la première préoccupation des dirigeants d'entreprises », relate Jérôme Chimène, président de ce club d'entreprises du Sud Dijonnais. Interpellés par cette situation, Dijon Métropole (financeur du projet), Creativ', le cluster emploi-compétences du bassin dijonnais, le Club GrandSud et la CCI Côte-d'Or ont décidé d'impulser une expérimentation.

LA CONNEXION CANDIDAT / ENTREPRISE

Ces différents acteurs ont fait appel à l'entreprise dijonnaise Alaugis, nommée parmi les dix start-up RH innovante en 2016, et qui porte la solution « Place des Talents ». « Ce partenariat met à disposition des entreprises adhérentes du Club GrandSud, notre site d'emplois innovant sans CV, qui met en relation demandeurs d'emplois et entreprises », précise Marion Pageot, gérante de Place des Talents. Cette plateforme met en avant le savoir-être en faisant passer un test de personnalité aux candidats. Grâce à un algorithme puissant, le profil du candidat « matche » avec certains besoins prioritaires des entreprises. « Cet outil permet de sortir de nos méthodologies franco-françaises basées quasi exclusivement sur l'expérience et le diplôme », souligne Marion Pageot. Créé en 2015, le site d'envergure nationale compte déjà 120.000 candidats inscrits. La valorisation du rôle crucial des softskills permettra aux entreprises de diversifier les profils recherchés, et aux demandeurs d'emploi de valoriser des compétences dont ils n'ont pas toujours conscience. « Nous nous lançons dans ce projet car nous ne croyons plus à l'adéquationnisme ! C'est-à-dire : une offre égal un profil. Il y a forcément un écart. L'idée est de mettre l'accent sur ce qu'il y a de plus important pour l'entreprise. En d'autres termes, les pré-requis en dessous desquels elle n'ira pas, pour ensuite franchir la marche qui permettra au candidat d'être adapté au poste de travail », explique Fabrice Rey, directeur de Creativ'.

DONNER SA CHANCE AU PRODUIT

Le produit proposé par Place des Talents reste un outil de présélection. Certes, il ne transforme pas un candidat en salarié, mais il constitue une solution d'accompagnement de l'emploi. « Nous ne prôtons pas le buscular des processus de recrutement, mais insérer une pièce manquante dans une multitude de dispositifs imparfaits », remarque Jérôme Chimène. L'idée n'est pas d'intervenir sur ce qui est fluide dans le marché du travail mais de viser les catégories de chômeurs qui rencontrent des difficultés à se réinsérer. Par exemple, les seniors « avec qui les formes classiques d'appareillement ne fonctionnent pas », constate Fabrice Rey. Comment les remet-on sur le devant de la scène ? En valorisant leurs savoir-faire et leur savoir-être. Ce test sur douze mois est l'occasion de proposer une approche différente de recrutement aux entreprises en mettant à leur disposition un outil gratuit. Tous les acteurs du secteur de l'emploi se mobilisent pour accompagner les entreprises du Sud Dijonnais dans leur processus de recrutement. « Nous souhaitons les aider à évaluer des personnes auxquelles elles n'auraient pas forcément pensé en amont et à prendre le risque de les recruter », précise Fabrice Rey. Pour les postes à plus long terme, pourquoi ne pas envisager une formation afin que la personne puisse s'adapter si ses compétences comportementales correspondent à ce type de poste ? « Il faut donner sa chance au produit ! », s'exclame Jérôme Chimène. Réponse à la Saint Valentin 2019.

AMANDINE IBLER

Article du Journal du Palais (28 février 2018)

58 entreprises se sont engagées (sur 340 adhérents sur les 2 clubs, soit 17%) avec 3 niveaux d'engagement observés :

- Je demande mon code
- Je m'inscris
- Je diffuse.

67 offres ont été publiées et 367 candidats se sont positionnés, soit 5,5 candidatures par offre (entre 2 et 30 candidats par offre selon les offres).

A la fin de l'année 2018, les résultats sont décevants puisque malgré de gros efforts en matière d'information et de communication, les entreprises ne se sont pas suffisamment emparées de cet outil.

Enfin, des démarches ont été engagées vis à vis du **Club Capnord**, signataire de la charte entreprises et quartiers grâce à l'appui du directeur de CREATIV'. Un projet visant à leur faire découvrir les métiers de la zone d'activité aux habitants des QPV est en préparation.

