



Rapport d'activité

Au 31 décembre 2019

Volet Lab' Compétences,
Campus des Métiers et Qualifications
« alimentation, goût, tourisme »,
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

creativ'



Ce projet est cofinancé par le Fonds Social Européen dans le cadre du programme opérationnel national "Emploi et Inclusion" 2014-2020

Sommaire

I. Introduction :	3
II. La sécurisation des parcours professionnel	6
A. Le Plan Local Pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE).....	6
B. Le dispositif clauses d'insertion.....	6
C. Sécurisation des parcours de salariés menacés d'inaptitude médicale dans l'ESS (211B).....	6
D. Prestations de propreté en journée / en continu en métropole dijonnaise	13
III. Le développement économique local	18
A. BIMPLEMENT (224).....	18
B. Accompagner l'évolution des compétences des métiers de la relation client (222) :.....	25
C. GPEC territoriale dans les Industries Agro-alimentaires et les Industries de santé (216).....	40
D. Préparation d'un événement de promotion des métiers « de la fourche à la fourchette ».....	47
IV. La relation école entreprises	50
A. Animation du Campus des Métiers et des Qualifications « Alimentation, Goût, Tourisme » (221).....	50
V. Les actions dans les quartiers prioritaires	59
A. Co-animation des Groupes Solidarités Emploi (213).....	59
B. Coordination de la fonction d'accueil dans les Points Relais dijonnais.....	77
VI. Autres actions :	83
A. Ingénierie de projets territoriaux.....	83
B. Participation au groupe de travail de la Ville de Chenôve sur la création d'un tiers-lieu.....	83
C. Animation d'une émission de radio mensuelle sur RCF.....	83
D. Communication.....	85
VII. La préparation du rapprochement avec la Mission Locale	86

I. Introduction :

Pour CREATIV', l'année 2019 s'est inscrite dans la continuité avec la poursuite des missions structurantes que sont :

- L'animation des points relais de la ville de Dijon
- Le portage et l'animation du PLIE de Dijon Métropole
- Le portage et la coordination des clauses d'insertion
- La mise en œuvre de projets relatifs aux questions d'anticipation des mutations économiques et de sécurisation des parcours professionnels
- Le portage et l'animation du Campus des Métiers et des Qualifications « Alimentation, goût, tourisme »
- l'animation des Groupes Solidarité Emploi dans les quartiers « politique de la ville » aux côtés des communes concernées

En revanche, sur le plan statutaire, elle restera une année marquante avec le passage sous statut associatif de la structure à l'automne 2019. Sur ce point, l'année a été consacrée à la construction de la nouvelle gouvernance recentrée autour de Dijon Métropole, des communes ayant un quartier politique de la ville (Chenôve, Dijon, Longvic, Quetigny, Talant) et des grands opérateurs de l'emploi (Pôle emploi, Mission locale, APEC), à la rédaction des statuts et à l'installation de nouvelles instances exécutives sur le dernier trimestre (bureau, conseil d'administration, assemblée générale).

Sur le plan de l'activité et des résultats, l'année 2019 constitue également une très belle année, prouvant ainsi la capacité de CREATIV' à intervenir sur un large périmètre d'actions combinant l'ensemble des problématiques structurant le marché du travail : orientation professionnelle, insertion professionnelle, emploi, nouveaux besoins en compétences, formation professionnelle, appui RH, professionnalisation des opérateurs du marché du travail, mise en place d'action expérimentale autour de l'intermédiation, etc.

Plus particulièrement, l'activité du PLIE et des clauses d'insertion s'avère très satisfaisante et la diversité des projets du Lab'Compétences offre des liens toujours plus forts avec les différents secteurs d'activité du territoire et les entreprises.

Aussi, un grand merci aux équipes qui fournissent un travail de qualité et dont l'engagement professionnel reste l'un des piliers de la réussite de CREATIV' aux côtés du soutien des financeurs historiques de la structure.

Un grand merci à tous nos partenaires également.

C'est sur le plan de l'évolution du modèle économique de l'association que les questions se posent pour l'avenir.

Face à la contraction des crédits de fonctionnement qui s'est opérée depuis de nombreuses années et au développement des logiques d'appels à projet, CREATIV' a pleinement joué le jeu en impulsant ou en s'inscrivant dans la réponse à 4 appels à projet : PIC 100 % Inclusion, PIC Prépa-apprentissage, PIA Campus des Métiers, PIA Territoire d'innovation.

Dans le même temps, CREATIV' a vu une opportunité dans l'axe 3 du Plan Régional d'Investissement dans les Compétences « Innover, expérimenter, évaluer » pour soutenir le financement d'expérimentations permettant de poursuivre cette mission essentielle de notre association.

Dans les faits, dans un contexte de contraction des crédits de fonctionnement, le développement des appels à projets -outre la satisfaction d'être retenus pour 2 d'entre eux (prépa-apprentissage et territoire d'innovation)- se caractérise surtout par une mise en tension de notre organisation et des personnels.

En effet, la réponse aux appels à projet nécessite de dégager de temps, souvent dans l'urgence, pour développer des projets à forte ambition. Dans le même temps, celui des agents est déjà affecté et financé pour la mise en œuvre d'actions programmées avec les financeurs et pour lesquelles ces derniers attendent des avancées mesurables à l'échelle d'une année. Aussi, les équipes se retrouvent-elles en tension permanente entre l'enjeu de faire avancer leurs projets dans des contextes souvent instables et imprévisibles et l'engagement de démarches chronophages de recherche de financements.

Qui plus est, les projets proposés s'inscrivent dans des équations financières -du fait des exigences des cahiers des charges- qui, à leur tour, sont génératrices de complexité et soulèvent de nombreuses questions en terme de gestion financière comme de gestion des ressources humaines.

In fine, là où les appels à projet s'annonçaient comme l'opportunité de poursuivre les missions de l'association, de mettre en œuvre de nouvelles actions et d'offrir un cadre tant pour leur financement que pour celui des personnels qui vont les mettre en œuvre, ils s'avèrent générateurs de complexité et malmènent les logiques de mutualisation et de transversalité à l'œuvre dans une structure comme CREATIV'.

A l'heure où ces modalités de financement deviennent structurantes pour les politiques publiques emploi-formation et où celles-ci souhaitent se concentrer sur le financement d'activités sans prise en compte de l'historique des structures, de l'organisation de celles-ci et des coûts de structure, c'est la question même de leur avenir qui est posée.

Fruits de la Décentralisation et de la montée en puissance des territoires, les outils territoriaux intervenant dans le champ de l'emploi étaient censés construire un cadre de coordination des pouvoirs publics, de territorialisation de politiques publiques nationales et régionales, de partenariat entre les pouvoirs publics et les entreprises, d'innovation dans les pratiques et d'enrichissement de l'offre de services du droit commun. C'est la nature même de CREATIV' et le sens de son action.

Néanmoins, alors que les problématiques sur lesquelles ils interviennent sont plus prégnantes que jamais, c'est la faisabilité du maintien de l'ensemble de leurs missions qui est interrogée par les évolutions en cours et le cloisonnement des politiques publiques et des dispositifs.

Sur la base de ces constat, il a été validé en Conseil d'administration l'engagement d'une réflexion sur l'évolution du cadre d'action et du modèle économique de l'association CREATIV' dans le cadre du Dispositif Local d'Accompagnement porté par le Pôle d'Économie Sociale.

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

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
Promouvoir et faciliter la clause sociale					
PLIE					
Sécurisation des parcours dans l'ESS - action expérimentale, capitalisation, essaimage					
Prestations de propreté en journée / en continu en métropole dijonnaise					
Projet BIMplement					
GPECT dans le secteur du Tourisme : accompagner l'évolution des compétences en matière de relation clientèle					
Mettre en œuvre une GPECT dans le secteur des IAA et dans le secteur des industries de Santé					
Préparation d'un événement de promotion des métiers « de la fourche à la fourchette »					
Campus des métiers et de qualifications « alimentation, goût, tourisme »					
Co-animation des groupes solidarité Emploi					
Animer des Points Relais Dijonnais					

Légende :

	thématique principale
	thématique secondaire

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

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 à mettre en œuvre un processus 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 :

- **Capitalisation** : mise en ligne du centre de ressources et poursuite de son alimentation au fur et à mesure de l'essaimage,
- **Essaimage** : engagement de démarches internes au sein des entreprises partenaires, travaux collectifs sur des démarches communes, poursuite des démarches partenariales au service des employeurs et salariés, participation aux travaux relatifs au passeport compétences régional
- **Élargissement du projet aux problématiques de sourcing / recrutement au vu des besoins des structures...**

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, lancé à l'automne 2015, vise, avec l'appui d'entreprises pilotes, 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.

CREATIV' avait obtenu le soutien du Fonds d'Amélioration des Conditions de Travail (FACT) pour mettre en œuvre la capitalisation et démarrer l'essaimage des bonnes pratiques sur la période 2016 – 2018.

Creativ' a choisi de réaliser la capitalisation sur un centre de ressources en ligne, PassEvolutionPro, cofinancé par le FACT et le Conseil Régional de Bourgogne Franche-Comté.

De plus, un plan d'actions d'essaimage, construit à partir des préconisations issues de l'expérimentation, a été validé pour la période 2019-2020 :

- 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
- V/ Mettre en place des actions pour l'animation et le management des équipes
- VI/ Sensibiliser et former les salariés et futurs salariés

Objectifs pour l'année 2019 :

- **Capitalisation** : mise en ligne du centre de ressources et poursuite de son alimentation au fur et à mesure de l'essaimage
- **Essaimage** : engagement de démarches internes au sein des entreprises partenaires, travaux collectifs sur des démarches communes, poursuite des démarches partenariales au service des employeurs et salariés, participation aux travaux relatifs au passeport compétences régional...
- **Élargissement du projet aux problématiques de sourcing / recrutement au vu des besoins des structures.**

Résultats produits et observables

I/ Capitalisation et mise en ligne du centre de ressources :

Le lancement officiel du centre de ressources en ligne avait eu lieu début décembre 2018 en présence des partenaires du projet. En revanche, la présentation complète du site

n'avait pas été possible car le prestataire n'avait pas terminé les travaux de développement.

Après de nouvelles réunions de travail au début 2019, l'intégralité des contenus a été mis en ligne dans une version 1. Des mises à jours seront nécessaires en 2020 pour tenir compte des évolutions réglementaires et législatives. De plus, le site devra être alimenté au fur et à mesure de l'essaimage à partir des actions mises en place dans les entreprises.

II/ Démarches pour appuyer l'essaimage dans les entreprises partenaires :

A/ Démarches engagées :

1/ Les cibles initiales :

Au second semestre 2018, Creativ' avait ciblé 8 établissements à qui proposer de participer à l'essaimage des bonnes pratiques. Un premier établissement avait été rencontré fin 2018, le Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM) ADAPEI Les Eaux Vives à Is/Tilles :

- Au premier semestre 2019, Creativ' a présenté le projet aux établissements suivants : ADMR, FEDOSAD, FAM Ste Élisabeth ADAPEI (Fontaine Française), UNIDOM 21, ACODEGE, et Mutualité Française Bourguignonne. Creativ' leur a proposé une méthodologie d'enquête et d'élaboration d'un plan d'actions interne. L'ensemble des établissements a manifesté un intérêt de principe. Le dernier établissement ciblé, Croix Rouge à Messigny-et-Ventoux, n'a pas pu être visité du fait de l'absence prolongée de sa directrice, puis de son départ à la retraite.
- Les investigations auprès de ces établissements cibles ont été poursuivies au second semestre pour aboutir, dans certains cas, à une adhésion. Les décisions ont été longues à emporter car il était nécessaire de mobiliser non seulement les employeurs mais aussi les instances représentatives du personnel (directement ou indirectement). De plus, des problèmes internes ou d'autres priorités ont ralenti le processus au niveau des établissements.

2/ Le projet du FAM Sainte-Élisabeth :

Concernant spécifiquement le FAM Sainte Élisabeth, Creativ' a accompagné l'établissement pour qu'il réponde à un appel à projets de l'OETH intitulé « inclusion, maintien dans l'emploi et prévention du handicap ». Pour rappel, l'OETH est partenaire du projet de sécurisation des parcours et a indiqué vouloir accompagner ses adhérents locaux, dans l'essaimage des bonnes pratiques.

Le projet, monté avec le FAM, est de mettre en place une démarche pluridisciplinaire et systémique ayant pour objectifs de :

- 1 - Permettre aux différents participants, à tous les échelons hiérarchiques d' être impliqués dans la démarche, d'être outillés et autonomes dans la durée ;
- 2 - Améliorer la qualité de vie au travail / diminuer sensiblement la pénibilité de façon à :
 - faire baisser le nombre d' accidents du travail / maladies professionnelles,
 - réduire le nombre de cas d' inaptitude médicale

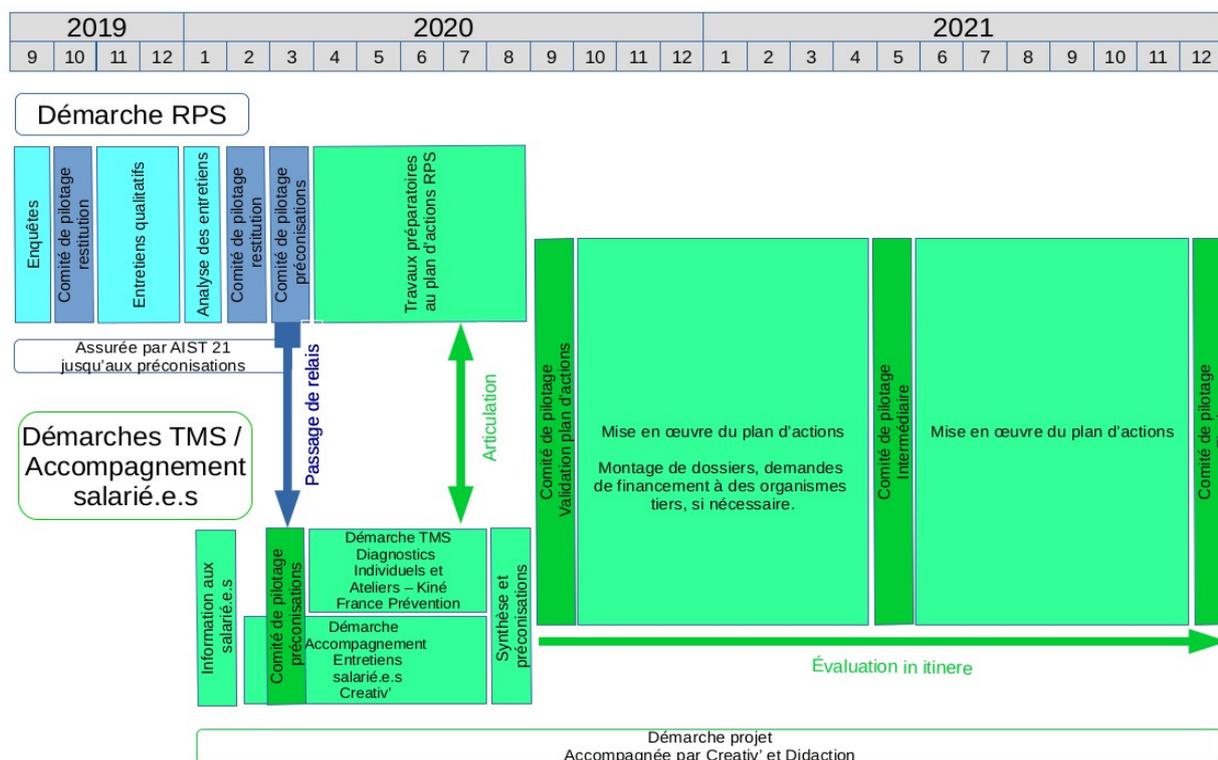
- améliorer le sentiment de bien-être au travail.

3 - Améliorer l'accompagnement des personnes qui présentent des signes de pathologies :

- mieux les repérer (libération de la parole, lieux d'écoute...)
- remédier aux problématiques rencontrées (maintien dans l'emploi, accompagnement des mobilités).

4 - Repérer les conditions de réussite et de déploiement dans d'autres établissements.

Calendrier prévisionnel du projet



Le projet fait le lien avec un diagnostic RPS engagé avec l'AIST 21 et prévoit en 2020, d'articuler des travaux dans trois domaines : RPS, TMS et accompagnement de salarié.e.s volontaires. Il fait appel à des prestataires (Kiné France Prévention et Didaction). Creativ' sera membre du comité de pilotage, interviendra en coordination, dans la conduite d'entretiens et l'utilisation de l'outil « Trace tes acquis » auprès de salarié.e.s volontaires, et fera le lien avec la dimension territoriale du projet.

3/ Démarches en direction de la FEHAP :

Parallèlement à cela, Creativ' a été contactée par un EHPAD dijonnais, Notre Dame de la Visitation. Après une rencontre et la mise en avant de différentes problématiques, relatives à la pénibilité mais aussi aux difficultés de sourcing et de recrutement sur différents métiers, il a été convenu avec la directrice que Creativ' rencontre la FEHAP (Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne Privés Non Lucratifs) à laquelle l'établissement est affilié. Cette fédération est la fédération de référence du secteur privé non lucratif et comporte sur le territoire de la Côte d'Or, 28 adhérents dont 11 EHPAD. La

rencontre a eu lieu le 18 novembre et des pistes de travail ont été évoquées pour l'année 2020.

4/ Résultats obtenus en fin d'année :

Les trois établissements des Services aux Personnes (ADMR, FEDOSAD et Mutualité Française Bourguignonne) ont adhéré au projet.

De son côté, l'ACODEGE n'a pas donné suite et UNIDOM 21, malgré plusieurs rencontres et un intérêt marqué, a estimé ne pas avoir la disponibilité matérielle pour rejoindre le projet (nous avons appris par la suite, début 2020, l'absorption d'UNIDOM 21 par la FEDOSAD).

Au niveau de l'ADAPEI, il n'a plus été possible de mobiliser le FAM Les Eaux Vives. En revanche, le FAM Sainte Élisabeth s'est pleinement engagé dans le projet et nous avons appris mi décembre que son projet avait été sélectionné par l'OETH.

Les démarches engagées vis à vis de la FEHAP vont se poursuivre en 2020 avec des interventions auprès des adhérents afin de recueillir leur adhésion.

III/ Démarches relatives à un outil de recueil des compétences :

Creativ' avait commencé à travailler avec l'IRTESS et le CESAM afin d'imaginer un outil de recueil des compétences des salariés afin de les accompagner dans leurs mobilités professionnelles. Ces travaux ont cessé car le Conseil régional de Bourgogne a demandé que l'outil passeport compétences, en cours de refonte (ajout des compétences transversales issues du référentiel de Pôle Emploi), soit privilégié.

Creativ' s'est donc rapprochée d'EMFOR qui a en charge cette évolution avec l'appui d'un prestataire. La collaboration ne pouvait prendre forme qu'après la livraison par le prestataire de la nouvelle version de l'outil, rebaptisé « Trace tes Acquis ». Cette livraison, prévue au départ en septembre, a été décalée au début de l'année 2020.

Cependant, et pour anticiper le démarrage des travaux, Creativ' a recherché dès l'automne un terrain d'expérimentation afin de permettre à Emfor d'apporter les corrections nécessaires à l'outil. La FEDOSAD et l'ADMR étaient volontaires. Il a été convenu de réaliser l'expérimentation auprès de salariés de la FEDOSAD.

Le 2 décembre, Creativ' et Emfor ont présenté l'outil à la DRH, son adjointe et à 4 salariées volontaires (2 aides-soignantes et 2 aides à domicile), l'une d'entre elle étant également représentante du personnel. Les rendez-vous individuels avec les salariées ont été positionnés en janvier 2020. Ces entretiens, visant à accompagner les salariés à l'utilisation de l'outil, seront réalisés par Creativ', en présence d'Emfor.

IV/ Démarches partenariales :

Creativ' a continué d'entreprendre des démarches partenariales et a rencontré :

- **L'IRTESS** pour la sensibilisation des participants aux formations de cadres (CAFERIUS, CAFDES) : il a été convenu qu'elle intervienne sous forme de partage d'expérience avec Creativ' et un ou plusieurs établissements mobilisés dans l'essaimage, plus tard dans le temps ;
- **La CPAM et la CARSAT**, pour mieux relayer leur offre de services ;

- Un représentant de **Kiné France Prévention**, qui nous a été présenté par le FAM Sainte Élisabeth, dans l'hypothèse d'interventions complémentaires auprès d'employeurs.

D'autre part, Creativ' a participé à une journée de retours d'expérience organisée par le FACT en mars 2019.

V/ Vers une démarche plus globale :

A/ L'opportunité de la démarche :

Les rapports Libault, puis El Khomry, tous deux publiés en 2019, apportent une analyse très précise des difficultés dues à la dépendance et font un état des lieux des mesures à prendre, y compris en ce qui concerne les professionnels qui la prennent en charge. L'ensemble des problématiques qui les concernent sont liées et il est clair, notamment, que la pénibilité est un facteur de non-attractivité de ces métiers qui peinent à recruter.

Creativ' a réalisé une veille active sur la question du traitement de la dépendance ainsi que sur la silver économie (rencontre par exemple du Pôle Services à la Personne en PACA).

D'autre part, les structures du service aux personnes partenaires ont fait état de leurs importantes difficultés de recrutement et les problématiques de sourcing et de recrutement ont été prioritairement mises en avant par la FEHAP.

Creativ' a donc réfléchi à l'opportunité d'une offre de services plus globale, en direction des entreprises et des salariés accompagnant la dépendance.

Il y a, en effet, une cohérence à cela : mieux assurer la continuité des soins et services apportés aux personnes dépendantes dans la durée, promouvoir une meilleure qualité de vie au travail pour attirer de nouveaux professionnels, favoriser les parcours diversifiés et les opportunités de carrière...

B/ Premières actions réalisées :

Creativ' a favorisé la rencontre et le partenariat avec le CESAM (DAQ, formations qualifiantes), pour améliorer leur sourcing.

De plus, Creativ' a organisé une formation à la méthode de recrutement par détection de potentiels (Cabinet Didaction) à destination des employeurs du SAP non lucratif, des organismes de formation, des OPCO et des structures d'accompagnement des demandeurs d'emploi. Cette formation avait pour but de permettre de :

- Diversifier le sourcing, recruter des candidats plus adaptés et qui restent plus longtemps
- Interroger leurs pratiques de recrutement et leurs pratiques RH, dans un cadre collectif
- Favoriser une meilleure connaissance mutuelle des acteurs et leur mise en réseau

4 sessions ont été organisées entre le 26 juin et le 27 septembre. Elles ont rassemblé au total 30 participants salariés de l'ADMR, la Mutualité Française Bourguignonne, la FEDOSAD, Unidom 21, le CESAM, l'IRTESS, la Mission Locale, Pôle Emploi, Uniformation, Agefos PME et Creativ'. Les participants ont exprimé leur satisfaction à l'issue de chacune des journées.