Enseignements et points de vigilance pour la suite

Le temps nécessaire à la structuration a été plus important que prévu : il a été nécessaire de **s'adapter à la réalité observée** et aux remarques des partenaires, avec pour conséquences :

- **une suppression de l'axe 1**, dédié à l'étude des situations individuelles,
- l'amorçage d'une nouvelle façon de travailler avec les partenaires qui nécessitera **un temps d'adaptation et de maturation**,
- la mise en place d'**un échelon métropolitain** pour des problématiques communes aux différents territoires, tout en conservant un traitement local, eu égard aux spécificités observées.

Des arbitrages seront nécessaires par la suite, afin de déterminer le rythme des réunions GSE le plus opportun. Un effort particulier devra être réalisé en matière d'animation de ces réunions multipartenariales et au niveau des travaux en intersession.

La faible mobilité des habitants de ces quartiers prioritaires, associée à la présence en proximité (sauf pour le quartier de la Fontaine d'Ouche) de **zones d'activités**, plaide pour un accompagnement et des actions **à un niveau local**, même s'il est évident que les démarches de recherche d'emploi doivent, tant que faire ce peut, être menées à un échelon plus large.

Si la nécessité de mener des actions en proximité est confirmée, les liens des demandeurs d'emploi avec ces zones d'activité sont encore relativement faibles et **les GSE recherchent des formes d'organisation locales** pour y parvenir. La question du temps et des moyens alloués aux structures impliquées est posée.

L'action de l'ACODEGE permettant à un tiers de **prendre en charge des publics jeunes au-delà du droit commun** apporte une réelle plus-value. Cette possibilité n'existe pas pour les adultes.

Il existe **des enjeux culturels, organisationnels et managériaux**, qui doivent être traités collectivement, tout en permettant la transversalité des actions et le partage d'une culture professionnelle, dans un contexte d'absence de ressources. Les démarches engagées à

l'initiative de Creativ' pour répondre à l'appel à projets « 100 % inclusion » ont permis d'avancer sur ce sujet et de fédérer de nombreux partenaires.

Perspectives pour 2019

- Démarrage des travaux des GSE selon la nouvelle mouture sur chacune des communes (travaux sur thématiques, interventions de partenaires, écriture de fiches actions),
- Poursuite des travaux sur les projets engagés en 2018,
- Mise en œuvre de l'échelon métropolitain (la première thématique, abordée en janvier 2019, sera celle de l'alternance),
- Analyse du fonctionnement et des travaux réalisés devant amener à des corrections éventuelles.

B. 100 Chances – 100 Emplois (350)

CE QU'IL FAUT RETENIR :

Objet :

Ce projet vise à favoriser un **rapprochement entre les jeunes talents (dont ceux issus des Quartiers Politique de la Ville)**, de 18 à 30 ans, **et le marché du travail dont ils sont éloignés**, en accordant une attention particulière aux faibles niveaux de qualifications.

Thématiques de rattachement :

Principale : actions dans les quartiers prioritaires.

Résultats attendus :

Pour 2017, le GIP MDEF s'était fixé comme objectif de poursuivre les travaux engagés pour la promotion du dispositif 100 Chances – 100 Emplois en matière de communication, de mobilisation et d'élargissement des différents réseaux d'acteurs (entreprises, partenaires).

Il était notamment prévu de :

- Finaliser les deux films vidéos et d'en organiser la diffusion,
- Lancer un appel à projet pour choisir un nouveau prestataire pour les SAS,
- Réorganiser le processus en amont du pré-SAS et le pré-SAS,
- Élargir le réseau d'entreprises et identifier leurs besoins.

Organisation :

100 Chances – 100 Emplois est **un dispositif créé, porté et piloté par les entreprises** : Sur le territoire de Dijon Métropole, le dispositif est porté par deux copilotes Entreprises sous la forme d'un copilotage tournant : SCHNEIDER ELECTRIC et SEB d'octobre 2011 à décembre 2015, SCHNEIDER ELECTRIC et LEADER INTERIM de janvier 2016 à juin 2017, LEADER INTERIM et un nouveau copilote en relais de SCHNEIDER ELECTRIC (en cours de nomination) depuis juillet 2017.