C/ Montage du projet 2020 :

Face aux constats énoncés ci-dessus, Creativ' a pris la décision d'élargir le projet initial, au-delà des problématiques de pénibilité et de prévention de l'inaptitude.

Ce projet, envisagé sur une période de 2 ans, doit permettre de mieux répondre aux besoins en personnels accompagnant les personnes dépendantes (personnes âgées, personnes handicapées) dans le secteur sanitaire, social et médico-social en agissant sur les leviers suivants :

- **Agir sur l'attractivité des métiers, le sourcing et le processus d'intégration**, de manière à faciliter les recrutements et limiter le turnover,
- **Proposer différentes modalités de préparation des publics et de développement des compétences** (notamment en accompagnant la création d'un chantier d'insertion) ;
- **Améliorer la qualité de l'emploi**, notamment en promouvant un changement des pratiques RH en matière de prévention des risques, maintien dans l'emploi et mobilités professionnelles de façon à limiter au maximum le nombre de licenciement pour inaptitude médicale,
- **Identifier des passerelles et faciliter les mobilités professionnelles** entre les différents métiers et les différentes structures du secteur (entre domicile et établissements par exemple), voire en dehors du secteur...

Des démarches ont été engagées auprès de la DIRECCTE et du Conseil régional et le FSE sera interrogé début 2020, afin de solliciter le financement de ce projet.

Enseignements et points de vigilance

Le projet, fortement centré sur l'essaimage dans les entreprises volontaires a pris du retard par rapport au calendrier théorique envisagé :

- Nous avons rencontré des difficultés de mobilisation des entreprises et ce pour plusieurs raisons : départ de deux interlocuteurs (Mutualité Française Bourguignonne et EHPAD Messigny), manque de disponibilité pour poursuivre l'expérimentation malgré un intérêt marqué (Unidom 21), non réponses des interlocuteurs (ACODEGE, FAM Les Eaux Vives à Is/Tille), du temps de la réflexion (tous)... mais des ouvertures sont apparues au second semestre, notamment avec l'adhésion à la démarche du FAM Sainte Élisabeth à Fontaine Française, de la rencontre de l'EPHAD Notre Dame de la Visitation puis de la FEHAP et d'une reprise des contacts fructueuse avec les établissements de SAP, notamment grâce aux sessions de formation au recrutement par la méthode de détection potentiel (de juillet à septembre) ;
- Une fois l'intérêt obtenu, la mise en route est longue et nécessite un certain nombre d'étapes préalables avant de pouvoir démarrer les actions de terrain ;
- La disponibilité de l'outil « Trace tes Acquis » qui devait être utilisé dans les entretiens avec les salariés fragilisés, prévue pour septembre, a été décalée au début de l'année 2020.

Si les questions de prévention/maintien/sécurisation sont fondamentales pour les structures, si elles sont conscientes des problématiques et motivées pour y travailler, elles sont accaparées par la gestion quotidienne et dans l'urgence de la pénurie de personnel.

Le projet de considérer les problématiques du secteur de manière globale en 2020 a donc tout son sens.

D'autre part, les incertitudes, au dernier trimestre 2019, quant au financement futur du projet, ont mis une partie des travaux à l'arrêt, dans l'attente de réponses favorables.

Nous pointons donc la nécessité de crédits spécifiques pour sanctuariser le financement du projet et assurer sa pérennité.

Perspectives pour 2020 :

- Poursuite des démarches relatives à l'ingénierie financière du projet (ce n'est qu'en cas de réponses positives des partenaires sollicités que le projet pourra avoir lieu) ;
- Poursuite des démarches engagées auprès de la FEHAP et des différentes entreprises partenaires des services aux personnes pour la mise en œuvre du projet sur des problématiques RH, identifiées dans le cadre d'entretiens individuels, et ensuite partagées collectivement ;
- Formulation de pistes d'actions territoriales permettant de contribuer à répondre aux problématiques ciblées ;
- Réalisation de l'expérimentation de l'outil « Trace Tes Acquis » à la FEDOSAD en partenariat avec Emfor ;
- Participation à l'expérimentation menée au FAM Sainte Élisabeth sur la thématique « prévention, maintien, sécurisation des parcours » et capitalisation ;
- Travail sur la version 2 du centre de ressource en ligne PassEvolutionPro et sa mise à jour.

D. Prestations de propreté en journée / en continu en métropole dijonnaise

CE QU'IL FAUT RETENIR :

Objet :

Ce projet doit permettre 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.

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 et amplifier la démarche engagée de 2016 à 2018 grâce à :

- Un renforcement du groupe territorial,
- La sensibilisation des entreprises,
- Un renforcement de la visibilité de la démarche grâce, notamment, à l'organisation d'un événementiel pour le travail en journée...)

Organisation :

- Le projet est accompagné par le Cabinet Brigitte Hermouet Conseil (financé pour partie par CREATIV') et porté par la Fédération des Entreprises de Propreté.

Introduction / rappel du projet

Cette démarche, montée et lancée par Creativ', est inscrite dans le territoire en collaboration étroite avec la FEP et le FARE Propreté depuis avril 2016.

Elle promeut de nouvelles organisations de prestations entre entreprises de propreté et donneurs d'ordre qui se traduisent par une innovation sociale au bénéfice des agents de propreté et des collaborateurs des donneurs d'ordre : une meilleure qualité de vie au travail pour les intéressés.

Elle s'appuie sur un groupe territorial composé d'acteurs territoriaux et a permis, en 2017-2018, l'accompagnement de binômes « donneurs d'ordre / entreprises de propreté » grâce à un financement du FARE Propreté.

Dès 2017, un logo a été créé et un événementiel a été organisé le 16 octobre 2018 : la remise des trophées de propreté en journée/en continu.

Les travaux ont été accompagnés, dès 2016, par le cabinet Brigitte Hermouet Conseil et ont été soutenus par des élus de Dijon Métropole et par la DIRECCTE.

Suite à la baisse prévue de ses financements et notamment des financements de l'État, le Conseil d'Administration de Creativ' a réalisé des arbitrages. Creativ' a retiré ses moyens humains en matière d'ingénierie de projet, au cours du second semestre 2018.

Le projet s'est poursuivi, porté par la Fédération des Entreprises de Propreté et toujours accompagné par le cabinet Brigitte Hermouet Conseil.

Objectifs pour l'année 2019

Promouvoir le développement des prestations de propreté en continu et en journée et amplifier la démarche engagée de 2016 à 2018 grâce à :

- Un élargissement du groupe territorial,
- La sensibilisation des entreprises,
- Un renforcement de la visibilité de la démarche grâce, notamment, à l'organisation d'un événementiel pour le travail en journée...)

Résultats produits et observables

Ces éléments sont issus du bilan transmis par Brigitte Hermouet.

I/ Le groupe territorial et ses actions en 2019

Le groupe territorial s'est élargi en 2019 avec une implication plus forte encore de Dijon Métropole au travers de ses équipes d'acheteurs. Il est ainsi composé des acteurs suivants : FARE représenté par sa déléguée régionale et la FEP par son ambassadeur, Creativ' (chargée de mission clauses d'insertion), la DIRECCTE (pour rappel financeur de l'accompagnement en 2018), la Préfecture, la PRFA, la DRDFE, Dijon Métropole, le Conseil départemental (représentée régulièrement par une élue), Union immobilière, CAF, URSSAF, Groupe SEB, Groupe La Poste, la CRESS.

Le groupe s'est réuni durant l'année en cours, au cours de 6 rencontres en plénière et séances de travail plus restreintes pour mener à bien nos différentes étapes.

Les axes de la dynamique se sont tournés en 2019 vers un ciblage affiné des acteurs afin de contribuer au déploiement de la démarche et en élargissant les partenariats, selon 3 publics cibles :

- Les acteurs économiques
- Les acteurs du territoire
- Les entreprises de propreté.

Parallèlement, une collaboration avec le groupe territorial autour de l'événement annuel de fin d'année a favorisé sa réalisation. C'est ainsi que la consultante a pu intégrer de nouveaux partenariats dès le premier semestre 2019 :

Acteurs économiques :

- La CPME 21 a été rencontrée. Très concrètement, cette première phase collaborative a permis d'intégrer notre dynamique dans les réflexions RSE de la CPME. C'est ainsi que l'ambassadeur de la démarche a été invité à participer à un des premiers ateliers de la CPME pour une illustration complète d'une démarche RSE au travers des prestations de propreté en journée.
- L'UIMM a confirmé l'intérêt d'un partenariat, les clubs d'entreprises locaux, Cap Nord et Grand Sud ont été rencontrés et sensibilisés. La rencontre avec la Direction régionale de la Caisse d'Épargne a permis d'intégrer le projet de démarche de prestations dans les nouveaux appels d'offre au sein des nouveaux marchés en perspective. KEOLIS relancé à plusieurs reprises, a confirmé son intérêt. Une autre rencontre auprès de l'APRR a permis de marquer l'intérêt de l'entreprise au travers de sa démarche RSE. Plusieurs interlocuteurs sont sensibilisés en interne.

Autres acteurs :

- La collaboration avec la chargée de mission des clauses sociales de CREATIV'21 a permis la rencontre et noté l'intérêt de l'Université pour l'intégration de ces prestations en journée dans le cadre du lancement prochain de leurs appels d'offres.
- Parallèlement, nous avons convenu de déployer une dynamique de communication. C'est ainsi que par l'intermédiaire de Creativ', nous sommes intervenus avec l'ambassadeur de la FEP sous forme d'intervention dans le cadre d'une émission de radio sur RCF.
- La CFDT rencontrée à plusieurs reprises, oeuvre elle-même pour des nouvelles organisations des prestations au sein de la maison des syndicats et a prévu le lancement d'un article interne sur le sujet.
- La BSB, Burgundy Business School a permis la rencontre avec l'acheteur, en lien étroit avec sa direction et a souligné l'intérêt de la démarche. Enfin, nous avons réitéré notre partenariat avec le Journal du Palais par une nouvelle rencontre avec son rédacteur en chef qui nous permet le lien pour un projet 2020 d'élargissement de la voie médiatique avec le Bien Public et France 3.

Entreprises de propreté :

- En articulation avec la déléguée régionale du FARE, des apports écrits ont permis de sensibiliser les entreprises par l'intermédiaire de ses administrateurs. A noter que le FARE Propreté est co-financeur de l'accompagnement de la dynamique en métropole dijonnaise, du fait des enjeux pour la branche. (Précisions ci-après).
- EDEN rencontrée par l'intermédiaire de l'ambassadeur de la FEP a fait l'objet d'une rencontre avec la consultante et facilité l'identification des bonnes pratiques en journée avec son client qui est l'INRA.
- Pour rappel, en parallèle de la dynamique territoriale le FARE Propreté finance l'accompagnement des entreprises de propreté avec ses clients au travers d'un dispositif qui s'est organisé depuis 2017 sur la métropole. Nous avons régulièrement alimenté le groupe territorial des avancées des travaux du dispositif et notamment du marqueur « RSE » que celui-ci peut générer concrètement dans les organisations. En ce sens, le groupe La Poste, qui a participé au premier

dispositif et lauréat des trophées 2018, nous a fait partager un support de communication interne qu'ils ont mis en place et repris par certains membres du groupe territorial.

- L'UGAP, membre du groupe, ayant fait l'objet d'une réorganisation régionale nous a promis les premières prises de contact avec les nouveaux responsables et l'organisation programmée d'une rencontre en janvier 2020.

II/ Un projet en voie de labellisation

Le groupe a adhéré au principe d'une visibilité plus opérante sur la métropole. Ainsi, des séances de travail nous ont permis de nous pencher vers l'idée d'un slogan plus offensif qui accompagnerait le logo mis en œuvre en 2017 sur le territoire. Aussi, le terme de « Territoire Responsable » a été retenu.

Cependant, l'opportunité d'une démarche plus impactante a été proposée par la consultante. Il s'agit d'un projet de labellisation gérée par l'équipe du Haut-Commissaire à l'innovation sociale, Christophe Itier : « French Impact ».

Après mise en relation avec l'équipe de gestion du label et autres interlocuteurs déjà labellisés, nous répondons fort probablement aux critères de candidature. Aussi, les membres du groupe ont plutôt opté pour ce projet qui permettra d'avoir un poids plus efficient dans le territoire, mais qui entre dans la logique d'essaimage sur d'autres territoires et a reçu un avis très favorable de la part de la branche en ce sens. Le calendrier de second semestre programmé par « French Impact » a été modifié et nous sommes en attente d'une date butoir pour le dépôt de candidature (échéance 2020).

III/ Réalisation de l'événement 2019

Le groupe territorial, a retenu depuis sa création, le principe d'événement annuel et de convenir chaque année de son format.

Après un séminaire organisé au sein de la salle du conseil de Dijon Métropole en 2017, et l'organisation inédite en France des premiers trophées en 2018, le groupe territorial a entériné la proposition d'Océane Charret-Godard de s'adosser aux Journées de L'Économie Autrement, en novembre 2019, aux côtés d'Alternatives Économiques.

Cet événement qui s'est déroulé le 29 novembre dernier a subi quelques modifications au regard des ambitions que nous avons. En effet, le journaliste organisateur n'a pas souhaité déroger à l'organisation qu'il avait envisagée. Aussi, alors qu'un format élargi avec une intervention en plénière et une table ronde élargi avaient été envisagés, le format retenu a été un atelier d'une heure trente, pouvant accueillir une cinquantaine de participants et sans communication particulière pour être mieux identifié au sein des Journées.

Cependant, nous avons travaillé avec le même mode opératoire en 2019 que pour les événements précédents : quels objectifs, quel format, quels intervenants... Nous avons convenu de la thématique générique suivante : « nouvelles organisations de propreté en journée ».

Enseignements et points de vigilance pour la suite

Depuis sa troisième année d'existence, en 2018, et plus particulièrement au second semestre, le territoire a été qualifié de site exemplaire par la branche, au regard des démarches engagées et attendues pour déployer le développement des prestations en journée/en continu, et profitable à tous à plusieurs niveaux :

- En premier lieu, **de nouvelles conditions d'exercice** qui sont proposées aux salariés au sein des entreprises de propreté
- **Une innovation sociale qui favorise une meilleure qualité de vie au travail** avec une double entrée : son accès aux agents de propreté mais également le client final, celui ou celle qui bénéficie des prestations ajustées et en journée dans son bureau : l'occupant du bureau. Cette innovation favorise par là même, **un nouveau lien social**.
- **Une innovation d'ordre économique** : de nouvelles postures pour le lancement des appels d'offres, lecture d'attributions, organisation de prestations ajustées dans une autre logique organisationnelle et plus rationnelle
- Cette innovation profite à **un mode de collaboration plus partenarial** entre les clients et leurs prestataires,
- Des produits, équipements plus durables et avec **moins de nuisances**, du fait d'une prestation en journée
- **Une mobilité via les transports en commun facilitée** pour les agents.

Les actions concrètes ont permis une nouvelle étape dans les initiatives qui concourent à une plus forte visibilité et de possibilité de transfert sur d'autres territoires. Pour exemple, la métropole nantaise, présente à la cérémonie des trophées de 2018, s'empare du principe de trophées et va l'organiser elle aussi en 2020.

Notre dynamique territoriale a également facilité la naissance d'une dynamique territoriale en métropole toulousaine en juin dernier, soutenu par la DIRECCTE OCCITANIE et les acteurs du territoire.

CONCLUSION :

Les actions engagées depuis 2016 ont permis une évolution concrète avec l'appui du groupe territorial et l'accompagnement de la dynamique qui se poursuit. Les projets plus ambitieux qui sont soutenus par le groupe territorial ne peuvent s'interrompre au moment où son élan est encore plus marqué.

N'oublions pas que cette dynamique favorise des emplois de meilleure qualité, luttant contre un temps partiel contraint ou des heures de travail éclatées, des emplois professionnalisants et reconnus. Les perspectives à venir s'inscrivent dans une dynamique durable, dont les actions seront plus mesurables encore puisqu'elles intègrent des données quantitatives de capitalisation.

L'interruption de cette initiative mettrait fin au fonctionnement de ce collectif territorial d'une part et bien au-delà, compte-tenu des enjeux qui se situent à présent à une échelle plus nationale sur la question des prestations en journée/en continu.

Perspectives pour 2020

Les enjeux se situent donc à la fois pour le territoire lui-même mais aussi pour entraîner d'autres territoires à s'en emparer et à terme, une dynamique partagée inter-régionale au nom d'un emploi plus acceptable et des marchés plus justes, au nom d'une nouvelle organisation de travail exemplaire pour une qualité de prestation équivalente, voire supérieure.

Aussi, pour 2020, les perspectives sur le territoire sont envisagées par notre groupe territorial à plusieurs niveaux, et au travers d'un accompagnement renouvelé :

- Périmètre géographique : le projet de 2020 prend en compte la proposition d'élargir à un périmètre régional, à partir de la métropole dijonnaise qui serait le territoire pilote ;
- Evolution du schéma organisationnel du groupe territorial : des plénières plus espacées au profit de groupes de travail plus opérationnels : 2 groupes sont déjà prévus :
 - 1 groupe sur les bonnes pratiques : capitalisations des pratiques en journée (qualitatif et quantitatif), les critères de capitalisation, les témoignages sous forme de portraits écrits et vidéos ;
 - 1 groupe sur le volet emploi face à ces nouvelles approches : ciblant de nouveaux modes d'appropriation par les acteurs de l'emploi et de l'insertion, un accès aux candidats facilité, un recrutement amélioré pour les entreprises...
- Label FRENCH IMPACT et un mode de communication plus offensif pour réaliser des objectifs plus marqués encore dès 2020 ;
- Un événement régional marqué en octobre 2020 et situé à DIJON avec l'appui des élus.

III. Le développement économique local

A. 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 et mise en œuvre de chantiers pilotes sur les différents territoires d'expérimentation
- Sensibiliser et accompagner la chaîne d'acteurs à l'usage du BIM

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 »

Le BIM "est un processus de travail et de collaboration entre intervenants d'un projet de construction, reposant sur des outils métiers particuliers qui permettent la conception et l'exploitation et la maintenance d'un bâtiment grâce à la maquette numérique ».

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 et de plusieurs chantiers expérimentaux pour l'essaimage de ce projet. Dijon Métropole a souhaité s'impliquer en tant que projet pilote par l'intermédiaire du chantier de restructuration de la piscine du Carrousel.

Les formations seront prises en charge par des fonds européens et réalisées auprès des acteurs du chantier par un opérateur retenu au plan national, ASTUS Construction.

Par Ailleurs, Creativ' a engagé des négociations avec la région Bourgogne Franche-Comté afin d'expliquer l'intérêt du BIM. La Région a donné son accord pour identifier un chantier pilote en Franche-Comté en 2019.

Objectifs pour l'année 2019 :

- Consolider et développer le réseau de partenaires et d'acteurs afin de préparer l'essaimage sur le territoire,
- Poursuivre l'accompagnement des différentes parties prenantes du chantier de la piscine du Carrousel (services techniques de Dijon Métropole, exploitants, entreprises, opérateurs),
- Sensibiliser les organismes de formation du territoire et les former à la méthode Bimplement,
- Coordonner les actions de formation,
- Conforter et valoriser l'usage du BIM dans le cadre du projet expérimental mené avec la Région et légitimer l'intervention d'ASTUS Construction et de CREATIV',
- Rechercher de nouveaux projets expérimentaux,
- Organiser une journée portes ouvertes et participer à des représentations pour relayer l'action.
- Réaliser un comité de pilotage pour clôturer l'action en fin d'année

Résultats produits et observables

I/ Le réseau :

Creativ' a continué de rencontrer et de sensibiliser tous les acteurs du bâtiment en lien avec le BIM sur le territoire afin de les fédérer autour du chantier pilote. Plusieurs réunions ont eu lieu avec la Métropole et la FFB pour la préparation d'une journée portes ouvertes.

Des réunions avec des organismes de formation ont été également organisées, de manière collective ou individuelle, pour les inciter à devenir formateurs BIM. Le cahier des charges de l'appel à propositions pour la mise en place des programmes de formation Bimplement leur a été présenté.

Dans le cadre d'un nouveau partenariat avec le Campus des Métiers et des Qualifications « Territoires Intelligents », une information collective s'est tenue en direction des acteurs de l'Éducation Nationale (CFA, GRETA, Lycées...) afin de partager le process Bimplement avec les acteurs de la formation initiale.

D'autre part, Creativ' a été partenaire du Campus dans le cadre du portage du Programme d'Investissements d'Avenir. L'objectif était de pouvoir se servir du BIM comme support pour créer du lien entre la formation initiale et continue et le réseau des acteurs économiques. Le projet n'a finalement pas été retenu.

Enfin, le Campus des Métiers et des Qualifications et Creativ' ont participé à des réunions de préparation afin d'apporter leur soutien à la Fédération CINNOV dans l'organisation du REX BIM tour national.

Cet événement s'inscrit dans un cycle de rencontres nationales annuelles déclinées régionalement. Il a vocation à être un véritable outil de partage de retours d'expériences à partir de projets réalisés en processus BIM. La démarche du REX BIM Tour a pour objet de démystifier, simplifier et confronter les approches à toutes les étapes du projet, de la conception à la maintenance. Il s'adresse aux PME, TPE qu'elles soient familiarisées ou non à la gestion de la maquette numérique, tout au long du processus de construction.

II/ Les formations :

Les formations Bimplement ont été déployées, au cours du premier semestre, sur le chantier pilote de la piscine du Carrousel :

- La maîtrise d'ouvrage de Dijon Métropole ainsi que l'exploitant de la piscine, UCPA, ont bénéficié de deux jours d'accompagnement pour le chantier de la piscine du Carrousel (2 x 8 personnes) ;
- Les encadrants des entreprises (ALKIMA- ACS PRODUCTION-ETP JEAN ALLER-ETP DEL TOSSO- GROUPE VINET- CUROT- SDP-BRISARD-ENGIE) ont bénéficié d'une journée de formation (10 personnes).

Pour rappel, ces formations ont pour objectif de qualifier les compétences de la filière à l'utilisation du processus BIM et des maquettes numériques pour qu'ils les utilisent sur les chantiers afin de :

- **Se doter de nouvelles pratiques**, basées sur l'utilisation des maquettes BIM pour se coordonner entre métiers, notamment en visant des « points singuliers » autour de l'étanchéité à l'air et de la ventilation,
- **Démontrer le gain apporté** par un partage d'informations digitalisé avec des solutions facilement utilisables (rapport coût/gain) à l'échelle d'un métier et plus largement, le démontrer à l'échelle de l'acte de construire collectivement (amélioration continue sur les inter actions et liaisons entre métiers).