C'est également **un dispositif multi-partenarial** : Il se compose d'un large réseau de partenaires. Les deux copilotes Entreprises animent et coordonnent un réseau d'une quarantaine d'entreprises. Le copilote Emploi, CREATIV', anime et coordonne le dispositif sur le territoire dont un réseau d'une vingtaine d'acteurs institutionnels et gère le public-cible du repérage des jeunes au suivi de leur parcours d'intégration une fois entrés dans le dispositif.

Introduction / rappel du projet

Ce dispositif créé, porté et piloté par des entreprises, vise à favoriser un **rapprochement entre les jeunes talents et prioritairement ceux issus des Quartiers Politique de la Ville**, de 18 à 30 ans, **et le marché du travail dont ils sont éloignés**.

Creativ', co-pilote emploi, anime et coordonne un réseau d'une vingtaine d'acteurs institutionnels dans le repérage et la préparation des jeunes.

Des parrains, issus du monde de l'entreprise, font bénéficier ces jeunes de leur réseau et de leurs conseils, afin de leur permettre d'accéder à l'emploi.

Objectifs pour l'année 2018

Pour 2018, Creativ' s'était fixé comme objectif de poursuivre les travaux engagés pour la promotion du dispositif 100 Chances – 100 Emplois en matière de communication, de mobilisation et d'élargissement des différents réseaux d'acteurs (entreprises, partenaires) et des publics.

Il était notamment prévu de :

- Sécuriser le processus à chaque étape du dispositif en réorganisant les modalités en amont du pré-SAS, lors du pré-SAS et dans le SAS,
- Participer, en appui des pilotes Entreprises, à l'élargissement du réseau d'entreprises,
- Capter les publics non identifiés par les prescripteurs habituels.

Cependant, suite à la baisse de ses financements et notamment des financements de l'État, le Conseil d'Administration de Creativ' a réalisé des arbitrages. Le Comité de coordination du jeudi 14 juin 2018 a pris acte que **Creativ' quittait ses fonctions de copilote Emploi et de coordonnateur du dispositif** à compter du 1er juillet 2018 et passait le relais à la Mission locale de l'arrondissement de Dijon.

Résultats produits et observables

Au 30 juin 2018, deux SAS ont été réalisés.

Résultats quantitatifs :

	REPÉRAGE (invités info coll)	PRE-SAS			SAS		
		Présents info coll (ou reçus en indiv)	Présents en Commission	Décision Commission	Confirmations avant démarrage	Participants semaine entière	Comité Post-SAS
TOTAL	269	79	34	24 validés 8 en liste d'attente 2 différés SAS juin dont 1 QPV FO	23 confirmations 1 non confirmé 3 en liste d'attente 4 annulations indisponibles 1 désistement du candidat	20 2 absents non excusés 1 absent excusé 1 annulation indisponible	15 1 orientation vers autre presta Talent campus 1 orientation prescripteur vers IAE 3 orientations prescripteur pour projet

Le dispositif compte 63 % de sorties positives, de son origine (2011) au 30 juin 2018.

Résultats qualitatifs :

Depuis le SAS de mars 2017, chaque prescripteur - Pôle emploi et Mission locale – organise son information collective, ce qui leur permet de cibler spécifiquement les publics les moins qualifiés et les publics issus des QPV.

Au 1^{er} semestre 2018, **les niveaux de qualifications sont plus diversifiés** au niveau des entrées : 62,5 % de niveaux IV contre 30 % précédemment. De plus, la part des publics issus des QPV a continué d'augmenter augmenté : 26,6 % contre 8 % sur l'année 2016, et 23,5 % au 1^{er} semestre 2017.

Si la majorité des entrées sont des publics Mission locale (59 % au 1^{er} semestre 2017 et 67 % au 1^{er} semestre 2018), on note **davantage d'orientations du PLIE** (10 prescriptions, 3 entrées au 1^{er} semestre 2018 contre 3 prescriptions, 0 entrée au 1^{er} semestre 2017).

Enseignements et points de vigilance pour la suite

Ce dispositif affiche, depuis sa création, **de bons résultats** en matière de taux de sortie. La qualité de l'accompagnement prodigué en collectif par Talent Campus est reconnu et tout comme la qualité de la coordination réalisée par Créativ'.