Ces formations portent notamment sur :

- L'intégration dans un processus BIM et le management collaboratif pour les artisans et les entreprises, l'usage du BIM par les opérateurs sur chantier
- Le « décisionnel BIM » pour les maîtres d'ouvrage et le processus BIM pour la maîtrise d'œuvre. Cette partie est optionnelle et ne recevra pas de financement de la part de Constructys.

A l'issue de la formation les « stagiaires » doivent être capables en situation de travail, d'utiliser les outils « BIM » pour contribuer , en collaboration avec les autres corps d'état, à la qualité des travaux réalisés , en particulier autour des points singuliers.



III/ L'essaimage :

A/ Restructuration du Lycée Pergaud à Besançon :

Creativ' a réalisé trois réunions avec la direction et les services techniques de la Région, maître d'ouvrage pour la mise en place du chantier de restructuration du lycée Pergaud à Besançon. L'appel d'offres était prévu pour septembre mais à fin décembre 2019 il n'avait toujours pas été lancé.

Creativ' et Astus Construction ont mis en place, avec la collaboration des syndicats et de la Région, un Protocole BIM Chantier qui pourra être inclus dans les appels d'offres de la Région, ainsi que dans **une convention**

Ce protocole rappelle aux entreprises :

- La volonté de la maîtrise d'ouvrage que l'ensemble des parties prenantes participent au processus
- La nécessité de travailler sur la maquette numérique et les étapes de réalisation tout au long du chantier, et de participer aux formations BIMplement intégrées sur chantier
- La nécessaire réalisation, sur les lieux de travail, de formations au BIM destinées aux artisans, aux chefs d'équipe et aux compagnons, (en particulier des TPE/PME) pour que la maquette numérique devienne un outil d'aide à l'obtention de la qualité de la construction,

- Le choix de mettre un accent spécial sur les points faibles que sont la ventilation et l'étanchéité à l'air.

B/ Chantier Saint-John-Perse :

Dans le cadre de l'essaimage de l'expérimentation Bimplement, plusieurs rencontres ont eu lieu avec un groupement d'entreprises pour un chantier de maisons bois biosourcées, le chantier Saint-John Perse à Dijon. La maîtrise d'ouvrage (un bailleur social) n'a pas souhaité y participer, mais en revanche la maîtrise d'œuvre a marqué sa volonté de se former en même temps que les entreprises .



Ce chantier devait permettre de former les encadrants et les chefs d'entreprises ainsi que les compagnons. Les organismes de formations souhaitant intégrer la méthode Bimplement devaient participer aussi à la même formation (en tout 3 jours pour les encadrants et 2 jours pour les compagnons) afin d'être en situation réelle

Une première journée de formation a eu lieu le 7 juin, pour les encadrants des entreprises (11 personnes) .

Malheureusement, cette expérimentation n'a pu être poursuivie après cette première journée d'accompagnement. Les entreprises de ce chantier ont dû faire face à des enjeux qui étaient imprévus et nous demander de ne pas poursuivre étant donné le contexte.

Créativ avait rencontré Constructys à plusieurs reprises afin que le financement des salariés soit pris en charge. L'Opcw était partenaire de l'expérimentation de Bimplement et tout à fait favorable à prendre en charge les coûts de la formation des salariés.

IV/ L'animation :

Plusieurs journées d'échanges ont été organisées pour les BIM coachs au niveau national. Des points d'étapes ont été réalisés sur les différents projets pilotes et les projets expérimentaux. Les points forts, les points d'amélioration et les perspectives d'évolution ont été abordés.

D'autre part, Créativ' a participé ou organisé différentes actions.

A/ Journée porte ouverte :

Le 5 avril, s'est tenue une journée portes ouvertes, organisée en partenariat avec la FFB, en direction des entreprises et des apprenants. Une visite du chantier de la piscine du

Carrousel a permis de montrer à quelques 500 participants l'intérêt du BIM. Au cours de cette journée, a eu lieu la signature officielle de la convention entre Creativ', Dijon Métropole et ASTUS Construction.

B/ Accompagnement de bénéficiaires des clauses d'insertion :

Créativ' avec Astus Construction ont mis en place une formation permettant de former des personnes pour leur faire acquérir les compétences-socles et leur apporter un complément de compétences techniques afin de pouvoir occuper avec succès un poste de travail dans une entreprise de construction.

Une journée de sensibilisation à l'outil numérique à travers les tablettes a été organisée pour 8 stagiaires destinés à travailler dans le cadre du dispositif « clauses d'insertion ». Ces stagiaires n'avaient pas tous la maîtrise de la langue française, mais cependant l'outil numérique a permis la découverte du 3D pour beaucoup et l'enthousiasme était réel.

Les retours d'expérience ont montré que cette approche très visuelle en 3D était beaucoup plus efficace que la lecture de plans 2D parfois complexe, notamment pour des personnes maîtrisant mal la langue française.

C/ Comité de pilotage final :

Le 18 décembre 2019 c'est tenu le dernier comité de pilotage de BIMplement auxquels étaient présents : la DIRECCTE/FSE le Conseil Régional BFC, l'ARIQ, la CAPEB, la FFB, Dijon Métropole, Constructys, le Campus des Métiers, Astus Construction.

Ce comité a permis d'avoir un retour d'expérience sur l'action BIMplement au niveau européen, national et sur notre territoire.

Enseignements et points de vigilance

Des enseignements ont pu être exprimés lors de cette rencontre :

Le BIM est un processus nouveau et c'est bien ce processus que les gouvernements mondiaux sont en train de rendre obligatoire, et pas simplement l'usage d'un modèle 3D. En tant que processus, il redéfinit les rôles et missions de chacune des parties prenantes.

La loi MOP (Maîtrise d'Ouvrage Public), spécificité franco-française, est aussi bien ancrée dans les habitudes de travail. Les rôles sont clairement dissociés et définis par cette loi qui permet de donner un cadre très précis aux responsabilités et missions.

Mais ce cloisonnement des métiers a également ses inconvénients : la disparité des habitudes de travail, la perte d'informations entre les intervenants, les ressaisies nécessaires pour reconstruire les informations perdues, la perte de temps occasionnée, les erreurs commises par ce biais et les coûts cumulés à la fin. Et sur le plan de la collaboration, nous ne sommes pas habitués à travailler en équipe entre les intervenants.

Contrairement à ce qui se passe dans des pays comme les Etats-Unis, en France, un projet de construction n'est pas perçu comme un « bien commun », ni lors de la conception ni lors de la construction. Même les architectes et les bureaux d'étude ne savent parfois pas travailler en synergie, alors que leur mission commune est la conception du bâtiment.

Le processus BIM offre indéniablement une réponse très efficace sur le plan du travail collaboratif mais l'adoption du BIM est loin d'être gagnée d'avance, car de nombreux freins existent :

- Le premier frein est purement technique : les investissements en logiciels, matériels et formations, la structure inadaptée de l'entreprise, le recrutement de personnes compétentes ;
- Le second frein est humain : la réticence des personnes, le rejet de l'innovation sous prétexte qu'elle remet en question des habitudes de travail éprouvées depuis des années, le non-investissement personnel des managers et décideurs ;
- Le troisième est la massification des chantiers en BIM. Les entreprises locales sont prêtes à se former seulement si il existe une véritable impulsion de la commande ;
- le quatrième est de pouvoir former des professionnels du BIM maîtrisant la technique et la pédagogie. Ces formateurs devront être capable d'intervenir en formation sur chantier en modularisant sa formation par rapport aux contraintes du chantier. Ainsi seulement il sera possible de former tous les maillons de la chaîne.

A noter que ce projet a été sélectionné pour être présenté lors des Journées des Initiatives Territoriales 2019.

Perspectives pour 2020 :

Ce projet s'est achevé fin 2019.

Un chantier 2.0 pour la piscine du Carrousel

La rénovation de la piscine du Carrousel de Dijon est l'un des trois chantiers français pilotes pour la digitalisation dans le bâtiment. Vendredi, une visite de chantier était organisée en présence de lycéens en filière bâtiment, d'entreprises du secteur et de celles qui ont travaillé sur le site.

Le BIM, c'est une modélisation en 3D du rendu final d'un chantier. Avec ce nouveau logiciel, la maquette peut être visualisée par tous les corps de métiers, leur permettant de travailler ensemble, en réseau.

Sur le chantier de la piscine du Carrousel, les ouvriers et les maîtres peuvent ainsi accéder directement aux plans des architectes grâce à des tablettes mises à leur disposition, avec un accès en temps réel aux informations de construction.

« Un outil qui nous fait gagner du temps »

Coste Architectures, maître d'œuvre du chantier est « précurseur sur le BIM », comme l'explique le patron Emmanuel Coste. « Ce n'est pas juste une histoire de logiciel et de données, c'est aussi travailler ensemble. C'est un outil d'efficacité,



Les carreleurs à l'ouvrage. Photo LBP/Christian GUILLEMINOT

qui nous fait gagner du temps. Dès le début, la maquette est partagée par tout le monde. »

Un vrai changement de paradigme, donc, pour les acteurs du bâtiment, habitués à travailler de manière moins informatique. Cette nouvelle technologie est utile de la conception à la fin de vie du bâtiment.

En collaboration avec la Ville de Dijon, Creativ' œuvre pour la mise en place de cet outil nouveau.

« C'est un concept, un mode collaboratif qui nous sert de support pour permettre des pédagogies innovantes et créatives avec tous les acteurs du bâtiment » explique la chargée de projet Carole Bourbasquet.

Cela permet l'émergence de nouveautés dans les formations. S'agissant de « nouvelles méthodes de travail collaboratives », il faut en effet que les personnes soient en mesure de comprendre son fonctionnement. Des élèves de l'École des métiers - Dijon Métropole ont ainsi pu avoir, vendredi sur site, un aperçu des

méthodes utilisées. Des formations sur le chantier sont également proposées, et s'adressent à « tout l'ensemble des participants qui interviennent sur les chantiers, du maître d'ouvrage au salarié ».

Emma BUONCRISTIAN

+Web Retrouvez plus de photos sur bienpublic.com

B. 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)..

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 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 2019 :

Sur le volet formation :

Poursuivre le travail engagé avec les organismes de formation locaux, Manzalab et Talent Campus afin de :

- Définir le cahier des charges d'une formation innovante aux métiers de la relation clients et la conception de l'ingénierie pédagogique du dispositif avec les organismes de formation du territoire,
- Créer des prototypes des différents modules de formation.
- Trouver un cadre de financement à ce projet de formation et en construire l'ingénierie financière.

Sur le volet promotion des métiers :

- Construire un événementiel en lien avec la GPECT IAA-santé et le Campus des Métiers et des Qualifications « alimentation, goût, tourisme » afin de promouvoir les métiers « de la fourche à la fourchette ». L'objectif de cet événement, envisagé au début 2021, sera de valoriser les activités et les nouvelles modalités d'apprentissage.
- Continuer de suivre l'action expérimentale "Métiers du tourisme", réalisée à Chenôve en partenariat avec Gaia.

Concernant l'appel à projets « Prépa Apprentissage » :

- Répondre à l'appel à projets « Prépa Apprentissage » à partir des travaux issus de la GPECT tourisme.

Résultats produits et observables

I/ ingénierie du dispositif de formation innovante relatif aux métiers de la relation client.

Plusieurs étapes ont été nécessaires pour construire le projet :

- Présentation du projet et accord du Conseil régional BFC pour le financement d'une phase d'ingénierie pédagogique,
- Réalisation de l'ingénierie pédagogique,
- Ingénierie financière pour la réalisation du projet.

A/ Présentation du projet au Conseil régional de Bourgogne-Franche-Comté:

Créativ' a rencontré, le 9 mai, les services de la formation des demandeurs d'emploi, des mutations économiques et de l'orientation du **Conseil régional** pour leur présenter le projet de formation et d'événement, et valider l'opportunité de se saisir du PRIC comme soutien à l'expérimentation de solutions innovantes.

La Région a donné **un accord de principe** pour le **financement d'une phase d'ingénierie et de budgétisation** du projet, de juin à septembre 2019. A l'issue des travaux engagés, il était convenu que Créativ' présente à la Région, deux scénarios pédagogiques et budgétaires.

B/ Réalisation de l'ingénierie pédagogique :

1/ Travaux engagés :

Creativ' a coordonné les travaux relatifs à l'ingénierie pédagogique, réalisés avec le soutien de Manzalab, de Talent Campus et du Campus des Métiers et des Qualifications « Alimentation Goût Tourisme » (CMQ) :

- Créativ' et le CMQ ont conduit des entretiens auprès des organismes suivants : Ecole des Métiers, CCI, AFPA, UMIH Formation, Lycée le Castel : au total, 11 formateurs ont été rencontrés.

L'objectif de ces entretiens étaient de recueillir les données pour construire des blocs de compétences intégrant des modalités pédagogiques comme la réalité virtuelle, le serious game ou le théâtre forum.

Les thématiques travaillées spécifiquement sont les techniques commerciales, la relation client avec les gestes et postures d'accueil, de conseil, de gestion des demandes et des conflits ainsi que la thématique patrimoine et culture.

- Créativ' a réuni le 27 juin et 26 août 2019 les organismes de formation suivants Afpa, CCI, Umih formation, Greta, Rectorat, Lycée le Castel pour planifier le travail de construction du cahier des charges de la formation au regard des différents publics visés. TalentCampus et Manzalab sont intervenus en soutien pendant la période pour construire l'ingénierie pédagogique du prototype de formation.
- Ces réunions ont permis de lancer la phase d'ingénierie du projet de formation et de partager la méthodologie d'avancement, de construire le dispositif et le faire valider. L'ensemble des partenaires a validé l'intérêt du projet et exprimé ses besoins, ses contributions au projet et ses contraintes. Les partenaires présents ont tous adhéré aux blocs proposés dans le dispositif.

2/ Contenu du dispositif de formation :

Trois grands axes ont émergés lors du recueil de besoins et pour chacun d'eux, Creativ', TalentCampus et Manzalab ont proposé un dispositif approprié :

Bloc 1 - La gestion des situations relationnelles ou comment se mettre en position d'acteur dans la relation client.

- Dispositif centré sur le théâtre forum renforcé par un module en réalité virtuelle.

Bloc 2 - La question des savoir-faire et des aptitudes en lien avec les techniques commerciales: savoir accueillir, orienter, conseiller, vendre.

- Dispositif constitué de modules en réalité virtuelle pour l'événement puis pour les centres de formation qui s'équipent de casques type Oculus Go, des modules flatscreen (web).

Bloc 3 - La question des connaissances sur le territoire et son patrimoine matériel et immatériel.

Dispositif incluant :

- L'espace en réalité virtuelle d'accueil région Bourgogne-Franche-Comté, showroom de présentation des images 2D, 360°, vidéos 2D, 360° avec avatar d'accueil dans l'espace
- Une visite guidée de Dijon pour le lancement de l'opération avec une application pour smartphone TEEMEW mobile + Réalité Augmentée.

3/ Points forts du dispositif de formation :

Il s'agit d'un dispositif attractif, facilitateur qui propose :

- Des pédagogies et technologies innovantes et attractives,
- Des mises en situation pour favoriser l'ancrage des apprentissages,
- Des outils complémentaires pour booster les dispositifs de formation existants,
- Des outils digitaux pour diagnostiquer, animer, suivre et évaluer et qui facilite les passerelles entre la formation initiale et continue pour les salariés et les demandeurs d'emploi.

Il s'appuie sur les dernières avancées en neurosciences cognitives :

- Une progression pédagogique par essai / erreur,
- Des expériences pour l'apprenant dans un contexte virtuel sans crainte du regard d'autrui,
- Un renforcement de la confiance en soi via l'utilisation du théâtre forum.

De plus, ce dispositif :

- Vise l'essaimage d'outils modulaires pour répondre aux attentes des professionnels,
- Permet la mixité des publics,
- Embarque de la formation de formateurs, avec une coordination pédagogique ramassée et transverse.

C/ Restitution des travaux au Conseil régional de Bourgogne-Franche-Comté :

Une réunion de présentation a eu lieu le 3 octobre 2019 auprès des directions des mutations économiques, de l'orientation et de la formation des demandeurs d'emploi de la Région en présence de Créativ', du CMQ, de TalentCampus et de Manzalab.

Deux scénarios pédagogiques et budgétaires du projet de blocs de formation complémentaires à l'offre de formation existante ont été présentés : un à hauteur de 363 000 euros et l'autre d'un montant de 847 000 euros. La différence s'explique par des propositions de modules additionnels pour chacun des blocs.

La Région a renouvelé son intérêt pour le projet qu'elle qualifie davantage de « boîte à outils » mais a souhaité que soit retirée la visite de Dijon en réalité augmentée car, pour elle, cela relève plus d'un objet de promotion touristique que d'un objet de formation.

Cependant, plusieurs questions financières et juridiques ont été soulevées à cette réunion :

- Quel régime d'aide d'Etat appliquer à cette demande de subvention ?
- Comment un consortium d'acteurs public / privé peut-il déposer cette demande de subvention afin d'optimiser le fonctionnement et l'organisation du déroulé du projet ?

La Région a néanmoins invité Créativ' (le porteur) a déposé le projet à l'aide d'un cerfa dans la perspective d'un passage à la commission du 22 novembre 2019.

D/ Ingénierie financière du dispositif de formation innovante :

Créativ a alors déposé, le 18 octobre, une demande de subvention pour un montant total de 344 301 euros sur 24 mois au titre du PRIC. Le dossier a été rédigé en partenariat avec Manzalab, TalentCampus et le CMQ.

Créativ' a également sollicité le FSE pour étudier dans quelle mesure un co-financement serait possible. Créativ' se rapprochera du FSE pour communiquer le scénario budgétaire et pédagogique retenu par la Région. Il s'agira ensuite de définir avec le FSE dans quels axes (axe 1 innovation /axe 2 publics , formation des salariés) et pour quel montant la demande pourrait porter.

II/ Mise en œuvre d'expérimentations

A/ Théâtre forum

Créativ' (GPECT tourisme et CMQ) a poursuivi les expérimentations de théâtre forum, initiées en 2018 (3 sessions), avec le Lycée Simone Weil, le 25 janvier 2019 et une dernière session a eu lieu le 10 avril avec des jeunes suivis par la Mission Locale.

Au cours de ces journées, animées par Talent Campus, 170 participants (apprentis, demandeurs d'emploi, élèves, enseignants, formateurs, professionnels de l'hôtellerie-restauration, du tourisme et du commerce) ont pu tester cette nouvelle modalité pédagogique dans le cadre du projet tourisme Dijon-Beaune. L'enjeu de ces sessions de travail était, entre autres, d'identifier, à partir de situations vécues au cours de l'expérience professionnelle des participants, les leviers et les freins au dénouement de situations complexes de relation avec des clients, des collègues ou un supérieur hiérarchique afin que chaque participant puisse repartir avec des outils et des clés pour la suite de son parcours professionnel.



Une conférence de presse a eu lieu à l'issue pour clore cette série expérimentations et un article est paru dans le journal du Palais du mois de mai 2019.

RESSOURCES HUMAINES

Le savoir-être sur le devant de la scène

Emploi. Parce que la relation clients suppose de gérer des situations professionnelles souvent complexes, des élèves, apprentis et jeunes demandeurs d'emploi ont été « coachés » par le biais d'une approche originale : des ateliers théâtre forum.



Ici, je n'ai pas peur de me tromper. On peut recommencer, s'entraîner, se remettre en question pour comprendre ce que veut le client. Pour moi qui cherche à entrer dans le monde du commerce, c'est une approche très intéressante. » L'approche dont parle Garcia, l'un des participants, c'est celle du théâtre forum, un atelier inédit organisé par Creativ21. En lien avec le Pays Beaunois, les acteurs du tourisme, l'Umih, des entreprises d'hôtellerie restauration mais aussi l'École de Métiers et Talents Campus, le cluster Emploi et Compétences a proposé à une centaine de jeunes (bénéficiaires du dispositif Garantie Jeunes de la Mission Locale de Dijon), des élèves, des demandeurs d'emplois, des apprentis aussi, de se perfectionner à l'exercice de la relation client. « Une enquête approfondie auprès de 60 professionnels du tourisme pour voir quels sont leurs besoins a révélé l'importance des compétences comportementales dans ce secteur d'activité », soulignait Océane Charret-Godard, présidente de Creativ21. Être souriant, savoir s'adapter, maîtriser le numérique, parler anglais, conseiller les clients en termes de patrimoine... : on s'aperçoit que ce n'est pas simple de recruter ». Pour répondre à ce besoin de « savoir-être », Creativ21



Une centaine de professionnels et futurs professionnels ont pu apprivoiser leur métier et développer leurs compétences comportementales, essentielles pour se positionner sur le marché de l'emploi.

et le campus des métiers et des qualifications Alimentation, Goût, Tourisme ont mis en place avec Talent Campus une expérimentation d'ateliers de théâtre forum.

TERRAIN DE JEU

Les participants, des professionnels et futurs professionnels des métiers de la relation client dans le tourisme,

le commerce ou en core l'hôtellerie-restauration, devaient, par le biais de saynètes, appréhender des situations difficiles en lien avec le client et trouver des solutions. Un terrain de jeu où l'on peut, à l'inverse du terrain professionnel expérimenter, retenter, chercher une meilleure alternative pour rebondir. C'est là toute la pertinence de l'outil, conçu en lien avec des entreprises des

secteurs concernés, dont certaines ont même accueilli les participants pour une mise en situation encore plus réelle. « L'initiative est parfaite, s'est réjouie Isabelle Gorecki, PDG de l'établissement dijonnais Philippe Le Bon. Dans un métier qui demande beaucoup d'attention, de partage et où l'on se doit de donner le meilleur de nous-même, cette action apporte beau-

coup de concret, avec la possibilité de faire des erreurs ». Une opération qui pourrait bien être amenée à se dupliquer, tant le besoin de compétences relationnelles peut se décliner dans d'autres secteurs comme le BTP, le service à domicile ou même l'industrie. Et plus largement encore.

ÉMELINE DURAND

B/ Prépa apprentissage expérimentale

D'autre part, suite aux différents travaux menés de le cadre du projet de GPECT Tourisme, Creativ' s'est rapprochée de l'École des Métiers au lancement de l'appel à projet Prépa Apprentissage qui était une opportunité pour développer des modules de formation innovants et complémentaires aux outils existants.

Creativ' a ainsi répondu à l'appel à projet national Prépa-Apprentissage dans le cadre du PIC en partenariat avec un consortium d'acteurs issu de la GPECT Tourisme composé de : l'École des Métiers (le porteur) la Mission Locale, Manzalab, Talent Campus et Randstad.

Creativ' a obtenu, en mai 2019, un soutien financier de la part de Randstad. Aussi, dans l'attente de la réponse à la deuxième vague de l'appel à projet prépa apprentissage du PIC, les membres du consortium ont décidé d'expérimenter deux sessions de préparation à l'apprentissage et de découverte des métiers (2 groupes de 20 jeunes en juillet et septembre).

L'objectif de cette expérimentation était de proposer à un public ayant le projet d'intégrer une formation par alternance une préparation de 2 semaines et demie. Cette préparation permettra à chacun des jeunes de mieux connaître ses talents et ses points forts pour les valoriser ainsi que de découvrir la formation et le métier envisagé via des temps d'immersion sur les plateaux techniques, l'utilisation d'outils digitaux et une immersion en entreprise.

Une plaquette décrivant l'action a été réalisée et diffusée à l'ensemble des partenaires prescripteurs.



Une information collective a eu lieu le 19 juin à l'École des Métiers . Au total , 25 jeunes orientés par la Mission Locale, 17 jeunes étaient présents.13 jeunes ont témoigné leur intérêt de participer à cette première session qui se déroulera du 1^{er} au 16 juillet. 9 jeunes étaient finalement présents au démarrage le 1^{er} juillet. Les secteurs visés par les jeunes sont les suivants : pâtisserie, hôtellerie-restauration, commerce, mécanique automobile et coiffure. 1 jeune a signé un contrat d'apprentissage.

Une réunion de bilan de cette première expérimentation a eu lieu le 29 août 2019.

Une seconde session devait être organisée. Dans la mesure où le projet déposé dans le cadre de l'appel à projets « Prépa-apprentissage » a été retenu, il a été convenu avec les partenaires d'arrêter l'expérimentation et d'engager la mise en œuvre du projet baptisé « Cité Apprenti.e ».

III/ Le projet "Cité Apprenti.e" (suite de l'expérimentation prépa apprentissage)

Le projet Cité Apprenti.e déposé en mai 2019 a été retenu par l'État dans le cadre de l'appel à projets national Prépa apprentissage #Démarrastory visant à soutenir des expérimentations innovantes au service du développement de l'apprentissage.

A/ Description du projet :

Le projet, baptisé Cité apprenti.e., est le résultat d'une démarche de GPEC territoriale et partenariale conduite par Créativ' en lien avec les acteurs du tourisme qui vise à accompagner l'évolution des compétences des métiers de la relation client.

Les différents travaux et expérimentations menés dans ce cadre ont montré l'importance des savoir-être pour occuper ces postes en lien avec la relation client et combien ces savoir être sont des compétences à part entière qui peuvent s'acquérir au même titre que des compétences métiers.

Dans le cadre de ce projet, l'enjeu sera de travailler sur la sensibilisation et le développement des compétences sociales et relationnelles comme levier pour sécuriser l'intégration dans les entreprises, en particulier dans le cadre de l'apprentissage.

Élargir l'accès à l'apprentissage par l'innovation

Formation. Dijon Métropole, territoire d'ambition pour le développement de l'apprentissage a lancé en octobre le projet « Cité Apprenti.e » à l'École des Métiers, à Longvic.



Cité Apprenti.e est un projet ambitieux, fruit d'un consortium public/privé rassemblant l'École des métiers, Créativ', la Mission Locale, TalentCampus et la société Manzalab spécialiste de « l'expérimentation ». Retenu par l'État dans le cadre de l'appel à projets (AAP) national Prépa apprentissage #Démartastory, ce projet innovant est soutenu par ce dernier à hauteur de 900.000 euros sur deux ans.

Lancé en novembre dernier dans le cadre du Plan d'investissement dans les compétences (PIC), Cité Apprenti.e a pour objectif d'offrir aux jeunes qui ont des difficultés d'accès à la voie de l'apprentissage un accompagnement spécifique les préparant à intégrer une formation en alternance exigeante et à intégrer le monde de l'entreprise. Ce programme trouve sa spécificité dans le recours à des expérimentations innovantes pour permettre aux jeunes de gagner en maturité et en employabilité. Le projet Cité Apprenti.e s'articule autour de deux enjeux majeurs : amener vers l'apprentissage des publics en difficulté qui n'ont pas envisagé cette orientation ou bien qui en sont éloignés, et pousser les entreprises à s'ouvrir à des publics éloignés de leurs critères traditionnels de recrutement et les appuyer dans leur intégration.



Alain Tomczak, directeur général de l'École des Métiers et Fabrice Rey, directeur de Créativ'21.

Cité Apprenti.e s'inscrit dans le cadre d'un partenariat avec Pôle emploi et Randstad et fait l'objet d'un soutien financier de 50.000 euros du groupe Randstad et de l'institut Randstad.

Il s'agit d'une préparation à l'entrée en apprentissage destinée à un public âgé de 16 à 29 ans et aux personnes ayant un statut de travailleur handicapé qui ont le projet d'intégrer une formation par alternance dispensée au sein de l'École des Métiers (créations artistiques, alimentation, vente et commerce, automobile, hôtellerie-

restauration, tourisme et optique).

Vingt sessions de trois ou quatre semaines sont prévues sur deux ans avec un objectif de 150 contrats signés en direction de jeunes éloignés de l'emploi. « Il s'agit de développer des parcours personnalisés qui prennent appui sur l'appétence des jeunes pour le digital et les expériences nouvelles (serious game, réalité virtuelle, théâtre, vidéo 360...), pour créer chez eux une prise de conscience et une envie d'implication », développe Fabrice Rey, directeur de Créativ'21. « Par la réalité virtuelle

notamment, nous projetons, sans risque et de manière ludique, ces publics peu habitués au monde de l'entreprise dans les notions de professionnalisme, de relation avec le client... Une fois touchés par la démarche, ils peuvent renforcer leur découverte par une immersion sur notre plateau technique, être accueillis en stage par une entreprise, jusqu'à la signature d'un contrat d'apprentissage », ajoute Alain Tomczak, directeur de l'École des Métiers à Longvic.

FRÉDÉRIC CHEVALIER

Cité Apprenti.e : c'est quoi ?

- ◆ Une ingénierie pédagogique innovante qui vient compléter et dynamiser des parcours plus classiques (fort engagement des jeunes, développement de l'assertivité, théâtre forum, vidéo 360, serious game, réalité virtuelle, application mobile).
- ◆ Un apprentissage combinant découverte et plaisir.
- ◆ Une forte implication des entreprises.
- ◆ Les savoir-faire et les plateaux techniques de l'École des Métiers.
- ◆ Une logique de transfert aux formateurs de l'École des Métiers et d'essai dans les autres CFA et établissements de l'Éducation Nationale.
- ◆ Des modalités d'information et de promotion de Cité Apprenti.e renouvelées et délocalisées pour partie dans les quartiers politiques de la vie (QPV) et en zone rurale.

DIJON Formation

Le dispositif "Cité-Apprenti.e" va revisiter l'apprentissage

Amener les publics éloignés de l'emploi sur la voie de l'apprentissage par un accompagnement spécifique et innovant, c'est le défi majeur de la toute nouvelle "Cité-Apprenti.e". Le dispositif a été présenté vendredi à l'École des Métiers.

En décembre 2018, l'École des Métiers (ex CFA La Noue) répondait à un appel à projets de l'État, dans le cadre de la réforme de l'apprentissage.

Favoriser l'apprentissage et ajuster les formations aux besoins

Un an plus tard et le projet porté par l'École des Métiers retenu par l'État, les différents partenaires ont présenté le dispositif "Cité-Apprenti.e", dont l'objectif est double : favoriser l'insertion professionnelle grâce à l'apprentissage certes, mais aussi ajuster très concrètement la formation des futurs apprentis à la demande des professionnels.

L'originalité du projet tient dans le tissage serré entre public et privé. Plusieurs acteurs sont en effet partie prenante du dispositif : la mission locale, la Métropole *via* Creativ, Talent campus, le groupe Manzalab, spécialisé dans la formation en immersion et ludique (*serious games*).



Porteuse du projet, l'École des Métiers a fédéré plusieurs acteurs du public et du privé pour proposer des actions innovantes en faveur des jeunes éloignés de l'emploi. Photo LBP/C. G.

RÉACTIONS

Océane Charret-Godard, conseillère déléguée à l'emploi à Dijon Métropole
« On a réussi à mettre tout le monde autour de la table. Chacun a apporté ses regards et ses expertises. »

Alain Tomczak, directeur de l'École des Métiers
« On a véritablement imaginé un dispositif de séduction. »

Une opération séduction

L'objectif : séduire les jeunes les plus éloignés de l'emploi – notamment dans les cinq quartiers politiques de la ville et l'agglomération dijonnaise –, et séduire les entreprises, pour qu'elles puissent s'ouvrir à des publics qui ne correspondent pas forcément à leurs critères traditionnels de recrutement.

Cette préparation à l'entrée en apprentissage est destinée à un public de 16 à 29 ans et aux personnes ayant un statut de travailleur handicapé.

Céline GILLOT (CLP)

20

Il y aura 20 sessions sur 24 mois, qui permettront aux futurs apprentis de bénéficier d'outils pédagogiques innovants, comme l'utilisation de la vidéo, de la réalité virtuelle, de théâtre forum et d'un suivi sur application mobile. Ils disposeront également de la structure d'enseignement et des plateaux techniques de l'École des Métiers.

150

L'objectif, au bout de deux ans, est la signature de 150 contrats d'apprentissage.

1,164

C'est, en million d'euros, la somme engagée par l'ensemble des acteurs dans le "Cité-Apprenti.e", dont 410 000 € pour l'École des Métiers, avec une prise en charge de l'État de 80 % (financement de 931 000 €).

Ce projet est le fruit d'un consortium public/privé rassemblant l'École des métiers, Creativ', la Mission Locale, TalentCampus et Manzalab, avec un soutien de l'État à hauteur de 900K€.

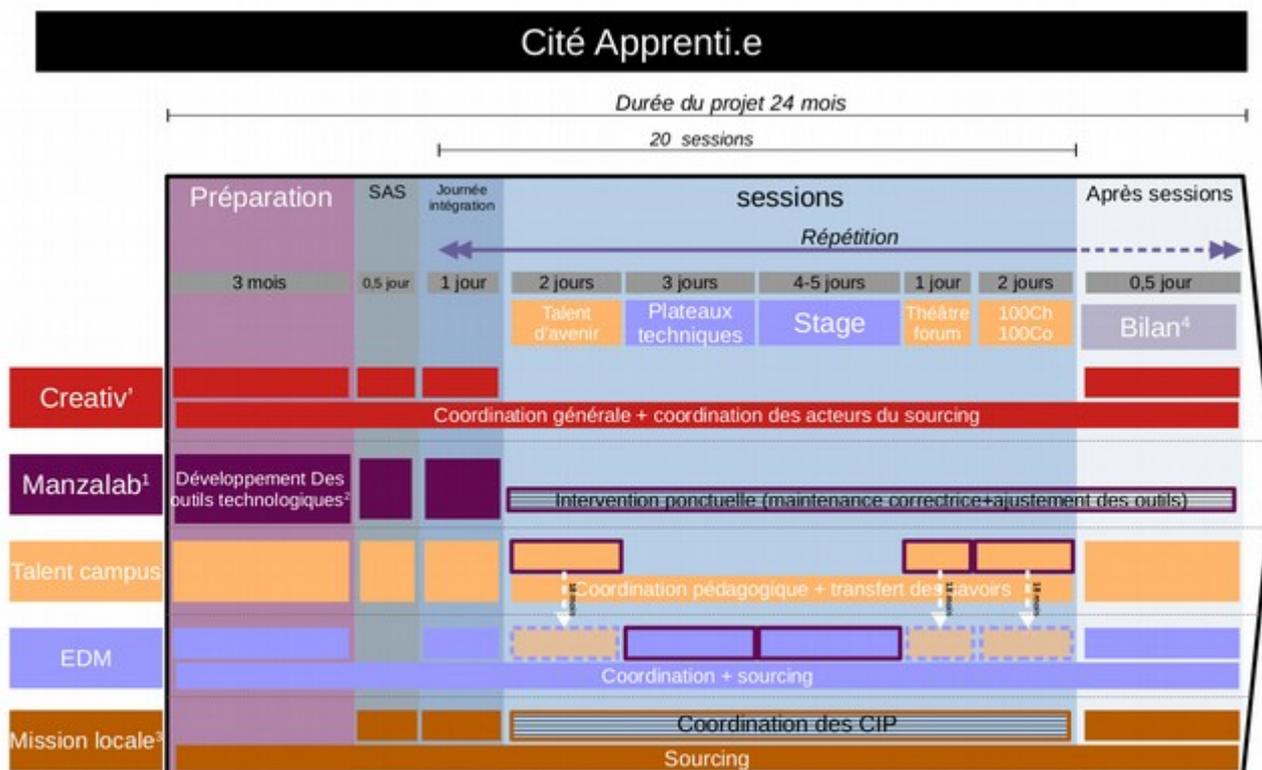
Il s'agit d'une préparation à l'entrée en apprentissage originale de 2 semaines et demie destinée à un public âgé de 16 à 29 ans et aux personnes ayant un statut de travailleur handicapé qui ont le projet d'intégrer une formation par alternance dispensée au sein de l'École des Métiers (créations artistiques/ alimentation/ vente et commerce/ automobile/ hôtellerie-restauration/ optique).

20 sessions sont prévues sur deux ans (novembre 2019 à décembre 2021) avec un objectif de 600 personnes informées, 300 personnes participants aux sessions et 150 contrats signés en direction des jeunes éloignés de l'emploi.

Les caractéristiques de Cité Apprenti.e

- une ingénierie pédagogique innovante (fort engagement des jeunes, développement de l'assertivité, théâtre forum, vidéo 360 , serious game, réalité virtuelle, application mobile)
- Un apprentissage combinant découverte et plaisir
- Une forte implication des entreprises
- Les savoir-faire et les plateaux techniques de l'École des Métiers
- Une logique de transfert aux formateurs de l'École des Métiers et d'essaimage dans les autres CFA et établissements de l'Éducation Nationale
- Des modalités d'information et de promotion de Cité Apprenti.e renouvelées et délocalisées pour partie dans les quartiers QPV et en zone rurale

Les différentes étapes d'une session :



¹-Les outils de Manzalab seront intégrés à la prestation de TalentCampus et l'EDM

²-Vidéos 360° de l'EDM et des métiers, serious game, Teamwe, réalité virtuelle, Boss/Apprenti swap

³- un 1/2 temps dédié au sourcing en continu par la Mission Locale et un travail de coordination pendant les sessions entre l'EDM et les CIP pour prévenir et traiter les difficultés rencontrées par les jeunes

⁴-Un bilan quantitatif à l'issue de chaque session et un dispositif d'évaluation qui reste à construire

Deux enjeux majeurs :

- Amener vers l'apprentissage des publics qui n'ont pas envisagé cette orientation ou bien qui en sont éloignés.
- Amener les entreprises à s'ouvrir à des publics éloignés de leurs critères traditionnels de recrutement et les appuyer dans leur intégration.

B/ Démarrage du dispositif en novembre 2019 :

Une réunion de lancement organisée par Creativ' a eu lieu le 8 novembre à l'École des Métiers et a été suivie d'une conférence de presse. Cet événement a réuni 53 professionnels, représentant 32 structures différentes (acteurs de l'emploi, de la formation, acteurs économiques). Deux articles de presse sont parus dans le Bien public et Dijon Mag.

La première session a eu lieu en novembre. 33 jeunes avaient été orientés et 2, présents à l'information collective, ont manifesté de l'envie et de la curiosité.

L'information collective s'est déroulée de la manière suivante :

- Accueil des publics par l'EDM, la Mission Locale et Creativ' par petits groupes de cinq et visite guidée de l'école.
- Témoignage de deux entreprises
- Animation photolangage proposée par TalentCampus en petits groupes pour présenter son projet
- Possibilité pour les jeunes de tester une expérience client avec les casques de réalité virtuelle.

Pendant la session, tous les jeunes ont été en stage dans une entreprise en lien avec leur projet, sauf un qui a fait plus de cuisine que de vente.

Parmi les 14 jeunes qui ont suivi cette première session :

- Un jeune allait signer un contrat d'apprentissage en cuisine ;
- Pour 10 jeunes, l'EDM a préconisé de faire un autre stage et pour 3 jeunes la nécessité de travailler le savoir être avant d'intégrer le monde de l'entreprise.

C/ Concernant le travail de construction des outils par Manzalab :

Plusieurs réunions de travail ont eu lieu avec les partenaires (Mission Locale, Creativ', Manzalab, TalentCampus, Randstad et l'École des métiers) tout d'abord dans le cadre de l'expérimentation, puis à la suite pour Cité Apprenti.e. Il s'agissait de travailler sur les contenus à digitaliser pour l'application sur smartphone Teemew proposée par Manzalab. Cette application servira d'outil de positionnement pour :

- Mesurer les compétences comportementales ;
- Mesurer les capacités et aptitudes requis dans les métiers de la relation client : informer, orienter, accueillir, commercialiser ;

En fonction des résultats du positionnement, l'École des Métiers coordonnera la mise en œuvre d'un parcours individualisé à l'apprenant afin de préparer son entrée en entreprise, l'accompagner dans cette prépa apprentissage et évaluer sa progression.

L'équipe de tournage de Manzalab est également venue passer une journée à l'École des Métiers pour enregistrer des vidéos sur les métiers proposés. Ces vidéos, une fois montées, seront accessibles sur téléphone, tablette et casque. Elles permettront de faire découvrir les métiers de façon différente.

IV/ Actions de promotion des métiers et des nouvelles modalités pédagogiques

A/ Lab'Collégien

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

Il s'agit d'un **Lab' Collégien** organisé le 13 mars dont l'objectif est **d'accompagner ces jeunes de 3ème à la création de projets innovants** autour d'un thème « La restauration de demain ».

Les



objectifs pédagogiques visent à développer la confiance en soi, la curiosité, faire prendre conscience de ses forces et de ses compétences et développer son potentiel.

Accompagnés tout au long des 3 demi-journées par le prestataire « Tous entrepreneurs » ainsi que par des coaches professionnels (équipe du Lab'Compétences de Créativ, Food Tech, SNCF, bénévole), **33 élèves** ont utilisé une boîte à outils imaginée et adaptée au format de la journée et ont suivi **un parcours en 4 étapes** :

- Démontrer la désirabilité de l'offre imaginée ;
- Valider la faisabilité du projet ;
- Construire la durabilité de l'entreprise ;
- Présenter et convaincre le jury composé de professionnels et d'acteurs institutionnels : Le Moulin des Écorces, SEB, le réseau Food Tech, Dijon Métropole, la DDCS, le Rectorat, le proviseur du Collège).

Un article en lien avec cet événement est paru sur le site de K6FM: <https://www.k6fm.com/news/des-ateliers-de-creativite-pour-des-collegiens-a-chenove-33862>

B/ Apprentissimo

Créativ' et ses partenaires du projet Tourisme ont proposé une animation dans le cadre du **salon Apprentissimo** le 3 avril avec la participation de Manzalab et de Talent Campus.

L'objectif était de promouvoir les métiers de la relation client de manière différente et les compétences requises pour occuper ces postes en s'appuyant sur de nouvelles modalités

pédagogiques (réalité virtuelle et travail sur la valorisation des compétences sociales des personnes).

Trois



animations ont été proposées par le Fafih, Manzalab et Talent Campus destinées à mettre les publics en situation au travers d'expériences ludiques :

- **La découverte des métiers de l'hôtellerie-restauration** dans le cadre d'immersion en réalité virtuelle,
- **La découverte d'un magasin et l'immersion dans un acte de vente** au travers de la réalité virtuelle,
- **Un travail sur l'expression orale et la posture** pour valoriser des compétences professionnels au sein de groupes d'échanges animés par Talent Campus.

Au total, environ **40 personnes** ont pu tester ces nouvelles modalités **dont 12 jeunes** suivis dans le cadre de la Garantie Jeunes (Mission Locale) mobilisée par Créativ'.

VI/ Action de professionnalisation et de promotion des métiers grâce à des nouvelles modalités pédagogiques :

Dans le cadre du plan d'action de la GPECT Tourisme, Créativ' a proposé une action innovante pour favoriser l'accès à l'information et aux emplois touristiques des habitants des quartiers dits « sensibles ». Il s'agit d'une action de professionnalisation aux nouveaux médias de communication par un groupe de jeunes en service civique.

L'action a été circonscrite au périmètre de Chenôve et a démarré en décembre 2018, pour une durée de 12 mois. Elle est valorisée dans le chapitre consacré aux GSE (voir plus loin).

VII/ Participation à d'autres travaux

A/ POEC Vendeur conseiller commercial :

Créativ' (GPECT tourisme et CMQ) a été sollicité par AGEFOS PME (partenaire du projet de GPECT Tourisme) pour co-construire le cahier des charges d'une action de POEC pour une formation au métier de Vendeur conseiller commercial contextualisé aux établissements accueillant des touristes dans le périmètre des Climats de Bourgogne. Ce cahier des charges reprend les enjeux et besoins en compétences identifiés dans le cadre

du projet de GPECT Tourisme : connaissance de l'histoire locale, des différentes cultures, des produits, vente additionnelle touristique et un comportement d'accueil adapté.

AGEFOS-PME Bourgogne-Franche-Comté a alors proposé la mise en place d'une action de formation pour des demandeurs d'emploi dans le cadre du Plan d'Investissement dans les Compétences de l'Etat (PIC) en s'appuyant sur les résultats de cette enquête. Ainsi, Créativ' et le Campus des Métiers et des Qualifications Alimentation, Goût, Tourisme ont participé, aux côtés d'AGEFOS-PME à la rédaction d'un cahier des charges d'une POEC Vendeur(se) Conseiller(ère) Commercial(e) contextualisée aux enjeux touristiques du territoire.

L'appel d'offre a permis de sélectionner l'AFPA Bourgogne-Franche-Comté pour mettre en œuvre l'action.

L'AFPA a présenté le contenu, le déroulé de cette POEC intitulée « Vendeur(se) Conseiller(ère) Commercial(e) en Commerces, entreprises et établissements accueillant des touristes » à l'occasion d'une réunion le 10/09/2019 en présence d'AGEFOS-PME, Cette action s'est déroulée du 25/09/2019 au 13/12/2019 au centre Afpa de Quétigny.