Cependant, il nécessite ce travail d'animation, de coordination et de relance constante des différents partenaires, tant sur le volet « publics » que sur le volet « employeurs » est extrêmement chronophage pour, au final, un petit nombres de jeunes impliqués.

Perspectives pour 2019

Créativ' n'anime plus cette action, mais demeure membre du Comité des Acteurs Économiques au titre du PLIE, depuis juillet 2018.

La Mission Locale et les financeurs du projet décideront de l'opportunité de sa reconduction en 2019.

C. Coordination de la fonction d'accueil dans les Points Relais dijonnais

CE QU'IL FAUT RETENIR :

Objet : Il s'agit d'apporter un accueil de proximité et une réponse de premier niveau aux attentes des publics (demandeurs d'emploi, jeunes ou adultes, salariés, stagiaires etc...) dans les deux Points Relais de la Ville de Dijon, dans les Quartiers Politique de la Ville des Grésilles et de Fontaine d'Ouche.

Thématiques de rattachement :

Principale : actions dans les quartiers prioritaires

Secondaire : sécurisation des parcours professionnels.

Résultats attendus :

- Accueil des publics jeunes et adultes
- Traitement de leur demande (réponse directe ou orientation vers le partenaire approprié) en matière d'accès à l'emploi.

Organisation :

Creativ' coordonne l'animation de la fonction accueil dans les deux Points Relais dijonnais. L'accueil est assuré par deux agents de la Ville de Dijon, mis à disposition de Creativ' par la commune. Par ailleurs, différents partenaires accompagnant des publics sont présents en continu sur ces sites, d'autres proposent des permanences.

Introduction / rappel du projet

Les Points Relais sont des lieux de référence emploi / insertion / formation sur le territoire. Ils interviennent en complémentarité des agences Pôle emploi et offrent un meilleur maillage territorial. Ils accueillent les conseillers emploi des partenaires (Mission Locale, PLIE) qui accompagnent les publics, ainsi que la plate-forme mobilité de la Mission Locale. D'autres partenaires sont présents de manière ponctuelle (ACODEGE, EPIDE de Velet, ADIE).

Dans ce cadre, au sein des Points Relais ou de Proximité, le personnel d'accueil est amené à travailler sur :

- Une première évaluation des besoins de la personne et de ses freins à l'emploi,
- L'information des publics et leur orientation vers les partenaires compétents,
- L'appui à l'utilisation des outils numériques de Pôle Emploi et d'autres partenaires,
- Une aide à la rédaction de CV et de lettres de motivation ainsi qu'un appui administratif...

Objectifs pour l'année 2018

Il n'y a pas d'objectif quantitatif. L'objectif est que le service soit délivré de façon optimale auprès des différents publics fréquentant les deux sites.

Résultats produits et observables

Fréquentation des Points Relais dijonnais en 2018

Les premiers éléments concernent la fréquentation des deux sites. En effet, en 2018, ils ont totalisé **8790 visites ou entretiens physiques**, dont 4185 à Fontaine d'Ouche et 4601 aux Grésilles. Si le nombre total de visites est légèrement supérieur qu'en 2017, on note des disparités entre les deux sites, Fontaine d'Ouche ayant une progression de 8 % et les Grésilles une diminution de 4 %.

Le nombre d'entretiens téléphonique a baissé sur les deux sites, mais avec une baisse plus importante aux Grésilles.

Fréquentation des Points Relais dijonnais – Evolution 2018 versus 2017

CONTACTS	2017			2018					
	Fontaine d'Ouche	Grésilles	TOTAL des 2 PR	Fontaine d'Ouche	Variation versus 2017	Grésilles	Variation versus 2017	TOTAL des 2 PR	Variation versus 2017
Entretiens Physiques	3886	4793	8679	4185	8 %	4601	-4 %	8786	1 %
Entretiens Téléphoniques	1717	1079	2796	1612	-6 %	744	-31 %	2356	-16 %
TOTAL DES CONTACTS	5603	5872	11475	5797	3 %	5345	-9 %	11142	-3 %

Ces variations s'expliquent en partie par l'évolution du nombre de conseillers présents sur chacun des sites et de leur temps de travail (voir plus loin).

Nature des services délivrés

Les **11142 contacts** (visites et entretiens téléphoniques) réalisés en 2018, ont donné lieu à la délivrance de **15161 services**.