Le programme de formation proposé était innovant à plusieurs niveaux via :

- L'utilisation d'un outil construit par le pôle Transitions de l'Afpa au démarrage de la session pour renforcer la confiance des stagiaires dans leur capacité d'apprentissage ;
- La pratique intensive de l'anglais : 93 heures soit 2 heures par jour pendant les deux mois et demi de formation en centre ;
- La mise à disposition d'un serious game pour développer les compétences commerciales ;
- La découverte de la culture et du patrimoine local avec l'utilisation de l'outil 100 merveilles de Bourgogne-Franche-Comté développé pour les habitants de la Région. Parallèlement les stagiaires ont pu visiter la ville, bénéficier des notions de base sur la gastronomie et les vins et enfin mettre en pratique leurs connaissances par un exercice de présentation de Dijon et de ses spécialités en anglais lors d'un petit déjeuner organisé par l'AFPA.

Créativ' a également été invitée au démarrage de cette POEC en présence des 11 stagiaires recrutés le 25/09/2019 à l'AFPA de Quétigny et au bilan final qui a eu lieu le 16 décembre 2019 sous forme de petit-déjeuner en présence des stagiaires, des financeurs et de Pôle Emploi.



Une conférence de presse s'est tenue à l'issue du bilan en présence du Bien Public qui a publié un article sur son site internet. L'AFPA a également publié un article sur son site internet dans le cadre de sa rubrique « Fil info » et communiqué sur sa lettre d'information externe.

Le bilan de cette POEC est positif car il a permis de valider la pertinence de colorer une formation aux métiers de la vente à destination de demandeurs d'emploi en proposant des modules en lien avec l'accueil d'une clientèle touristique. Sur les 11 personnes qui ont suivi cette POEC, 10 ont obtenu le CCP « vendre et conseiller en magasin ».

Un bilan qualitatif a été réalisé par Creativ' et CMQ et envoyé aux différents partenaires.

B/ Participation aux travaux du laboratoire de innovation régionale dans le tourisme

Créativ' a également participé à trois journées de préfiguration « Destination Bourgogne – Franche-Comté Lab' », laboratoire de l'innovation régionale dans le tourisme organisées par la région Bourgogne-Franche-Comté et le CNAM.

Enseignements et points de vigilance

L'année 2019 a permis de conduire une série d'expérimentations fructueuses en mobilisant un large partenariat au service du développement des compétences des métiers de la relation client.

Deux projets majeurs ont émergé des travaux de le GPECT Tourisme :

- Le projet Cité Apprenti.e – lauréat de l'appel à projet national prépa apprentissage dans le cadre du PIC ;
- Un projet de formation innovante déposé à la Région dans le cadre du PRIC.

Ce dernier soulève encore des questions juridiques qui peuvent remettre en cause sa faisabilité pour 2020.

Perspectives pour 2020

- **Pour le projet Cité Apprenti.e**, il s'agira de :
 - Assurer le pilotage du projet en binôme avec l'École des Métiers au sein du consortium ;
 - Coordonner et d'animer sur le territoire les acteurs de l'emploi, de l'insertion et de la formation pour organiser la mobilisation des publics sur les différents quartiers en lien avec les Groupes Solidarités Emploi (GSE) ;
 - Apporter un appui au sourcing des publics via le montage d'actions d'information, de promotion de la prépa apprentissage spécifiques au plus près des publics sur chaque territoire des Groupe Solidarité Emploi animé dans les 5 QPV de Dijon Métropole par Créativ' ;
 - Mobiliser en appui à l'École des métiers des entreprises du territoire
- **Pour l'évènement de promotion des métiers**, l'ensemble de l'évènement sera à construire.
- **Pour le projet de formation innovante** déposé à la Région dans le cadre du PRIC et en fonction de la décision, il s'agira de mettre en œuvre et piloter le projet de manière globale.

C. GPEC territoriale dans les Industries Agro-alimentaires et les Industries de santé (216)

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 :

Pour chacun des deux secteurs :

- Arbitrage des actions à mener et écriture des plans d'actions
- Création et consolidation de partenariats
- Mise en œuvre des actions.

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. La GPECT s'appuie sur un réseau de partenaires territoriaux du secteur (BF Care , OCAPIAT, Vitagora) et de l'emploi (pole emploi, mission locale, PLIE, Capemploi,..)

Le diagnostic s'est appuyé sur une analyse quantitative et une enquête de terrain, et a permis de dresser une synthèse des enjeux qui pesent 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 agroalimentaires 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.

Un diagnostic a été réalisé sur le territoire Bourguignon de septembre 2017 à mars 2018. Deux études analyses sectorielles ont été menées par EMFOR et un panel de **48 entreprises** a été interrogé (26 entretiens dans les entreprises de santé et 22 entretiens dans les entreprises du secteur IAA).

Les enjeux et les préconisations d'actions formulées à l'issue du diagnostic ont été discutés en comité de pilotage.

Objectifs pour l'année 2019

Pour chacun des deux secteurs, les objectifs étaient les suivants :

- Arbitrage des actions à mener et écriture des plans d'actions,
- Création et consolidation de partenariats,
- Mise en œuvre des actions.

Résultats produits et observables

Le projet s'inscrit dans une logique de partenariat. Ainsi, l'année 2019 a été dédiée à la mise en place d'un réseau partenarial et à sa consolidation avec différents typologies d'acteurs.

Le plan d'action a été travaillé en collaboration avec le pôle de compétitivité Vitagora, et le réseau d'entreprises de la santé BFCare. Il implique des entreprises de l'agroalimentaire et de la santé, des institutionnels, des prescripteurs de l'emploi, l'OPCO OCAPIAT, l'enseignement secondaire et supérieur, des centres de formation, et le Campus des Métiers et des Qualifications « Alimentation, Goût, Tourisme » (CMQ).

Creativ' a préparé et animé les deux comités de pilotage (février 2019), au cours desquels suite à un rappel des enjeux et des préconisations d'actions, un arbitrage des actions à mener dans le cadre du plan d'actions des entreprises de la santé et IAA a été conduit avec les partenaires.

En septembre 2019, deux autres comités de pilotage ont contribué au suivi des actions mises en place. Quatre comités techniques se sont tenus en mars, avril, et juillet 2019.

I/ Industries agro-alimentaires :

A/ Plan d'actions :

Pour les industries de l'agroalimentaire, le plan d'actions s'articule autour de deux axes :

- **Un axe « entreprises »**
 - Sensibiliser les IAA aux bonnes pratiques de ressources humaines,
 - Renforcer l'attractivité des métiers.
- **Un axe « publics »**
 - Élaborer un tronc commun d'activité dans les entreprises de la santé et de l'agroalimentaire,
 - Mener une réflexion sur la sortie de formation des demandeurs d'emplois, la promotion des profils.

B/ Actions engagées :

1/ Axe « entreprises » :

a/ Sensibiliser les IAA aux bonnes pratiques de ressources humaines :

Créativ' s'est proposé de réaliser un benchmark pour identifier les bonnes pratiques des IAA . Ensuite, un atelier sur les bonnes pratiques a été proposé à l'ensemble des adhérents Vitagora sur la thématique « recrutement et fidélisation » le 15 octobre 2019. Le dirigeant de l'entreprise GBAE a témoigné de la restructuration de son entreprise et comment la fonction RH a été un levier pour développer son activité économique. L'atelier a compté 9 participants.

b/ Renforcer l'attractivité des métiers :

Les « matinales de l'emploi »

Créativ' à proposé avec ses partenaires, Opcalim mandaté par Ocapiat et Vitagora, des « matinales de l'emploi » avec pour objectif de sensibiliser des prescripteurs de l'orientation professionnelle aux IAA.



Ces actions ont permis aux prescripteurs de la Mission Locale, du PLIE, de Pôle Emploi et de Cap Emploi d'avoir une meilleure connaissance du secteur des IAA dans leur bassin d'emploi et des outils « alimétiers », de visiter un site de production, de percevoir les conditions de travail, et enfin, de participer à un atelier en ressources humaines pour échanger sur les pratiques et mettre en adéquation les exigences des entreprises et les personnes orientées sur les postes de production.

Six entreprises du secteur agroalimentaire (Cacao de Bourgogne, Le Criollo, Tippagral, Chazal, Le Borvo, Foulon-sopagly) ont accueilli les « matinales de l'emploi » dans différents bassins d'emploi.

Cette action permet aux prescripteurs de mieux appréhender les gestes métiers, les compétences de bases attendues, les conditions de travail, et lève certaines ambiguïtés entre prescripteurs et entreprises sur les prérequis à l'embauche.

Les retombées pour l'entreprise d'une telle démarche, peu chronophage, se mesurent à la quantité et la qualité des candidatures proposées par les prescripteurs.

Actions projet innovant :

Des actions sont également menées dans des établissements scolaires pour renforcer la visibilité des métiers de l'IAA. Après l'expérimentation menée par le CMQ sur le projet innovant entre le collège Tisserand et l'entreprise Védrenne, il a été décidé d'essaimer ce projet dans trois établissements de Bourgogne Franche-Comté sur l'année 2019 (collège Rimbaud, collège Le Parc, collège Saint Colomban). Le projet s'articule autour :

- D'une première visite d'entreprise d'agroalimentaire qui pose une problématique aux collégiens,

- D'un travail au cours de l'année scolaire en interdisciplinarité sur le projet,
- D'un second temps avec l'entreprise, axé sur les métiers des IAA,
- D'une restitution des travaux des élèves à l'entreprise.

Ce projet permet de donner du sens aux enseignements pour les élèves, de découvrir le secteur agroalimentaire, de valoriser le collège, et de donner de la visibilité aux entreprises. Creativ' vient en support du CMQ pour déployer ce dispositif dans les trois établissements.

Action de promotion des métiers :

En lien avec le projet de GPECT tourisme et le campus Alimentation, Goût, Tourisme, Creativ' va travailler sur un projet de promotion des métiers en organisant un salon avec des modalités pédagogiques innovantes.

2/ Axe « publics »:

a/ Élaborer un tronc commun d'activité dans les entreprises de la santé et de l'agroalimentaire :

Creativ' a réalisé des études de fonctions dans quatre entreprises d'agroalimentaire (Daunat à Chalon sur Saone, Oxford-Nutrition à Longvic, Mulo et Petit Jean et Cacao de Bourgogne à Dijon).

Un travail d'analyse et de synthèse a abouti à l'élaboration d'un tronc commun d'activités sur les postes de production dans les IAA (opérateur, conducteur de ligne, chef de production).

Ce travail a également été mené dans les entreprises de santé et l'analyse des études de fonctions a permis de définir des tronc commun d'activité (TCA) entre les postes de production dans les entreprises de la santé et agroalimentaire.

La synthèse des compétences communes attendues sur les postes de production a été présentée au service de la Région compétent pour l'achat de formation, à Pôle emploi et aux prescripteurs du PLIE.

b/ Mener une réflexion sur la sortie de formation des demandeurs d'emplois, la promotion des profils :

Creativ' a sensibilisé les entreprises Mulo et Petit Jean, Daunat, Cacao de Bourgogne et Oxford Nutrition à l'ouverture d'une nouvelle formation « conducteur de ligne et d'embouteillage » à l'AFPA. Cacao de Bourgogne a montré un intérêt particulier et a pris en stage deux participants également suivis par le PLIE.

Une sensibilisation des entreprises a été faite sur la nouvelle session de conducteur de ligne de l'AFPA qui a débuté le 2 septembre 2019. Des entreprises de la santé et de l'agroalimentaire ont été sollicitées pour accueillir de nouveaux stagiaires.

II/ Industries de santé :

A/ Plan d'actions :

Pour les entreprises de la santé, deux axes stratégiques ont émergé pour la construction du plan d'actions :

- Gestion des compétences intra et inter-entreprises de la filière santé
 - Accompagner l'appropriation par les entreprises de la nouvelle réforme de la formation,

- Élaborer un tronc commun d'activité dans les entreprises de la santé et de l'agroalimentaire.
- Attractivité de l'entreprise, des métiers et du secteur d'activité de la santé
 - Attractivité de l'entreprise,
 - Attractivité des métiers et du secteur d'activité de la santé,
 - Intégration nouvel(le) arrivant(e) et conjoint(e).

B/ Actions engagées :

1/ Gestion des compétences intra et inter-entreprises de la filière santé :

a/ Accompagner l'appropriation par les entreprises de la nouvelle réforme de la formation :

Les entreprises de la santé, via le pôle BF Care, ont pu assister à un webinaire organisé par Créativ' en partenariat avec EMFOR pour les sensibiliser sur les points forts de la réforme de la formation et leur donner de l'appétence pour développer les compétences de leurs collaborateurs en s'appropriant les innovations pédagogiques de la loi du 5 septembre 2018.

Le webinaire a été diffusé en direct le 4 juillet et reprenait les grands enjeux de la réforme de la formation : le CPF rénové, le CPF de transition professionnelle, le contrat d'apprentissage, le CFA, la ProA, l'AFEST, le plan de développement des compétences et l'entretien annuel professionnel ainsi que les contacts clés à mobiliser pour accompagner les entreprises de la santé.

La vidéo enregistrée au cours de la session a été convertie et postée sur youtube (https://www.youtube.com/watch?v=TR_Q3TmQuAw&t=189s). Un article avec le lien du webinaire est disponible sur le site de Créativ' et la vidéo est également hébergée sur le site de d'EMFOR (<https://www.youtube.com/watch?v=zH9xyVPbhMg>).

b/ Élaborer un tronc commun d'activité dans les entreprises de la santé et de l'agroalimentaire :

Des études de fonctions ont été menées dans trois entreprises de la santé chez IDS à Pouilly-en-Auxois, Delpharm à Quétigny et Adhex Pharma à Chenôve.

Un travail d'analyse et de synthèse a abouti à l'élaboration d'un tronc commun d'activités sur les postes de production dans les industries de santé (opérateur, conducteur de ligne, chef de production).

Ce travail a également été réalisé dans les entreprises agro-alimentaires et l'analyse des études de fonctions a permis de définir des troncs communs d'activité (TCA) sur les postes de production dans les entreprises de la santé et agroalimentaire.

La synthèse des compétences communes attendues sur les postes de production a été présentée au service de la Région compétent pour l'achat de formation, à Pôle emploi et aux prescripteurs du PLIE.

c/ Renforcer l'attractivité des métiers :

Créativ' et le Pôle BFCare, en partenariat avec le Groupe IMT, ont proposé à des conseillers Pôle Emploi et Cap Emploi d'assister à un atelier RH pour rencontrer des industriels des produits de santé et visiter l'entreprise SPPH, établissement pharmaceutique et cosmétique du groupe Fareva.

Cette matinale s'inscrivait autour de l'ouverture par l'IMT d'une nouvelle session de CQP de conducteur de ligne de fabrication et conditionnement en partenariat avec le Pole BFCare et en appui du CFA de pharmacie de Talant.



Les prescripteurs ont ainsi pu mieux appréhender les profils de demandeurs d'emplois susceptibles d'intégrer cette formation CQP, et rencontrer les industriels des produits de santé, Corden Pharma, Adhex Pharma, Laboratoires Macors, SPPH- Fareva et Crossject.

2/ Attractivité de l'entreprise, des métiers et du secteur d'activité de la santé :

Plusieurs réunions de travail avec des entreprises de la santé adhérentes du réseau BFCare ont permis d'établir une stratégie pour travailler sur l'axe attractivité de l'entreprise, des métiers et du secteur d'activité de la santé. Deux points forts ont été retenus : créer un film promotionnel des entreprises de la santé en Bourgogne, et développer les réseaux sociaux.

Un cahier des charges a été écrit et un prestataire audiovisuel a été sélectionné. Le tournage du film sera réalisé au premier semestre 2020. L'enjeu est de connecter les valeurs des entreprises de la santé et les nouveaux arrivants sur le territoire et les jeunes diplômés.

Le réseau BFCare a restructuré son site internet et crée une page LinkedIn, qui sera à terme alimentée par les entreprises du réseau. Une réflexion est en cours sur la programmation d'un éditorial avec les entreprises du réseau BF Care.

Enseignements et points de vigilance

L'année 2019 a permis de créer et consolider un réseau d'acteurs territoriaux et d'observer les premiers résultats. L'écosystème des acteurs est complexe mais l'année 2019 a été l'opportunité de se faire connaître des acteurs et de créer des partenariats sur des bassins d'emploi.

Les actions menées dans le cadre du plan d'action des GPECT IAA et Santé ont été l'occasion d'expérimenter dans différents domaines (promotion de bonnes pratiques, attractivité de secteur et des métiers, employabilité,...). Il faudra être vigilant cependant, pour la poursuite du projet, à capitaliser et essaimer ces actions sur d'autres territoires ou d'autres secteurs d'activité.

Perspectives pour 2020

- **Poursuite de la mise en œuvre des plans d'actions** IAA et santé, avec la réalisation d'un benchmark sur le prêt de main d'œuvre et l'accompagnement des collègues dans la promotion des métiers ;
- **Réalisation de deux comités de pilotage** en mai 2020 pour partager les résultats des actions engagées et faire un bilan des actions menées.

D. Préparation d'un événement de promotion des métiers « de la fourche à la fourchette »

CE QU'IL FAUT RETENIR :

Objet : Création d'un événement de promotion des métiers et des compétences de la transformation alimentaire à la commercialisation des produits gastronomiques du territoire.

Thématiques de rattachement :

Principale : développement économique local.

Secondaires : sécurisation des parcours professionnels et relation école entreprise et évolution de la formation initiale.

Résultats attendus : Construit autour d'un fil conducteur -la mise en valeur d'un produit de la gastronomie régionale- une manifestation de deux jours proposera à un large public une déambulation permettant de découvrir et de tester les gestes métiers des étapes de la fabrication d'un produit à sa commercialisation en passant par sa promotion.

Organisation : En partenariat avec l'UMIH et Vitagora, Créativ' se propose d'organiser un événement à destination des scolaires et leurs familles, des professeurs principaux, des conseillers d'orientation, des demandeurs d'emploi et des prescripteurs de l'emploi. Ce projet par sa transversalité et ses enjeux tisse un lien entre les travaux menés dans les deux projets de GPECT menés sur les industries agroalimentaires et le tourisme et le CMQ alimentation, goût, tourisme.

Introduction / rappel du projet

Les filières régionales structurantes que sont l'agroalimentaire et le tourisme souffrent actuellement d'un manque d'attractivité.

Le secteur agroalimentaire dans toutes ces composantes doit faire face à un énorme enjeu de renouvellement des actifs et de renforcement des compétences. Les évolutions, notamment numériques, qui vont impacter les conditions de travail, peuvent améliorer les conditions physiques de travail et diminuer la pénibilité sur certains postes ; elles vont aussi impacter d'autres déterminants de la qualité de vie au travail comme l'organisation, les compétences, les collectifs et le sens au travail¹, ...

La filière fait actuellement face au défi de structurer ses politiques RH et de prévention afin de mieux concilier performance économique et qualité de vie au travail. Il s'agit là

1 Synthèse des résultats du diagnostic du projet de Gestion Prévisionnel des Emplois et des Compétences sur les Industries Agroalimentaires mené par Créativ en 2018 (<http://www.creativ21.fr>)

d'un levier essentiel pour développer l'attractivité des entreprises, enjeu majeur pour la filière dans une période où le dynamisme du marché de l'emploi accroît la tension sur les recrutements d'opérateurs de production, de conducteurs de lignes ou encore d'agents de maintenance.

Par ailleurs, le secteur du tourisme, qui mobilise des emplois de service, est également un secteur dynamique qui voit le nombre d'établissements et de salariés augmenter ces dernières années et fait face à d'importantes difficultés de recrutement.

L'enquête menée dans le projet de GPECT sur le tourisme montre qu'au-delà de certaines compétences techniques demandées, les professionnels affichent une exigence très forte vis à vis de leurs salariés en matière de compétences sociales, relationnelles et commerciales.

Un déficit d'attractivité est constaté dans ce secteur d'activité qui peut s'expliquer par le fait que les métiers sont peu valorisés financièrement et que les professionnels eux-mêmes ne sont pas outillés pour véhiculer une image positive du secteur.

Ces deux secteurs d'activité sur le territoire Bourgogne-Franche-Comté partagent les constats suivants : les publics scolaires et demandeurs d'emploi négligent ces filières pourvoyeuses d'emplois sur le territoire, ainsi que l'offre de formations afférente.

Ainsi, face aux difficultés de recrutement qui touchent plus spécifiquement les métiers de la production dans l'agroalimentaire, du service et de la relation client dans le secteur du tourisme, Vitagora et l'Umih Côte d'Or ont décidé de s'associer à Créativ' pour la création d'un événement inédit de promotion des métiers et des compétences de la transformation alimentaire jusqu'à la commercialisation des produits gastronomiques du territoire.

Cet évènement, qui se tiendra sur deux jours au début de l'année 2021, ciblera spécifiquement les collégiens, lycéens et de leurs familles, demandeurs d'emplois mais également les prescripteurs au sens large (prescripteurs de l'emploi, psychologues de l'éducation nationale, enseignants et professeurs principaux de collège et de lycée).

Les enjeux liés à cet évènement sont de plusieurs natures, il s'agit de :

- Faire connaître les métiers et les formations de l'industrie agroalimentaire et des métiers de la relation client dans le secteur du tourisme ;
- Rendre les formations attractives et faire découvrir les parcours de formations possibles sur le territoire de la Bourgogne-Franche-Comté,
- Faire prendre conscience aux jeunes et aux demandeurs d'emploi de leurs envies et de leurs atouts (compétences sociales, comportementales, aptitudes...)
- Relier ces atouts avec les exigences attendues par les professionnels et aux compétences nécessaires à l'exercice des métiers.

Objectifs pour l'année 2019 :

- **Créer et consolider le partenariat** entre Créativ' (Lab'Compétences et CMQ), l'UMIH et Vitagora dans le cadre de ce projet,
- **Construire le budget de l'évènement** et préparer les différentes demandes de financements afférentes,
- **Écrire un cahier des charges** pour l'accompagnement à la création de l'évènement et auditionner les prestataires,
- **Créer un comité technique** qui proposera des modalités organisationnelles pour la création de l'évènement (lieu, calendrier, moyen ,...)

Résultats produits et observables

Le comité technique se réunit régulièrement et les éléments suivants ont été travaillés : recherche et choix d'un lieu adapté pour l'événement, calendrier, sélection des métiers qui seront présentés dans le cadre de l'événement. Ébauche des groupes de travail à mettre en place pour préparer l'événement.

Le prestataire Visionnary a été sélectionné pour la modélisation de l'événement et le prestataire Propulse pour la création de la charte graphique.

Le budget de l'événement a été validé et les demandes de financement qui seront déposées auprès des différents financeurs ont été préparées pour être déposées début 2020.

Enseignements et points de vigilance

Le partenariat pour la création de l'événement a permis la création d'un comité technique qui se réunit très régulièrement. La réussite du projet est dépendante des financements obtenus. Il faudra être vigilant sur les délais de dépôt des demandes de subvention. De même l'obtention ou non de la totalité des financements demandés contraindra peut-être les partenaires à redimensionner l'événement.