Si le nombre total de services délivrés est à peu près équivalent pour chacun des deux sites (aux alentours de 7500), on note des différences notables pour certains services :

- Le nombre d'actualisations effectuées par l'agent d'accueil sur le site de Pôle Emploi est beaucoup plus important aux Grésilles (310) qu'à la Fontaine d'Ouche (91) ainsi que la délivrance de services administratifs (2995 aux Grésilles contre 1463 à la Fontaine d'Ouche) ou l'aide à l'utilisation de son espace emploi (282 aux Grésilles contre 117 à la Fontaine d'Ouche) : cela est dû au fait qu'il y a aux Grésilles davantage de publics en difficulté avec les outils numériques et l'écrit ;

- Par ailleurs, les chiffres des items en rapport avec l'activité des conseillers sont plus élevés à la Fontaine d'Ouche qu'aux Grésilles :
 - Demandes de rendez-vous : 336 aux Grésilles contre 673 à la Fontaine d'Ouche
 - Messages pour un conseiller : 820 aux Grésilles contre 1947 à la Fontaine d'Ouche
 - Participation à un rendez-vous : 1458 aux Grésilles contre 1916 à la Fontaine d'Ouche.

Cela s'explique par le nombre plus important à Fontaine d'Ouche de conseillers recevant du public : 3 conseillers PLIE à Fontaine d'Ouche contre 2 aux Grésilles et 2 salariées travaillant pour la plate-forme de mobilité de la Mission Locale positionnées à Fontaine d'Ouche. Le nombre de conseillers à l'emploi de la Mission Locale est identique : 2 sur chaque site.

- L'appui à la rédaction de CV et de lettres de motivations est plus fréquent à la Fontaine d'Ouche (397) qu'aux Grésilles (262)...

Services délivrés – Année 2018

SERVICES UTILISES	Fontaine d'Ouche	Grésilles	TOTAL des 2 PR
Actualisation Pôle Emploi	91	310	401
Autre utilisation du PC en libre service	764	757	1521
Consulter des Offres	6	28	34
Créer ou mettre à jour des outils de prospection (CV / LM)	397	262	659
Créer un Espace Emploi	5	1	6
Demande d'information sur l'emploi	59	10	69
Demande d'information sur la formation	30	3	33
Demande d'information sur la mobilité	41	14	55
Demander un RDV	673	336	1009
Inscription sur un recrutement ou info collective en dehors du Point Relais	0	0	0
Message pour conseiller absent ou transfert d'appel vers un conseiller	1947	820	2767
Orienter vers un conseiller de la structure	18	4	22
Orienter vers un partenaire extérieur emploi	43	72	115
Orienter vers un partenaire extérieur social	14	42	56
Participer à un RDV	1916	1458	3374
Participer à un recrutement / une information collective sur le Point Relais	0	7	7
Pré-inscription à Pôle Emploi	1	39	40
Rechercher des offres	73	7	80
Service administratif (tel, copie)	1463	2995	4458
Utiliser son espace emploi	117	282	399
Non renseigné	0	14	14
NOMBRE TOTAL DES SERVICES DELIVRES	7684	7477	15161

Nombre et caractéristiques des publics

Les 8790 visites réalisées en 2018, sont le fait de 2825 personnes différentes, une personne pouvant venir plusieurs fois dans l'année. Cependant, les caractéristiques de publics sont différentes en fonction des sites.

Les publics jeunes sont plus représentés à la Fontaine d'Ouche (49 % du total) qu'aux Grésilles (44% du total). La part des femmes, en revanche, est à peu près équivalente sur les deux sites (54 % à Fontaine d'Ouche et 52,6 % aux Grésilles).

NOMBRE ET CARACTERISTIQUES DES PUBLICS AYANT FREQUENTE LES POINTS RELAIS DIJONNAIS EN 2018

Nombre de personnes concernées en 2018

Point Relais	Public jeunes						Public adulte						TOTAL tous publics
	Femmes	%	Hommes	%	Total des publics jeunes	% par rapport au total des publics	Femmes	%	Hommes	%	Total des publics adultes	% par rapport au total des publics	
Fontaine d'Ouche	425	54 %	369	46 %	794	49 %	452	54 %	387	46 %	839	51 %	1633
Grésilles	269	52 %	252	48 %	521	44 %	358	53 %	313	47 %	671	56 %	1192
2 Points Relais	694	53 %	621	47 %	1315	47 %	810	54 %	700	46 %	1510	53 %	2825

On note également que le nombre de personnes concernées est plus important à la Fontaine d'Ouche, quel que soit l'âge des publics : 1633 personnes ont fréquenté le Point Relais de la Fontaine d'Ouche et 1192 celui des Grésilles. Le nombre de conseillers présents sur chacun des sites explique naturellement cette différence.

Cependant, nous avons vu plus haut que le nombre total de visites était à peu près équivalent sur les deux sites. Cela signifie que, globalement, les publics de Fontaine d'Ouche viennent moins souvent au Point Relais que ceux des Grésilles.

Publics nouvellement accueillis en 2018

Chaque année, du fait du démarrage des accompagnements (PLIE, Mission Locale), de nombreuses personnes poussent pour la première fois, la porte des Points Relais.

En 2018, 988 personnes sont venues pour la première fois, à peu près autant de jeunes que d'adultes, sur les deux sites, et un peu plus de femmes (53%) que d'hommes (47%).

Le renouvellement constant des publics démontre **l'ancrage et l'attractivité des Points Relais**, comme lieux pivots au sein des deux quartiers politique de la ville.

Nombre de personnes nouvelles concernées en 2018

Point Relais	Public jeunes						Public adulte						TOTAL tous publics
	Femmes	%	Hommes	%	Total des publics jeunes	% par rapport au total des publics	Femmes	%	Hommes	%	Total des publics adultes	% par rapport au total des publics	
Fontaine d'Ouche	193	54 %	167	46 %	360	49 %	214	56 %	166	44 %	380	51 %	740
Grésilles	63	51 %	61	49 %	124	50 %	51	41 %	73	59 %	124	50 %	248
2 Points Relais	256	53 %	228	47 %	484	49 %	265	53 %	239	47 %	504	51 %	988

Enseignements et points de vigilance pour la suite

Les Points Relais bénéficient d'une bonne image et sont identifiés comme un lieu ressource au sein des Quartiers Politique de la Ville de Dijon.

De nombreux services y sont délivrés, au bénéfice des publics les plus fragiles. La majeure partie des personnes reçue est accompagnée sur site (PLIE, Mission Locale). Parmi les personnes non accompagnées sur site, les principales difficultés observées concernent le niveau de français et les difficultés ou l'incapacité à utiliser les outils informatiques et numériques.

Perspectives pour 2019

- Continuer à poursuivre **la promotion des Points Relais** afin qu'ils soient encore mieux identifiés comme des lieux ressources « emploi/insertion » sur le territoire,
- Proposer plus systématiquement **un accompagnement à l'utilisation des outils numériques** afin d'amener plus de personnes vers l'autonomie...

VI. Autres actions :

A. Ingénierie de projets territoriaux

Le second semestre 2018 a été marquée par l'arrivée de nombreux appels à projets dans le cadre du Plan d'Investissement dans les Compétences.

CREATIV' a fait le choix de se positionner sur deux d'entre eux dans le cadre de consortium rassemblant une diversité de partenaires

100 % Inclusion : la fabrique de la remobilisation

A partir de septembre, près de vingt opérateurs du territoire se sont fédérés pour réfléchir à l'opportunité de répondre à cet appel à projets:

Acodège, SDAT, Sentiers, Défis21, Eureka, Envie, Pôle emploi, Mission locale, IRFA, IFPA, MFR, CESAM, AFPA, APSALC, ARIQ BTP, AGEFOS PME, Talent Campus, Mythmakers, Creativ'.

Progressivement, ce collectif s'est élargi et a su développer un projet fédérateur capable de rassembler tous les acteurs du bassin dijonnais intervenant dans les politiques sociales, dans le champ de l'insertion, de l'emploi, de la formation et du développement économique. Ils rassemblent toutes les forces vives du territoire intervenant sur le marché du travail:

- Acteurs de l'insertion par l'activité économique,
- Organismes de formation privés et publics,
- Service public de l'emploi,
- Acteurs territoriaux intervenant dans le champ de l'emploi,
- Entreprises innovantes dans le champ de la formation, des compétences et du travail collaboratif,
- Un OPCA,
- Les chambres consulaires,
- Les organisations patronales inter-professionnelles (CPME, Medef),
- La MSA,
- La CAF,
- Le Département de la Côte d'Or,
- La Région Bourgogne Franche-Comté
- Dijon Métropole et les intercommunalités rurales du bassin dijonnais (Pays Seine-et-Tilles, Communauté de Communes Mirebellois Fontenois, Communauté de Communes Cap Val de Saône, Communauté de Communes Plaine Dijonnaise, etc.).