Perspectives pour 2020 :

- Dépôt des demandes de financement,
- Réservation du lieu,
- Démarrage de la prestation pour la création et la communication de l'événement,
- Mobilisations des partenaires et mise en place des groupes de travail,
- Modélisation de l'événement.

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 ans² 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.

² Ministère de l'Éducation 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'Économie de l'industrie et du numérique.

Introduction / rappel du projet

Le Campus des Métiers et des Qualifications « Alimentation, Goût, Tourisme »³ (CMQ), labellisé en 2017 par trois ministères⁴, 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.

Les objectifs généraux du CMQ sont les suivants :

- **Contribuer au développement des filières agroalimentaire et tourisme** structurantes pour l'économie régionale et l'emploi.
- **Promouvoir l'enseignement professionnel et des filières agroalimentaire et tourisme** auprès des jeunes et des familles.
- **Faciliter l'insertion professionnelle** des apprenants.
- **Développer la mobilité internationale** pour les élèves, les apprentis et les étudiants.
- **Renforcer les coopérations** entre le système éducatif et le monde économique.

Objectifs pour l'année 2019

- **Concernant le tourisme**
 - Expérimentation de nouvelles modalités pédagogiques pour former aux métiers de la relation client.
- **Concernant le secteur agricole / agroalimentaire :**
 - Identification des mutations et lancement des travaux pour travailler sur les nouveaux besoins en compétences de ces secteurs ;
- **Concernant l'attractivité des métiers et des filières d'activités couvertes par le CMQ :**
 - Poursuite de l'expérimentation menée en lien avec le Parcours Avenir au sein d'un collège et déploiement de l'action sur l'ensemble du territoire de la grande région. Par ailleurs, le CMQ s'inscrit dans les cadres existants pour d'autres manifestations plus ponctuelles : Apprentissimo, Week-end Gourmand du Chat Perché...
- Identification de pistes d'actions pour l'ouverture européenne et internationale et mise en œuvre d'une de ces actions ;
- Organisation de temps d'échanges entre la communauté éducative et le monde professionnel.
- Communication autour des actions du CMQ.

On note que le déploiement des actions du CMQ sont pour certaines liées à la capacité du CMQ d'obtenir le financement d'actions via notamment la réponse à des appels à projets. Le CMQ s'est donc positionné en tant que partenaire dans le cadre de 3 appels à

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

4 Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement supérieur et de la recherche, ministère du Travail, de l'Emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social et ministère de l'Économie de l'industrie et du numérique.

projets nationaux, 2 du Plan d'Investissement d'Avenir⁵ et 1 du Plan d'Investissement dans les Compétences⁶ sur le 1^{er} semestre 2019.

Résultats produits et observables

L'année 2019 a permis la poursuite de la mise en œuvre du plan d'actions du CMQ. Elle a également été marquée par la recherche de ressources financières afin de permettre au CMQ d'accélérer son développement et la mise en œuvre des actions.

De nombreuses actions menées par le CMQ sont étroitement liées au projets de GPECT Tourisme et de GPECT sur les industries agroalimentaires. En effet, ces rapprochements permettent de mutualiser les moyens humains dédiés aux actions et ainsi d'en démultiplier le nombre et l'impact. Ainsi dans la suite du texte certains éléments communs ne seront pas rappelés mais feront référence à ce qui a pu être décrit précédemment.

I/ Secteur tourisme :

A/ Théâtre Forum :

Les expérimentations de l'utilisation du théâtre forum se sont poursuivies en 2019 comme décrit dans le paragraphe sur le projet de GPECT Tourisme. Nous indiquerons ici seulement les résultats des expérimentations :

- Un questionnaire d'évaluation remis aux participants a permis de constater que plus de 90% des répondants sont capables de citer les pratiques et postures qui peuvent agir comme des leviers et des freins dans la relation avec un client et plus de 70% pensent pouvoir utiliser les outils et techniques assimilés durant la formation dans leur pratique professionnelle ;
- Les enseignants qui ont participé aux sessions pensent réutiliser certains des outils proposés et quelques-uns d'entre eux seraient intéressés pour se faire former au théâtre forum.

B/ POEC « vendeur conseiller commercial » :

Cette expérimentation a été décrite dans le paragraphe consacré au projet de GPECT Tourisme (voir plus haut). Nous reprendrons ici que les résultats ainsi que les perspectives associées à ces travaux.

Le bilan de cette expérimentation a démontré l'intérêt de celle-ci puisqu'elle a permis de valider la pertinence de colorer une formation métier sur la vente à destination des demandeurs d'emploi avec des modules en lien avec l'accueil d'une clientèle touristique soit :

- Un volume conséquent d'heures d'anglais à répartir tout au long de la formation plutôt que de le grouper sur une courte période ;
- Un travail sur les spécificités des clientèles étrangères selon leur nationalité ;

5 Plan d'Investissement d'Avenir – dans la suite du texte, utilisation de l'abréviation PIA.

6 Plan d'Investissement dans les Compétences – dans la suite du texte, utilisation de l'abréviation PIC.

- La mise en pratique des compétences de vente acquises au cours de la formation pour construire une offre commerciale ciblée (tourisme d'affaire, offre famille...);
- L'acquisition de connaissances sur le patrimoine culturel et gastronomique local et régional via différentes modalités pédagogiques : visite touristique de la ville, apports d'un formateur en service ou en cuisine pour la découverte des produits gastronomiques, utilisation de supports destinés au grand public ex 100 merveilles de Bourgogne-Franche-Comté.

On a pu noter également que cette « option » tourisme a été **un facteur décisif de choix de cette formation** pour une partie des stagiaires interrogés. Il serait donc intéressant de tester cette coloration sur d'autres formations métiers où les salariés sont régulièrement en lien avec une clientèle étrangère comme les formations au métier de réceptionniste en hôtel ou au métier du service en restauration ce dernier souffrant d'un véritable déficit d'attractivité auprès des demandeurs d'emplois.

Par ailleurs, une autre perspective de poursuite des travaux serait de **colorer également des formations initiales par la voie scolaire** pour les métiers de la vente et du service en restauration sur des zones d'emploi fortement touristiques comme les bassins d'emploi de Dijon, de Beaune, de Besançon ou encore des montagnes du Jura sur le territoire de la région Bourgogne-Franche-Comté.

C/ Prépa-apprentissage :

L'expérimentation d'une session de préparation à l'apprentissage et de découverte des métiers pour de futurs apprentis a été conduite, en juillet, en travaillant sur les compétences comportementales en présentiel et via l'utilisation d'outils digitaux. Là encore, des éléments plus détaillés sont décrits dans le paragraphe consacré au projet de GPECT Tourisme.

L'obtention d'un financement dans le cadre de l'appel à projet national du PIC a permis de débiter le déploiement de l'action suite à la première expérimentation. Le CMQ, partenaire du projet, interviendra dans la seconde phase du projet, lors de l'essaimage des outils testés en direction des autres CFA et lycées professionnels de la région .

II/ Secteur agricole et agroalimentaire :

A/ Projet « Dijon, alimentation durable en 2030 » :

Le CMQ est partenaire du projet « Dijon, alimentation durable à 2030 » porté par Dijon Métropole et regroupant plus d'une cinquantaine de partenaires qui a été déposé le 26/04 à l'appel à projets du PIA Territoire d'Innovation.

Ce projet vise la transformation du territoire de la métropole à 10 ans vers une alimentation plus durable de la production agricole jusqu'à la consommation alimentaire.

Le CMQ est pilote de l'axe Compétences-formation qui vise à identifier les mutations dans les métiers conséquences d'une évolution des modes de production, de transformation et de consommation de l'alimentation, d'analyser ces conséquences en termes de fonction, de besoins en compétences et de formation des salariés et futurs salariés dans les différents secteurs d'activité concernés.

Dans le cadre de la préparation de la réponse à l'appel à projets, plusieurs sessions de travail au sein du CHU en lien avec des chercheurs en Sciences en Nutrition, des responsables de services, des médecins ainsi que les responsables de la restauration ont eu lieu (22/01, 26/03 et 02/04). Ces sessions de travail ont permis de dessiner les

contours d'une nouvelle fonction au sein des services du CHU de référent hôtelier qui permettrait de revaloriser la place de l'alimentation au sein du parcours de soin lors du séjour des patients au CHU.

L'analyse des activités liée à cette fonction et la suite de ces travaux pourront être menés dans le cadre du projet Alimentation durable à 2030 lors de son démarrage. En effet, le projet a été lauréat de l'appel à projets en septembre 2019 et le démarrage effectif des travaux est prévu pour septembre 2020, la fin de l'année 2019 et le premier semestre 2020 seront consacrés à la contractualisation entre les différents partenaires et les financeurs.

B/ Demi-journée d'échanges dans le secteur agricole :

Concernant le secteur agricole, en partenariat avec l'INRA, une demi-journée d'échanges a été organisée sur la thématique du changement climatique, l'enjeu était de présenter aux enseignants des lycées agricoles de la région les travaux de la recherche sur cette thématique. Cette rencontre s'est tenue le 28 novembre et a réuni une trentaine de participants.

L'ordre du jour était le suivant :

- Comment le climat change-t-il ?
- Quels sont les impacts de ce changement ?
- Quelles adaptations à prévoir ?
- Quelles conséquences sur l'offre de formation ?

Les intervenants étaient issus de différentes structures, chercheurs de l'INRA, enseignant en lycée agricole, formateurs en CFPPA, agriculteur, technicien en chambre d'agriculture, chargé de mission de la DRAAF et chargé de mission chez Météo France.

Les résultats du questionnaire d'évaluation de l'événement :

Les 15 participants qui ont répondu au questionnaire d'évaluation ont été en capacité de citer des exemples de ce qu'ils avaient appris dans la journée et 12 d'entre eux ont indiqué vouloir réutiliser les données et informations recueillies en lien avec des élèves. Les répondants ont également montré un intérêt pour disposer de ressources pédagogiques sur le changement climatique de type témoignages, données, cas d'adaptation, vidéos, ressources documentaires, données et résultats vulgarisés.

De manière générale les enseignants et formateurs sont intéressés pour participer à l'élaboration de ces modules sous réserve de disponibilités.

III/ Attractivité des métiers et des secteurs d'activité couverts par le CMQ.

En 2019, le CMQ a mené les actions suivantes :

- **Accompagnement des élèves et enseignants** du collège Tisserand à la préparation du concours de région académique Challenge Innov' pour le projet « Le sirop de demain » qui a permis la découverte des métiers et d'une entreprise du secteur de l'agroalimentaire dans le cadre du Parcours Avenir. Une modélisation de cette action a été effectuée et diffusée à l'ensemble des collèges des deux académies



pour que le CMQ puisse accompagner d'autres collèges dans ce type de démarche au cours de l'année scolaire 2019-2020.

Un appel à candidature a été transmis à tous les collèges de la région Bourgogne-Franche-Comté en mai et juin 2019. Le second semestre a permis de recueillir les candidatures des collèges volontaires pour un projet de Parcours avenir en lien avec le CMQ, de rencontrer les collèges, de démarcher les entreprises et de cadrer le calendrier et la problématique de travail.

- Projets en cours pour l'année scolaire 2019-2020 : 7 collèges ont été volontaires pour le projet, 2 d'entre eux sont accompagnés par le CMQ ITIP du Creusot. Le CMQ AGT a rencontré de son côté le collège Marcelle Pardé à Dijon (21), Arthur Rimbaud à Mirebeau-sur-Bèze (21), Saint Colomban à Luxeuil-les-Bains (70), Maryse Bastié à Dole (39) et Le Parc à Dijon (21). Le CMQ s'appuie sur son partenaire Opcalim mandaté par Ocapiat pour identifier des entreprises de l'agroalimentaire volontaires pour s'engager à travailler avec les collèges. 4 projets sont actuellement accompagnés par le CMQ AGT (le collège Marcelle Pardé a renoncé à s'engager dans un projet pour cette année scolaire) ;
- Expérimentation d'une journée et demie de créativité sur le thème « La restauration de demain » avec les collégiens intégrés au Parcours Excellence au collège Le Chapitre à Chenôve ;
- Mise en valeur des compétences nécessaires à l'exercice des métiers de la relation client via l'utilisation d'un serious game en réalité virtuelle proposé par Manzalab et la présentation d'une activité sur les soft skills proposée par TalentCampus sur l'espace Jardin des talents dans le cadre du salon Apprentissimo.

IV/ Ouverture européenne et internationale :

Dans le domaine international, le CMQ a réalisé les actions suivantes :

- **Proposition de partenariat avec Hosco**, prestataire de service proposant une plateforme de mise en relation et d'animation d'un vaste réseau d'anciens élèves d'environ 250 écoles hôtelières en Europe et à l'international. Cette plateforme offre également aux employeurs l'opportunité de diffuser des offres d'emploi et de stages et ainsi de favoriser les échanges et l'animation du réseau des élèves, des établissements et des employeurs.

La proposition était que le CMQ soit l'animateur sur la plateforme du réseau des établissements hôteliers du CMQ permettant une visibilité nationale voire internationale de ce réseau sous réserve d'une participation financière des établissements (à hauteur au total de 50% du coût de la prestation). Cette proposition s'inscrivait dans le double objectif de donner de la visibilité à ces formations actuellement peu attractives pour les jeunes au niveau régional mais également international, elle ouvrait également des perspectives aux élèves et apprentis de ces sections pour faire des stages ou trouver un emploi à l'international et parfaire ainsi la pratique d'une ou plusieurs langues étrangères.

Aucun des établissements contactés n'a souhaité donner suite à cette proposition, la raison principalement avancée a été la question du coût sans que les établissements expriment pour autant un intérêt pour le service proposé. Un seul établissement a indiqué avoir un réseau d'anciens suffisamment animé et solide pour ne pas éprouver le besoin de travailler avec un prestataire externe.

Les raisons de ce positionnement semblent diverses :

- Il est tout d'abord possible que cette proposition ait été mal présentée par le CMQ et donc par conséquent mal comprise par les établissements qui n'ont pas vu l'opportunité pour eux de travailler via cet outil sur l'attractivité des formations en hôtellerie-restauration ;
 - Par ailleurs, la culture de l'animation d'un réseau des anciens n'est pas partagé par tous les établissements faute, notamment, de moyens humains ;
 - Enfin, la question financière reste prégnante pour les établissements.
- **Contrat d'étude Master européen :** Un groupe d'étudiants du Master « Etudes européennes et internationales parcours Projets européens » de l'Université de Cergy Pontoise travaille pour le CMQ sur le sujet suivant : proposer une stratégie d'actions possible pour le CMQ AGT en lien avec le volet international à la fois réaliste en termes de mise en œuvre et répondant aux critères de labellisation des Campus des Métiers et des Qualifications et identifier un réseau ou des réseaux de partenaires à contacter pour inscrire le CMQ dans un projet. Le rendu des travaux est prévu en mai 2020.

V/ Organisation de temps d'échanges entre la communauté éducative et le monde professionnel.

Pour la seconde année, l'association Food Tech a invité le CMQ AGT à participer au salon Food Use Tech qui s'est tenu les 19/09 et 20/09. Le CMQ a convié les membres du réseau du CMQ à assister à une table-ronde intitulée « L'importance des soft skills, les modalités pédagogiques pour les développer et leur impact sur l'organisation du travail ». 137 invitations ont été lancées par le CMQ et 31 personnes sont venues assister à la table-ronde en dehors des visiteurs du salon qui ont également pu assister à ce moment.

L'introduction du débat a été faite via un entretien filmé avec Cécile Jarleton, doctorante en psychologie du travail au sein du Lab RH. Cécile Jarleton a commencé par définir les concepts que sont les compétences, les traits de personnalité et les états émotionnels permettant ainsi de distinguer ce qui relève strictement des compétences et qui doivent être le cœur du sujet quand on évoque la question des soft skills. Au sein des compétences comportementales, elle a également fait le distinguo entre ce qui relève des compétences relationnelles, des compétences émotionnelles et de la créativité.

Les intervenants de la table-ronde était Pierre Alzingre, dirigeant de Visionari qui a présenté l'action Lab collégien menée avec les élèves du collège du Chapitre (voir plus haut), Justine Bouley, ingénieure pédagogique au sein de Talent Campus qui a présenté les résultats des expérimentations de Théâtre Forum menées avec les apprenants du CMQ (voir plus haut) et, enfin, Laurine Jandot, business manager chez Altagile a décrit les solutions de recrutement proposées aux entreprises basées sur la valorisation des savoir-être des candidats et leurs traits de personnalité aux côtés de leurs compétences techniques.

Aurélie Gimbert a interrogé Pierre Alzingre pour conclure le débat sur ce qui, pour lui, était la compétence la plus importante à développer à l'heure actuelle pour les futurs salariés. Pierre Alzingre a répondu que la capacité d'association c'est-à-dire à la fois la curiosité, la capacité à gérer les outils numériques et enfin la capacité à travailler de manière collaborative au sein d'une équipe ou avec des partenaires extérieurs était une compétence primordiale pour les salariés de demain.

VI/ Communication autour du Campus.

Durant l'année 2018, plusieurs outils ont été développés pour la communication propre au CMQ (*voir rapport d'activité 2018*).

- Cette année, le CMQ a complété cette palette d'outil en produisant la première Newsletter du CMQ qui a été transmise aux membres du réseau le 17/09 et mise en ligne sur la page du site internet du CMQ.
- Durant l'année 2019, 7 actualités en lien avec le CMQ et ses actions ont été mises en ligne sur le site internet de Creativ'.

Exemple d'une actualité, mise en ligne sur le site de Creativ'

LES ADAPTATIONS AU CHANGEMENT CLIMATIQUE AU CŒUR DES ÉCHANGES ENTRE ENSEIGNANTS ET CHERCHEURS



Le 28 novembre, l'INRA et le Campus des Métiers et des Qualifications Alimentation, Goût, Tourisme proposent un après-midi d'échanges articulé autour des travaux de deux enseignants chercheurs d'Agrosup, un climatologue et une agronome, sur le changement climatique en Bourgogne-Franche-Comté et ses conséquences sur les cultures.

Au programme :

- Les modèles prédictifs de la recherche sur les changements dans les années à venir ;
- Des témoignages de responsables d'exploitation en lycée agricole et d'agriculteurs pour échanger sur leurs pratiques ;
- Dans le prolongement des échanges, les formateurs et enseignants des établissements agricoles seront amenés à réfléchir à leurs besoins en termes de contenus pédagogiques sur le sujet.

Pour plus d'informations sur les travaux de recherche en cours sur le sujet à l'INRA : PSDR Bourgogne-Franche-Comté
Contact : Aurélie Gimbert – agimbert@creativ21.fr et Candice Laroche : candice.laroche@inra.fr
Publiée le : 27/11/2019

Exemple de newsletter du CMQ

Campus des Métiers et des Qualifications
Newsletter - Septembre 2019
Contact : Aurélie Gimbert aurilie.gimbert@ac-dijon.fr

Les actus

Salon Food Use Tech 2019
Cette année encore, le Campus des Métiers et des Qualifications sera présent au Salon Food Use Tech qui se tiendra les 19 et 20 septembre à Dijon. Food Use Tech réunit les acteurs des nouveaux usages dans l'alimentation, de la production à la consommation, en passant par la transformation et la distribution.

Le Campus animera une table ronde le 19 septembre après-midi sur l'importance des soft skills, les modalités pédagogiques pour les développer et leur impact sur l'organisation du travail.

Autre moment fort, le 20 septembre après-midi ouvert au grand public avec l'intervention de Régis Marcon sur les clefs d'une alimentation plus saine et plus durable.

Pour vous inscrire et obtenir un badge d'accès au salon, contactez Aurélie Gimbert – agimbert@creativ21.fr

Ça se passe chez les partenaires du réseau

La 5ème édition du Week-end Gourmand du Char pariché (19, 20 et 21 septembre) accueillera les élèves de la région de proximité au lycée lors des « Rencontres régionales du Bon Manger » qui se tiennent le vendredi et proposent aux scolaires la découverte des savoir-faire des métiers de bouche et des formations.

Le Campus sera présent aux côtés des lycées postsecondaires et CFA de la région. À noter, pendant cet événement la 5ème édition du concours culinaire « Les Mots gourmands » ouvert aux élèves, étudiants et apprentis des métiers de bouche.

Les travaux du Campus

Des expérimentations de théâtre forum réussies pour les apprentis

Le Campus, Creativ' et leur partenaire, l'organisme de formation TalentCampus, ont mené durant l'année scolaire 2018-2019 une expérimentation sur le développement des compétences transversales pour gérer les situations complexes dans le cadre de la relation client.

L'idée était de tester le théâtre forum comme modalité pédagogique permettant d'identifier les leviers à mobiliser et les freins à éviter pour gérer des situations complexes vécues par les participants.

Les 6 sessions menées ont permis de tester le dispositif avec des apprentis de l'École des Métiers, des lycéens du Lycée Simone Weil de Dijon, des étudiants de BTS du Lycée viticole de Beaune et des jeunes demandeurs d'emploi de la Mission Locale du bassin dijonnais.

Des professionnels enseignants, formateurs, salariés issus de l'hôtellerie, de la restauration, du tourisme et d'autres secteurs ont également participé, enrichissant les échanges par leurs expériences et leur vécu professionnel.

Les résultats en bref : 134 élèves, apprentis, étudiants et demandeurs d'emploi concernés, 23 professionnels et 13 enseignants / formateurs. Une évaluation post formation a montré que les répondants à l'évaluation sont à plus de 90% capables de citer les pratiques et postures qui peuvent agir comme des leviers et des freins dans la relation avec un client et près de 70% des sondés pensent pouvoir utiliser les outils et techniques assimilés dans leur pratique professionnelle.

Pour accéder un bilan complet de l'expérimentation : <https://www.creativ21.fr>



L'exercice du bâton d'hélium en expérimentation de théâtre forum

creativ' REGION BOURGOGNE-FRANCHE-COMTE | DIJON | CAMPUS DES METIERS ET DES QUALIFICATIONS

Enseignements et points de vigilance pour la suite

L'année 2019 a réellement permis d'observer les premiers résultats du Campus, l'avancement des travaux est hétérogène entre les différents champs d'activités couverts par le CMQ cependant qu'il s'agisse du secteur agricole, agroalimentaire ou du tourisme les perspectives de travail sont encourageantes avec de nombreux projets en cours et des partenariats riches et fructueux noués avec les différents écosystèmes d'acteurs :

- Les expérimentations mises en place par le CMQ avec le soutien des travaux menés par Creativ' et répondant aux objectifs du CMQ ont abouti à des résultats positifs qu'il reste à valoriser et à déployer de manière plus large au niveau de la région Bourgogne-Franche-Comté.
- Le CMQ commence à être identifié au sein de la communauté des acteurs institutionnels et économiques régionaux. Deux exemples permettent d'illustrer cette idée, le CMQ a pu participer et rendre un avis dans le cadre du groupe de travail RIS3 Alimentation durable pour définir la RIS3 Bourgogne-Franche-Comté 2021-2027 d'une part et d'autre part la coordinatrice du CMQ a été sollicitée pour participer au Comité d'Agrément de la Vallée de la Gastronomie projet interrégional impliquant les régions PACA, Rhône-Alpes et Bourgogne-Franche-Comté.