Ce sont 6 réunions de travail en séance plénière (20 personnes minimum à chaque fois), près de 15 réunions de travail en sous-groupes (2 réunions de travail minimum par volet), une 15aine de rendez-vous qui ont été réalisés pour produire une proposition déposée dans le cadre de la seconde vague de l'appel à projets, en décembre.

Prépa-apprentissage

Cf page 27 (GPECT Tourisme)

B. Participation aux travaux des Clubs d'entreprises

Après s'être vu proposer d'intégrer le Conseil d'Administration de l'Association Cap Nord (160 adhérents), la Direction de CREATIV' en est devenue officiellement l'un des administrateurs début 2018.

Dans la continuité, le Président de Cap Nord lui a demandé de mettre en place et d'animer une commission RH au sein du club. Démarche inédite !

Plusieurs actions ont été engagées au cours de cette année grâce à la confiance des administrateurs et des entreprises de la zone :

- Mise en place de l'évènement « Regards croisés/Ressources cachées » (cf rapport d'activité du PLIE)
- Mise en place d'un atelier RH sur le thème « Les ordonnances MACON en droit du travail : tout ce qui change... pour ne plus se tromper face à la rupture du contrat de travail »

C. Participation aux actions en faveur des demandeurs d'emploi

De quoi s'agit-il ?

D. Animation d'une émission de radio mensuelle sur RCF

Dans l'émission hebdomadaire de RCF, **Objectif croissance**, CREATIV' se joint au **MEDEF** et à **BFC Numérique** pour revenir sur la vie économique des entreprises, les problématiques d'emploi, les compétences et le marché du travail. L'émission est diffusée **tous les lundis à 19h45** et les **samedis à 10h15**.

En 2018, CREATIV' a animé les émissions suivantes :

- 10 septembre : présentation de Creativ',
- 1er octobre : présentation du Campus des Métiers et des Qualifications « Alimentation, Goût, Tourisme »,
- 19 novembre : « Etre auteur et acteur de sa recherche d'emploi »,
- 3 décembre : « BIM, le futur du bâtiment ».



Enregistrement de l'émission de radio Objectif croissance du 1er octobre 2018 :
présentation du Campus des Métiers et des Qualifications « Alimentation, Goût, Tourisme »

E. Communication

Creativ' a fait l'objet, en 2018, d'une couverture presse conséquente. Quelques-uns des articles sont reproduits dans les pages dédiées aux projets conduits.