- Il reste cependant des attentes fortes vis-à-vis du CMQ de la part des lycées professionnels notamment sur des enjeux d'attractivité de certaines filières de formation.

Perspectives pour 2020

Les perspectives pour l'année 2020 au-delà de la poursuite des actions engagées seront :

- La préparation du renouvellement de la labellisation du Campus. En effet, il reste encore une année avant la demande de renouvellement du label du CMQ, il sera donc important de faire un point au cours de l'année 2020 sur la stratégie qui avait été définie pour le CMQ lors de sa labellisation et de voir comment les problématiques identifiées comme faisant partie de la stratégie du CMQ ont été traitées en lien avec les objectifs opérationnels définis.
- Afin de préparer la nouvelle stratégie du CMQ pour les quatre prochaines années, un séminaire de travail rassemblant les différentes parties prenantes du réseau du CMQ sera organisé. Afin de mieux préparer le déroulement de cette manifestation le CMQ sera accompagné par un consultant spécialisé dans la mise en œuvre de démarches de management de l'innovation.

V. Les actions dans les quartiers prioritaires

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

CE QU'IL FAUT RETENIR :

Objet : Ce projet prévoit l'animation d'instances multipartenariales sur chacun des quartiers prioritaires ciblés (Les Grésilles et Fontaine d'Ouche à Dijon, le Bief du Moulin et Guynemer à Longvic, Le Mail à Chenôve et le centre ville de Quetigny).

Thématiques de rattachement :

Principale : actions dans les quartiers prioritaires

Secondaire : sécurisation des parcours professionnels.

Résultats attendus :

- Favoriser le partage d'informations, l'articulation et la cohérence de l'intervention des acteurs ainsi que la professionnalisation de ces derniers,
- 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 créations de dispositifs nouveaux, à la mise en œuvre d'actions collectives pour remédier aux problématiques observées.

Organisation :

Ce projet comporte deux échelons :

- Un échelon local, pour chacune des communes, avec une réunion par mois,
- Un échelon métropolitain, avec des réunions plus espacées (une par trimestre).

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

Introduction / rappel du projet

A la fin de l'année 2018, après trois mois de fonctionnement environ, les acteurs impliqués, sous l'égide de Dijon Métropole, ont décidé de modifier l'organisation des GSE.

A présent, le suivi et la coordination des parcours individuels de demandeurs d'emploi présentant des difficultés particulières d'insertion ne sont plus réalisés dans les GSE et sont renvoyés à la mise en place de coordinations sociales dans les communes.

Les GSE privilégient désormais l'émergence et la mise en œuvre de projets, avec deux échelons : un échelon local et un échelon métropolitain.

Objectifs pour l'année 2019

- Décliner la nouvelle organisation des GSE sur chacun des quartiers cibles et fédérer les membres autour de projets communs ;
- Poursuivre les travaux sur les projets engagés en 2018 ;
- Mettre en œuvre l'échelon métropolitain et articuler les différents échelons des GSE ;
- Préparer et réaliser une démarche d'évaluation à mi-année afin d'ajuster rapidement l'organisation et le fonctionnement des différentes instances, si nécessaire.

Résultats produits et observables

I/ GSE Locaux :

La nouvelle organisation est en place dans chacun des GSE locaux. Les travaux ont été réguliers, le partenariat était engagé et des actions ont vu le jour dans les quatre communes.

Synthèse des travaux des GSE locaux – thématiques

	Nombre de réunions des GSE	Thématiques étudiées	Interventions de partenaires en séance	Nombre de fiches actions écrites	Thématiques des fiches actions	Fiche action à rédiger	Fiche action rédigée	Travaux démarrés
Chenôve	8	L'alternance	Elodie NGUYEN – GEIQ Industrie	2	Forum des GEIQ à destination des professionnels		X	
					Orientation des Publics vers les GEIQ		X	X
		Les 16-18 ans sans emploi, sans formation, sans qualification, quelles solutions	Guillaume LAGAY - PRE Ville de Chenôve					
		Enquête de satisfaction des membres GSE		1	Mise en place d'une coordination insertion	X		X
Dijon	6	Les migrants		1	Faciliter l'accès au titre de séjour		X	
		L'alternance	Elodie NGUYEN – GEIQ Industrie					
		14-18 ans avec un bas ou sans niveau de qualification	Yoann Lacombe – MEDEF			X		
Longvic	9	La relation aux entreprises	Dominique DUBUS et Soline DI COS TANZO - ADECCO	1	Faciliter la rencontre des publics avec des entreprises partenaires	X		X
		L'alternance	Elodie NGUYEN – GEIQ Industrie Pascale TRACE – APSALC	1	Evaluer l'accès des publics à certains dispositifs	X		
		Les ateliers à mettre en place à Longvic		1	Mettre en place des ateliers délocalisés à destination des demandeurs d'emploi		X	X
		La garde d'enfants						
		Le chantier éducatif	Nadege GRAZIANI – Garantie jeunes					

Quetigny	8	L'alternance	Elodie NGUYEN – GEIQ Industrie Elisabeth GHEERAERT – CMA Linda BARRE – CFA David HAEGY – CFPPA	3	Développer un outil de présentation des dispositifs (fiches mémo) et de suivi des orientations vers ces dispositifs	X	X
					Développer un outil de centralisation et de partage d'informations emploi/formation	X	X
					Forum emploi : événement local à destination des publics demandeurs d'emploi de Quetigny pour favoriser leur mobilisation et leur adhésion	X	
		Les 16-18 ans sans emploi, sans formation, sans qualification, quelles solutions	Elodie ALIMONDO – E2C À venir : Carole DESBROSSES, coordinatrice MLDS				
		Enquête de satisfaction des membres GSE		1	Mise en place d'une coordination insertion	X	X

Synthèse des travaux des GSE locaux – projets

	Projets réalisés / en cours de réalisation	Réalisé	En cours	Programmé
Chenôve	Action expérimentale métiers du tourisme	X		
	Etude des freins à l'emploi des DE en grande difficulté	X		
	Projet expérimental visant l'inclusion de personnes en difficulté en entreprise		X	2020
Dijon	14 juin : rencontre jeunes /entreprises (avec le MEDEF)	X		
Longvic	Visites en entreprise pour asseoir des partenariats		X	2020
	Comptage en cours des orientations / entrées des publics (Adecco, GE, GEIQ)		X	
	Etude des besoins / ateliers		X	
	Ki relooking – Confiance en soi	X		
Quetigny	Outil de centralisation et de partage d'informations emploi/formation : étude des moyens existants en cours.*		X	2020
	Rédaction d'une fiche mémo sur les GEIQ. + Comptage en cours des orientations vers les dispositifs d'alternance -		X	
	Forum Emploi / Formation pour favoriser l'accès à l'alternance		X	
Tous les territoires	Enquête de satisfaction des membres GSE et préconisations d'ajustements de l'organisation des GSE locaux et du GSE Métropolitain	X		

A/ Chenôve :

1/ Thématiques traitées :

L'alternance : le traitement de cette thématique a permis aux membres du GSE d'élargir leur réseau par la rencontre de nouveaux partenaires. Les actions proposées illustrent leur demande de mieux connaître les dispositifs. Cette thématique a aussi été l'occasion pour tous de formaliser l'existence de typologies de publics distinctes, avec leur problématiques propres, et la nécessité, de fait, de développer les partenariats pour ajuster les réponses à proposer.

Les 16-18 ans sans solution : l'ouverture aux mineurs de dispositifs tels que la Garantie Jeune ou l'École de la Deuxième Chance apporte une réponse partielle à la problématique de cette tranche d'âge. La question de la déscolarisation avant 16 ans a engagé le groupe à s'intéresser aux PSAD, plateformes de suivi et d'appui aux décrocheurs pour comprendre comment elles pourraient être ressources avant 16 ans, et aux programmes de réussite éducative pour renforcer les liens existants et sécuriser les parcours en limitant le plus possible les situations de rupture.

2/ Projets en cours / réalisés :

Projet expérimental « métiers du tourisme » (issue de la GPECT tourisme) : Cette action, montée et coordonnée par Creativ', a démarré le 10 décembre 2018, pour une durée d'un an, avec sept jeunes en service civique. Les objectifs étaient de leur permettre de développer des compétences sociales, relationnelles et numériques et de permettre également aux publics d'être davantage mobiles et polyvalents sur le marché du travail. A l'issue, six jeunes ont participé à cette action jusqu'à son terme, dont quatre résidant en QPV.



Dans le cadre de cette action, qu'ils ont baptisée « Bonbis Boom » en référence à l'appellation historique des habitants de Chenôve, le groupe a créé une page Facebook, une chaîne YouTube avec six tournages dans des lieux touristiques et une chaîne Twitch avec un live mensuel.

Le cadre expérimental et un accompagnement renforcé des jeunes ont permis :

- De créer une cohésion d'équipe avec des profils pourtant différents,
- De rencontrer des professionnels et de dialoguer avec eux en utilisant comme support le jeu vidéo,
- De développer les compétences sociales et techniques des participants et de renforcer leur confiance en eux grâce à un cadre et à un suivi bienveillant,
- De les aider à se projeter vers l'avenir, au niveau professionnel.

Un bilan de ce projet a été réalisé par Créativ' au 30 août 2019. Au vu de ce bilan positif, la commune, porteuse de cette expérimentation prévoit de reconduire cette action en 2020, de façon autonome, en permettant cette fois à 12 jeunes d'intégrer le projet, en élargissant le champ de communication à tous les métiers du bassin, au-delà de la relation client et en intégrant des travaux sur l'estime de soi et l'identification des lacunes de jeunes en début de parcours.

Étude sur les freins à l'emploi de demandeurs d'emploi en grande difficulté : Il s'est agi de réaliser une enquête auprès de publics demandeurs d'emploi dans le secteur de l'entretien des locaux ou des services aux personnes, domiciliés à Chenôve et en grande difficulté, afin de mieux comprendre les freins qui limitent ou empêchent leur accès à l'emploi et de

formuler des préconisations pour y remédier. Pour ce faire, Créativ' a mobilisé, de mars à juillet 2019, trois stagiaires en formation Diplôme d'État en Ingénierie Sociale (DEIS) à l'IRTESS.

Après avoir élaboré une méthodologie d'enquête, elles ont réalisé treize entretiens avec des habitants orientés par les partenaires de l'emploi et de l'action sociale. Un premier niveau de préconisations a été établi et doit à présent être partagé et affiné avec la commune et les partenaires de l'emploi/insertion pour envisager ensemble les actions de remédiation à mettre en œuvre.

Action « DAQ Expérimental SAP/Propreté » : Cette action, qui devait démarrer au premier trimestre a été reportée. En effet, les publics orientés étaient beaucoup plus en difficulté que ceux initialement visés. Il a donc été convenu d'attendre les préconisations des stagiaires DEIS pour ajuster mieux encore le dispositif DAQ, s'il apparaissait qu'il était bien celui qui convenait.

Projet expérimental visant l'inclusion de personnes fragilisées en entreprise : Il s'agit de permettre à dix Cheneveliers très éloignés de l'emploi et à des entreprises du territoire de se rencontrer. Chaque participant aura alors la possibilité de s'immerger dans une ou plusieurs entreprises en étant tutoré, selon un format sur mesure, et quelle que soit l'avancée de son projet professionnel. Il pourra ensuite, en fonction des observations de l'entreprise et de son propre ressenti, bénéficier d'un coaching individuel, d'ateliers pour développer son réseau ou simuler un recrutement, ou encore de visites d'entreprises.

Un groupe de travail réunissant quelques membres volontaires du GSE (Acodège RFIE, CCAS, DIRECCTE, Mission Locale, PLIE) et animé par Créativ', a œuvré à l'avancée de ce projet avec le soutien de la ville de Chenôve, du MEDEF et du Club Grand Sud, pour une mise en œuvre en 2020.

B/ Dijon :

1/ Thématiques traitées :

Les migrants : Suite à une séance de travail organisée en décembre 2018, les membres du GSE ont souhaité mettre l'accent sur les ruptures de parcours occasionnées par les **difficultés d'accès à la carte de séjour ou à son renouvellement**. Il a été convenu de solliciter l'autorité préfectorale à l'échelle métropolitaine.

D'autre part, une particularité apparaît concernant **les migrants avec un niveau de qualification élevé :**

- Des financements doivent être mobilisés pour leur permettre d'accéder à **des cours de FLE à l'Université**, plus adaptés à leur profil,
- La **non reconnaissance des diplômes des professions réglementées** (médecins, infirmiers...) rend la situation des personnes concernées très délicate. De plus, on tire assez peu parti des compétences des personnes diplômées qui subissent un fort déclassement.

L'alternance : Les préconisations diffèrent en fonction de la typologie des publics :

- **Pour les publics les plus proches de l'emploi**, il est proposé de s'appuyer sur des employeurs volontaires pour entraîner les candidats à l'entretien de recrutement et sur un système de parrainage, de mobiliser l'offre de services de la plate-forme de mobilité, de promouvoir les dispositifs d'alternance dans les établissements scolaires, de dédier un conseiller à la relation entreprises et à la promotion de profils.

- **Pour les publics les plus fragiles**, il est préconisé de travailler à la résolution des freins et la valorisation des compétence dans le cadre d'une prise en charge renforcée, d'orienter vers les GEIQ quand cela a du sens, de favoriser la rencontre avec les entreprises.

Les 16-18 ans avec un faible niveau de qualification : le focus est mis sur les jeunes en risque d'exclusion sociale.

2/ Projets en cours / réalisés :

Une rencontre entre des jeunes et des entreprises, réalisée en partenariat avec le MEDEF Côte d'Or, s'est déroulée à l'issue d'une réunion « Clefs RH », en juin. Huit jeunes étaient présents dont sept orientées par la Mission Locale, qui a fait un gros travail de mobilisation et de préparation en amont de la rencontre. Cette rencontre a été un succès car chaque jeune a pu dialoguer avec un ou plusieurs employeurs et a reçu des conseils de leur part.

Cette action n'avait pas pour objectif de leur permettre d'accéder à un stage ou à un emploi. A l'issue des entretiens, plusieurs jeunes avaient espéré intégrer une des entreprises présentes mais les contacts n'ont pas été poursuivi par les employeurs sauf dans un cas. En effet, une jeune a démarré à l'automne un contrat en alternance en Ressources Humaines au sein des Transports Cordier.

C/ Longvic :

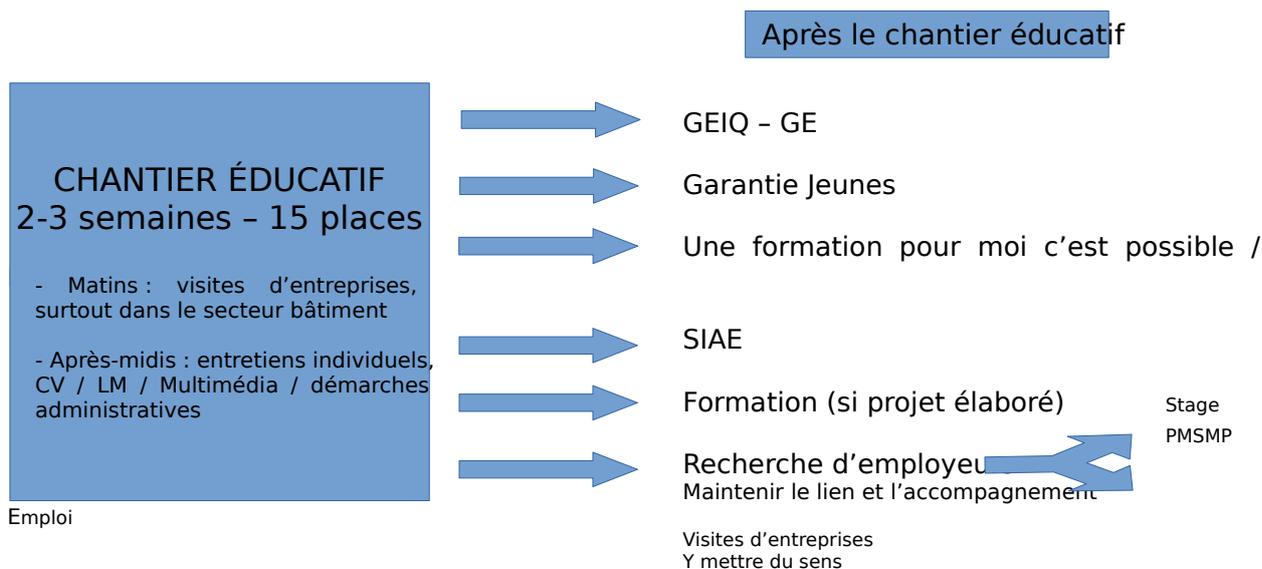
1/ Thématiques traitées :

Relation aux entreprises : Les acteurs du GSE expriment la nécessité de monter des partenariats avec des entreprises susceptibles d'accueillir des personnes peu qualifiée (stage, visite d'entreprise, entretien d'embauche fictif, voire embauche réelle). D'autre part, la Ville de Longvic a mis en place un partenariat privilégié avec Adecco pour la réception de demandeurs d'emploi. En vue de missions intérimaires. Adecco a présenté son offre de services en GSE et les acteurs sont invités à réaliser des orientations tout en informant le service emploi.

Alternance : Des professionnels en charge de différents dispositifs favorisant l'accès aux contrats en alternance (GEIQ, GE, Vision Pro), mobilisables par les acteurs, les ont présentés ainsi que leur offre de services en GSE.

Réflexion sur le recours aux chantiers éducatifs : Concernant spécifiquement les jeunes les plus en difficulté, le recours aux chantiers éducatifs a été valorisé ; Cependant, a été pointée la nécessité d'augmenter le nombre de places et de mieux articuler avec opportunités de suites de parcours (cf schéma).

Garde d'enfant : A partir d'éléments communiqués par la Caisse d'Allocations Familiales au niveau métropolitain, les opportunités locales ont été explicitées en GSE.



2/ Actions en cours / réalisées :

Relation aux entreprises : Plusieurs entreprises ont été visitées par la Commune ou Creativ': « L'agence tout simplement », l'Entretien Dijonnais, Proman, Super U, Bericap (dans le cadre d'un rendez-vous commun avec la DIRECCTE de Côte d'Or) ainsi que les GEIQ BTP et Transports, dans le but de faciliter l'insertion des publics demandeurs d'emploi. De plus, une démarche a été initiée par Creativ' à l'égard du Club Grand Sud, freinée par le départ du référent emploi du Club. Cette démarche a été reprise par la commune et Pôle Emploi au moment de la préparation du forum de Longvic (job dating réalisé en novembre).

Évaluation de l'accès des publics à certains dispositifs : Dans le but d'évaluer les partenariats et l'accès des publics en difficultés aux dispositifs présentés, un comptage est réalisé à partir des informations données par les acteurs.

Enquête auprès des demandeurs du territoire pour réaliser un diagnostic des besoins : Au cours d'une réunion du GSE, les partenaires se sont interrogés sur la façon d'associer les publics aux travaux ayant pour objectif de répondre à leurs besoins.

En effet, il apparaît que de nombreux demandeurs d'emploi n'utilisent pas les services de la maison de l'emploi et des entreprises. Une invitation à venir les découvrir avait été envoyée par courrier par la commune avec de faibles retours. La commune souhaite promouvoir son offre de service à destination de tous les DE et recenser les besoins auxquels elle pourrait ne pas répondre.

Il a donc été convenu, en GSE, de réaliser une enquête de proximité auprès d'un échantillon de demandeurs d'emploi du territoire pour permettre ce diagnostic. Cette enquête sera confiée à un étudiant stagiaire. La démarche sera lancée en 2020.

Mise en œuvre d'ateliers pour les demandeurs d'emploi à Longvic : La ville souhaite développer des ateliers pour les demandeurs d'emploi longviciciens. Pour ce faire, elle recherche de partenariats avec des structures existantes (exemple : proposition de délocalisation d'ateliers Pôle Emploi à Longvic). Elle a, par ailleurs, obtenu un financement, dans le cadre du contrat de ville, pour organiser un atelier spécifique.

Le GSE a été mobilisé pour en définir la thématique et le format adaptés. Il a été convenu de proposer un atelier permettant la remobilisation des publics et un travail sur l'estime et l'image de soi.

- **Action Ki Relooking :** la ville de Longvic a sélectionné un prestataire extérieur (Florence Fouéré, cabinet Ki-relooking). Neuf longviciciens ont participé à ce parcours dédié à la remobilisation et au travail sur l'estime de soi, au dernier trimestre 2019.

A l'issue, une personne est en emploi, une personne est entrée sur le PLIE, deux personnes sont entrées en formation. Lors des différents bilans, les participants ont fait part de leur satisfaction et de l'effet positif apporté par les ateliers. Les professionnels accompagnants ont également observé « une mise en mouvement » des participants.

D/ Quetigny :

1/ Thématiques traitées :

Alternance : L'intervention de partenaires extérieurs (CFPPA, CFA, Chambre des Métiers et de l'artisanat, GEIQ industrie, informations sur l'ensemble des GEIQ) a permis aux membres du GSE d'élargir leur réseau pour favoriser l'accès des publics qu'ils accompagnent vers l'alternance.

Les 16-18 ans sans solution : Le traitement de cette thématique a permis d'inviter en GSE l'École de la Deuxième Chance, le Programme de Réussite Éducative, la Mission de Lutte contre le Décrochage Scolaire et de prendre attache avec la Conseillère Principale d'Éducation du collège local pour développer le réseau et établir autant que possible des partenariats.

2/ Projets en cours / réalisés :

Travaux préalables à la création d'un outil de présentation des dispositifs et de suivi des orientations : Une première fiche mémo a été rédigée sur la thématique des GEIQ (et diffusée à l'ensemble des GSE). Le comptage des orientations vers les dispositifs d'alternance est décidé.

Travaux visant la conception d'un outil de centralisation et de partage de l'information sur l'alternance : Dans le cadre des travaux sur l'alternance, la création d'une boîte à outils, accessible à tous les membres des GSE, sur cette thématique, a été envisagée. Une réflexion sur le support (site internet, drive, cloud...) le plus approprié pour l'héberger a été conduite. Cette boîte à outils est en cours de création, mais sera finalement élargie et permettra la centralisation et le partage d'informations plus générales en lien avec l'emploi, la formation et l'insertion professionnelle. Elle sera accueillie par le site internet de Creativ'.