Date de parution	Organe de presse	Article	GIP	Clauses	PLIE	Lab/Compétences	Points Relais
16/01/18	Bien Public	Retour à l'emploi : y a-t-il trop de structures d'aide ?	X	X	X	X	X
25/01/18	Bien Public	Le savoir-être, nouveau critère d'embauche ?	X				
25/01/18	Journal du Palais	Métallurgie : Nouveaux outils et nouveaux profils	X				
25/01/18	Journal du Palais	Le « job dating » comme cure de jouvence	X		X		
25/01/18	Journal du Palais	Recrutement : les clés pour que ça « matche »	X		X		
30/01/18	Dijon Métropole	Projet Métropolitain	X				
28/02/18	Journal du Palais	Et si on recrutait autrement ?	X				
20/03/18	Journal du Palais	Recrutements, une solution innovante de présélection des candidats	X				
20/03/18	Ecodocs	Creativ' et le Club Grand Sud : la proposition d'une autre approche du recrutement	X				
03/04/18	Journal du Palais	Les nouveaux enjeux de la commande publique	X	X		X	
03/04/18	Journal du Palais	Responsabiliser les donneurs d'ordre	X	X		X	
26/04/18	Village des recruteurs	Gazette des recruteurs	X		X		
19/06/18	Journal du Palais	L'économie collaborative dijonnaise, exemple inspirant	X				
26/06/18	Journal du Palais	La propreté en continu, on y réfilechit	X				
26/08/18	Journal du Palais	BFCare, innovation et quotidien	X				
02/07/18	AEF	L'économie collaborative : quels impacts sur les compétences et sur la GRH ?	X			X	
16/07/18	Journal du Palais	Une petite sœur pour l'Anq	X				
05/07/18	Bien Public	Des conseils de patrons pour les seniors	X		X		
05/07/18	Infos-dijon.com	Dijon Métropole : En 10 ans, les demandeurs d'emploi senior ont augmenté de 156 %	X		X		
03/09/18	Journal du Palais	Quand le secteur de la propreté expérimente	x			x	
12/09/18	Bien Public	Clauses d'insertion : l'année 2017 bat un record	x	x			
12/09/18	Infos-dijon.com	Emploi : A Dijon, une année record avec 350 000 heures pour l'insertion professionnelle	x	x			
12/09/18	Radio France Bleu Bourgogne	Les idées reçues : Les clauses d'insertion (interview F.Frey)	x	x			
12/09/18	Dijon Métropole	Dossier de presse clauses d'insertion	x	x			
24/09/18	Journal du Palais	Les clauses d'insertion, vrai levier du retour à l'emploi	X	x			
15/09/18	Bien Public	Un Campus pour relier professionnels et jeunes	x				
17/10/18	Infos-dijon.com	Des trophées pour récompenser les entreprises de nettoyage innovantes	x				
13/11/18	Journal du Palais	Des trophées pour une propreté différente	x				
07/12/18	Bien Public	Un centre de ressource en ligne contre la pénibilité de l'emploi	x			x	
10/12/18	Journal du Palais	Inaptitude professionnelle : une plate-forme numérique pour l'anticiper	x				
10/12/18	Bien Public	Sirops Vedrenne : une classe de 6 ^e « intègre » le département marketing	x				
18/12/18	Métropoles de France	Fabrice Rey, un profil décalé pour l'emploi	x				
18/12/18	Métropoles de France	Creativ'21, comment développer l'emploi dans les territoires	x	x	x	x	
19/12/18	Infos-dijon.com	Bourgogne-Franche-Comté : Une charte pour renforcer les actions auprès des jeunes de quartiers prioritaires	x				
24/12/18	Journal du Palais	45 000 heures d'insertion pour Suez	x	x			

VII. La préparation du rapprochement avec la Mission Locale

Dijon Métropole a vu le jour et s'affirme comme un acteur majeur du développement économique et de l'emploi local. Dans ce cadre, l'insertion, l'emploi et les compétences n'ont plus vocation à être traités de manière distincte du développement économique, ils sont une problématique éminente inscrite au coeur de la stratégie de développement économique et d'attractivité du territoire, conformément aux orientations stratégiques du projet métropolitain.

Dans cette optique, la Métropole souhaite renforcer sa relation et l'articulation de ses interventions avec ses deux principaux opérateurs que sont la Mission locale et Creativ'. Elle souhaite également que ce travail s'effectue entre ces deux structures au service d'une synergie accrue et d'une offre de services plus lisible, plus efficiente et à l'efficacité renforcée pour la population et les entreprises.

Pour accompagner cette démarche, le cabinet Ellyx a été retenu dans le cadre d'une procédure d'une consultation mise en place par la Métropole. Son intervention a démarré à la rentrée 2018.

Au cours des 4 derniers mois de l'année, elle s'est déclinée de la manière suivante :

- Des entretiens en bilatéral avec un échantillon de collaborateurs des deux structures et de partenaires
- Une journée de travail (le 8 novembre) réunissant l'ensemble des collaborateurs à L'École des Métiers.

Ce travail de diagnostic a été restitué et validé dans le cadre d'un comité de pilotage le 4 décembre 2018.

Une présentation de ces travaux devant les deux conseils d'administration réunis en plénière a été organisée le 28 janvier 2019.

Suite au séminaire du 8 novembre, la suite de la mission a été structurée autour de 4 axes de travail :

- Engager un travail commun entre les deux comités de direction d'interconnaissance et de définition d'une convention de partenariat renforcée assorti d'un plan d'action
- Soutenir les initiatives individuelles d'échanges et de rapprochement
- Organiser des ateliers de réflexion entre les professionnels des deux structures sur la base des problématiques repérées par le comité de direction
- Structurer le rapprochement sur le plan juridique