Projet Commerce : Ce projet, initié en 2018, est suspendu, suite aux retours des membres du GSE faisant part du peu de personnes accompagnées énonçant un projet dans le domaine du commerce. Le lien est toutefois maintenu avec le CESAM et le CFA/CFPPA dans l'objectif de proposer une action pertinente aux habitants de la commune.

II/ Axe métropolitain :

A/ GSE métropolitain sur l'alternance le 22 janvier :

Un premier GSE métropolitain a été organisé le 22 janvier sur le thème de l'alternance. Une soixantaine de personnes ont participé à cette matinée.

GSE métropolitain – Alternance

Ordre du jour

Plénière - Intervention de : Camille Boutignon, Chargée de mission à l'UD DIRECCTE : La réforme de l'alternance à travers la Loi pour la Liberté de Choisir son Avenir Professionnel (LCAP).

10h15 à 11h15 – Table ronde sur les contrats de professionnalisation – Interventions de :

- **L'Union de l'Industrie et des Métiers de la Métallurgie** : Véronique GUILLON, Déléguée générale de l'UIMM, Présentation du GEIQ Industrie
- **AGEFOS-PME** : Christophe BERNARD, Chargé de mission Emploi et Alternance : Information sur le contrat de professionnalisation
- **L'APSALC** : Diane SACLEUX, Responsable des Ressources Humaines : Présentation du contrat vision Pro et des groupements d'employeurs portés par l'APSALC

11h15 à 12h15 – Table ronde sur l'apprentissage – Interventions de :

- **L'École des métiers** : Alain TOMCZAK, Directeur : Présentation de l'établissement et de son offre de services
- **La chambre des métiers et de l'Artisanat** : Élisabeth GHEERHAERT, Responsable de service, Pôle Formation Initiale Emploi : "L'apprentissage dans l'artisanat et les outils de la CMAI"
- **MEDEF** : Yoann LACOMBE. Présentation de TomyJob
- **La ville de Dijon** : Emmanuel MATTEI, responsable du recrutement à la ville de Dijon : Présentation de l'accueil des apprentis au sein de la ville de Dijon.

B/ Présentation des dispositifs de la CAF :

Le 6 mars, la CAF Côte d'Or, sous l'égide de Madame Martine Vincent, a présenté à des représentants des communes hébergeant un GSE, de Dijon Métropole et de Creativ', leur offre de services en ce qui concerne l'accueil des jeunes enfants.

III/ Contribution des GSE à des projets territoriaux :

A/ Mobilisation sur l'action « prépa apprentissage » :

Les GSE ont été sollicités pour le sourcing des participants à une action de préparation à l'apprentissage expérimentale, portée par Creativ et l'École des métiers (avec le soutien financier de Randstaat) . Cette action devait permettre à des publics 16-29 de se préparer à l'apprentissage au moyen de support numériques et digitaux originaux. La première session, précédée d'une matinée de découverte le 19 juin à laquelle 17 jeunes ont participé, a eu lieu en juillet.

Depuis novembre 2019, une réflexion est engagée pour promouvoir le dispositif « Cité Apprenti.e » au plus proche des publics sur les quartiers prioritaires pour une mise en œuvre en 2020.

B/ Appui au sourcing de la manifestation « Cap Nord fête ses métiers » :

Cette manifestation, organisée par le Club d'Entreprises avec le soutien de Creativ' avait pour but de faire connaître les différents métiers des entreprises de la zone d'activité Cap Nord à des publics variés : demandeurs d'emploi, jeunes scolarisés, professionnels de l'emploi, de l'insertion et de la formation. Ainsi, du 18 au 22 novembre, chaque jour, des entreprises de l'association Cap Nord ont ouvert leurs portes.

Au moyen des Groupes Solidarité Emploi, sur les Quartiers Politique de la Ville de l'agglomération Dijonnaise, Creativ' a contribué à sensibiliser et orienter les publics et les professionnels de l'emploi / insertion à cet événement.



Au final, grâce à cette manifestation, plus de 700 visiteurs qui ont eu l'opportunité de découvrir plus de 20 métiers dans 21 entreprises d'une grande variété : couturière, équipier de collecte des déchets, architecte d'intérieur, agent polyvalent de restauration, mécanicien automobile, préparateur de véhicules, expert comptable...

A l'issue, 97 % des visiteurs se sont dit satisfaits au regard de leurs attentes, et 100% des entreprises interrogées sont satisfaites de leurs échanges avec les visiteurs et prêtes à renouveler l'expérience l'année prochaine dont certaines en ouvrant à plus de métiers. La reconduction de cette action est envisagée pour 2020

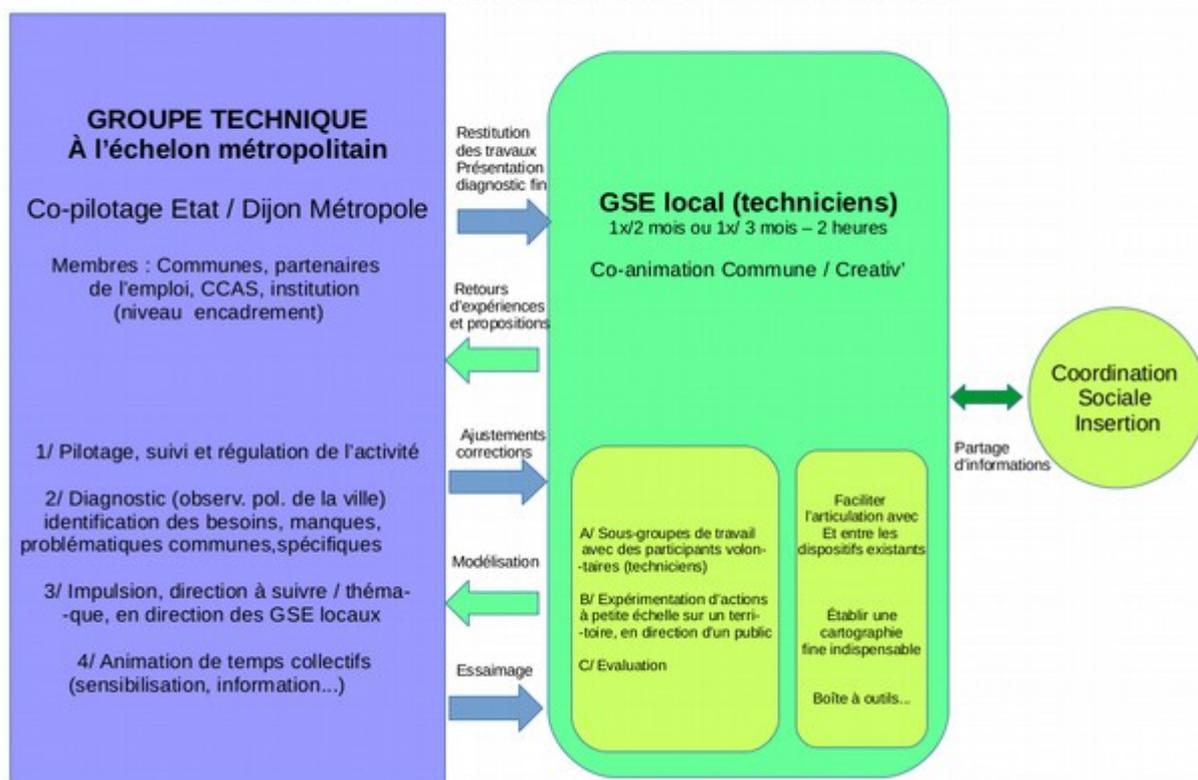
IV/ Enquête de satisfaction sur les GSE et évolution du fonctionnement des GSE :

Après six mois de fonctionnement des GSE, Creativ' a conçu un questionnaire en ligne et totalement anonyme, à destination des membres permanents. Il a pour objectif d'identifier des axes d'amélioration et de formuler, après analyse et partage avec les différentes parties prenantes, des préconisations.

Ce questionnaire a été validé et transmis par Dijon Métropole à chacune des communes concernées le 26 juin. Ces dernières l'ont fait parvenir aux membres des GSE. Les 26 réponses à ce questionnaire de satisfaction (soit 54 % des destinataires de l'enquête) ont permis d'ajuster le fonctionnement de ces instances.

D'autre part, le Groupe Technique « Emploi Insertion Développement Économique », prévu dans le cadre du Contrat de Ville et co-piloté par l'État et Dijon Métropole, a repris ses travaux en décembre 2019. Il devient de fait l'instance de pilotage des GSE. Au cours de cette réunion, le schéma de fonctionnement suivant des GSE a été validé.

GSE 2020 – Articulation entre les instances



GROUPE TECHNIQUE EMPLOI INSERTION DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Son rôle est de :

- Piloter, suivre et réguler l'activité ;
- Diagnostiquer (via l'observatoire Politique de la ville) identifier les besoins,manques, problématiques communes spécifiques ;
- Impulser, donner la direction à suivre / thématique, en direction des GSE locaux ;
- Animer des temps collectifs (sensibilisation, information...)

Il est composé des membres suivants : l'État, les délégués du Préfet, la DIRECCTE, la Métropole, la Région, le Département, les communes de Chenôve, Dijon, Longvic, Quetigny et Talant, les référent(e)s des GSE, les chefs de projets Politique de la ville, Pôle emploi, la Mission Locale, Créativ'.

GSE LOCAUX

Une nouvelle rythmicité des GSE locaux est mise en œuvre dès septembre 2019 (en majorité tous les 2 mois) pour permettre, dans l'intervalle :

- L'organisation et la tenue de réunions coordinations socio-professionnelles sur certaines communes (Chenôve, Longvic, Quetigny) pour traiter des situations individuelles complexes et faire ainsi remonter les problématiques récurrentes aux GSE
- En fonction des problématiques, la tenue de groupes de travail restreints destinés à la mise en place de projets spécifiques sur les territoires en lien avec les entreprises.

Perspectives pour l'année 2020

- Poursuite des actions / projets en cours, pour chacun des GSE locaux,
- Déploiement éventuel de certaines actions à d'autres territoires (projet expérimental d'inclusion dans les entreprises à Chenôve, boîte à outils...),
- Poursuivre la mobilisation des membres des GSE pour le sourcing de dispositifs territoriaux tels cité Apprenti.e ou à des événements,
- Détermination de travaux en fonction des orientations du Groupe Technique emploi / insertion / développement économique : le Groupe Technique définira, en 2020, le(s) public(s) spécifique(s) pour lesquels il conviendra d'agir prioritairement. Creativ pourra alors, dans le cadre de la co-animation des GSE avec les communes, proposer des actions répondant aux problématiques rencontrées par ces publics, et notamment en lien avec les entreprises.

B. 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 2019

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.

IMPORTANT

Creativ' utilise, pour mesurer l'activité des Points Relais, un logiciel spécifique appelé SARAH. Ce logiciel est tombé en panne au courant du mois de novembre et n'a pu être remis en route.

De ce fait, la saisie informatique n'a pas pu être réalisée depuis ce moment et la saisie réalisée à partir de juillet n'a pas pu être récupérée. Nous ne pouvons donc pas présenter les chiffres du second semestre 2019.

Les chiffres ci-dessous concernent donc uniquement le premier semestre 2019. Ils sont néanmoins conformes à l'activité du 1^{er} semestre des années précédentes et permettent d'affirmer que l'activité des points relais sur l'année a été assez proche de celle des autres années.

Résultats produits et observables

Fréquentation des Points Relais dijonnais au premier semestre 2019

Les premiers éléments concernent la fréquentation des deux sites. On dénombre 5937 contacts dont 3129 à la Fontaine d'Ouche et 2808 aux Grésilles.

Les entretiens téléphoniques sont plus nombreux à la Fontaine d'Ouche tandis que les entretiens physiques sont plus nombreux aux Grésilles.

CONTACTS	Fontaine d'Ouche	Grésilles	TOTAL des 2 PR
Nombre d'entretiens Physiques	2170	2393	4563
Nombre d'entretiens Téléphoniques	959	415	1374
NOMBRE TOTAL DES CONTACTS	3129	2808	5937

Nature des services délivrés

Les 5937 contacts (visites et entretiens téléphoniques) réalisés au premier semestre 2019, ont donné lieu à la délivrance de 7821 services.

Si le nombre total de services délivrés est à peu près équivalent pour chacun des deux sites (aux alentours de 3900), on note des différences notables pour certains services. Les actualisations et services administratifs sont plus fréquents aux Grésilles tandis que les chiffres des items en rapport avec l'activité des conseillers sont plus élevés à la Fontaine d'Ouche (où le nombre de conseillers est plus important).

Services délivrés – 1^{er} semestre 2019

SERVICES UTILISES	Fontaine d'Ouche	Grésilles	TOTAL des 2 PR
Actualisation Pôle Emploi	68	184	252
Autre utilisation du PC en libre service	380	354	734
Consulter des Offres	2	15	17
Créer ou mettre à jour des outils de prospection (CV / LM)	222	125	347
Créer un Espace Emploi	2	2	4
Demande d'information sur l'emploi	40	2	42
Demande d'information sur la formation	21	0	21
Demande d'information sur la mobilité	12	8	20
Demander un RDV	341	159	500
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	929	446	1375
Orienter vers un conseiller de la structure	7	8	15
Orienter vers un partenaire extérieur emploi	20	23	43
Orienter vers un partenaire extérieur social	1	14	15
Participer à un RDV	973	872	1845
Participer à un recrutement ou à une information collective sur le Point Relais	0	1	1
Pré-inscription à Pôle Emploi	3	15	18
Rechercher des offres	32	5	37
Service administratif (tel, copie)	830	1565	2395
Utiliser son espace emploi	42	98	140
Non renseigné	0	0	0
NOMBRE TOTAL DES SERVICES DELIVRES	3925	3896	7821

Nombre et caractéristiques des publics au premier semestre 2019

Les 5937 contacts réalisés au premier semestre 2019, sont le fait de 1828 personnes différentes, une personne pouvant venir plusieurs fois pendant la période.

Cependant, les caractéristiques de publics sont différentes en fonction des sites.

Nombre de personnes concernées 1^{er} semestre 2019

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	232	47 %	258	53 %	490	48 %	299	55 %	241	45 %	540	52 %	1030
Grésilles	178	52 %	163	48 %	341	43 %	249	45 %	208	55 %	457	57 %	798
2 Points Relais	410	49 %	421	51 %	831	45 %	548	55 %	449	45 %	997	55 %	1828

Publics nouvellement accueillis au premier semestre 2019

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	72	43 %	96	57 %	168	48 %	96	52 %	89	48 %	185	52 %	353
Grésilles	31	43 %	41	57 %	72	51 %	31	46 %	37	54 %	68	49 %	140
2 Points Relais	103	43 %	137	57 %	240	49 %	127	50 %	126	50 %	253	51 %	493

Au premier semestre 2019, au niveau global, 493 personnes sont venues pour la première fois, à peu près autant de jeunes que d'adultes, sur les deux sites, autant d'hommes que de femmes dans la population adulte mais moins de femmes que d'hommes dans la population jeune.

Si on compare les deux sites, on constate que le nombre de personnes nouvelles est bien plus important à la Fontaine d'Ouche (72 % du total) qu'aux Grésilles (28 % du total).

Éléments qualitatifs sur l'ensemble de l'année 2019

Les Points Relais reçoivent de nombreuses personnes qui manquent d'autonomie au niveau des savoirs de base (illettrisme, analphabétisme, connaissance limitée de la langue française) et/ou qui ont besoin d'un accompagnement dans leurs démarches.

Fracture numérique :

Au delà des problématiques liées à la langue française, un certain nombre de personnes sont confrontées à la fracture numérique.

Les agents d'accueil, chaque fois que c'est possible, accompagnent la personne pour l'aider à gagner en autonomie et à faire ses démarches ultérieure seule.

Cependant, on note une différence au niveau des capacités d'autonomie des publics en fonction des sites :

- Au Point Relais des Grésilles, l'agent d'accueil reçoit une quinzaine de personnes par mois pour faire l'actualisation et les aider dans leurs démarches administratives

car elles les problématiques liées au numériques s'ajoutent une maîtrise insuffisante du français.

- Au Point Relais de Fontaine d'Ouche, l'agent d'accueil a pu accompagner une vingtaine de personnes à faire leur actualisation seules, en leur montrant dans un premier temps et en faisant avec elles par la suite (début 2020, le changement d'actualisation a malheureusement mis un frein à cette évolution).

Appui à la réalisation de candidatures :

Pour les personnes ayant des problèmes de lecture/écriture, les agents d'accueil les aident à repérer les offres d'emploi qui leurs sont adaptées et à faire acte de candidature (appui à la rédaction de CV et de lettres de motivation).

Ce conseil s'étend bien sûr aux personnes plus autonomes : soit la personne tape son CV et l'agent d'accueil le corrige, soit cette dernière le rédige après un entretien destiné à faire le point sur son parcours.

Cet appui à la réalisation de CV et de lettres de motivation a permis à plusieurs personnes de décrocher un emploi ou une formation (l'agent d'accueil de Fontaine d'Ouche évalue ce nombre à une dizaine de personne dans l'année).

Enseignements et points de vigilance pour la suite

Les chiffres ne le montrent pas, mais l'activité des Points Relais a été perturbée au second semestre. En effet, la chargée d'accueil du Point Relais de Fontaine d'Ouche a été en arrêt maladie du 17 octobre à la fin de l'année.

Face à cette situation difficile, Creativ' a exceptionnellement débloqué un budget permettant de rémunérer une intérimaire (en intérim d'insertion) pendant 4 semaines, à raison de 25 heures par semaine, du 5 novembre au 29 novembre. Malheureusement, il n'a pas été possible de continuer à financer ce remplacement en décembre.

Creativ' a donc contraint de mettre en place, à partir du 2 décembre, une organisation à moyen constant grâce à l'intervention de la chargée d'accueil des Grésilles et à l'appui de la Mission Locale dont un agent d'accueil est intervenu à raison d'une journée par semaine

Perspectives pour 2020

- Développer un nouvel outil de saisie de l'activité en remplacement de l'outil SARA et former les personnels à son utilisation
- Continuer à poursuivre la promotion des Points Relais afin qu'ils soient encore mieux identifiés comme des lieux ressources « emploi/insertion » sur le territoire,

VI. Autres actions :

A. Ingénierie de projets territoriaux

A la suite des travaux de la GPECT Tourisme, Creativ' a rassemblé un consortium d'acteurs pour répondre à l'appel à projets Prépa-apprentissage. Le projet a été sélectionné et est porté par l'École des Métiers. Il a démarré en novembre 2019 (Cf GPECT Tourisme).

B. Participation au groupe de travail de la Ville de Chenôve sur la création d'un tiers-lieu

En 2018, dans le cadre du Générateur BFC, la ville de Chenôve, accompagnée par le Pôle d'Économie Solidaire 21, a engagé une démarche de diagnostic territorial. Ce diagnostic a conduit, en 2019, dans le cadre d'un groupe de travail au sein duquel œuvre Creativ', à la proposition de création d'un tiers-lieu proposant un bouquet de services dédiés à l'emploi et à l'activité économique de proximité sur le quartier du Mail, en réinvestissant l'immeuble Dionysos situé rue Jean Monnet.

Pour réaliser ce projet, une réponse à l'Appel à Manifestation d'Intérêt « Fabriques de territoire » (porté par le ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales) est envisagé aux côtés d'autres partenaires du territoire : Ville de Chenôve, MJC, Orvitis, Club Grand Sud, Acodège, CESAM...

En ce sens, Creativ' s'est engagée, le 19 décembre 2019, à adhérer à l'association de préfiguration (création en 2020) qui portera la réponse à l'AMI puis le Tiers Lieu.

C. 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 2019, Creativ' a animé les émissions suivantes :

- 7 janvier : les points relais, lieux d'accueil dédiés aux personnes en recherche d'emploi
- 4 février : le dispositif des clauses d'insertion
- 4 mars : l'évolution des compétences dans la relation clients
- 1^{er} avril : le dispositif des clauses d'insertion, l'exemple de la SNCF
- 6 mai : la plate-forme mobilité
- 3 juin : la garantie jeunes
- 1^{er} juillet : le nettoyage industriel.

A partir de septembre, les émissions mensuelles ont concerné le PLIE.



Enregistrement de l'émission de radio Objectif croissance du 1er avril 2019 :

Les clauses d'insertion, l'exemple de la SNCF

D. Communication

Creativ' a fait l'objet, en 2019, 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	Creativ'	Clauses	PLIE	Lab/ Compétences	Points Relais	Campus
04/01/19	Bien Public	Annonce PassEvolutionPro	x					
22/03/19	Dijon Métropole Magazine	Le combat pour l'emploi	x	x	x	x	x	x
06/04/19	Bien Public	Un chantier 2.0 pour la piscine du Carrousel	x			x		
11/04/19	7' on Dijon	7' économique : 350 000 heures d'insertion	x	x				
11/04/19	7' on Dijon	7' Innovant : 3 Territoires BIM	x			x		
11/04/19	Infos-dijon.com	BASSIN D'EMPLOI DE DIJON : Un taux de chômage en baisse et inférieur à la moyenne nationale	x	x			x	
11/04/19	La Gazette des Recruteurs	Creativ' : Une plateforme partenariale au service de l'accès à l'emploi des plus vulnérables	x		x			
06/05/19	Journal du Palais	Le savoir-être sur le devant de la scène	x			x		x
20/05/19	Infos-dijon.com	Dijon Métropole : Suez et Creativ' ont signé une convention de partenariat	x		x			
21/05/19	Bien Public	Suez et creativ' : un rapprochement en faveur de l'emploi	x		x			
01/06/19	Journal du Palais	Hors série_ La Côte d'Or en chiffres	x	x	x		x	
10/06/19	Journal du Palais	Emploi : Creativ et Suez expérimentent le parrainage	x					
14/06/19	Académie Dijon	Lettre école-entreprise n°64 : Parcours Avenir : un accompagnement des Campus des métiers et des Qualifications						x
18/06/19	Journal du Palais	Hors-série_ Dijon actif dans l'insertion	x	x				
18/06/19	Journal du Palais	Hors-série_ Recruter autrement, ça s'apprend	x					
07/08/19	Infos-dijon.com	OCG : Le chômage baisse, mais il ne baisse pas pour tout le monde	x		x		x	
17/09/19	Dijon Métropole	Dijon Métropole n°50_ Entreprises, métiers et formations, Deux campus novateur	x					x
17/10/19	Infos-dijon.com	Ferroviaire : un forum pour parler des enjeux de l'économie et de l'emploi dans la filière en Bourgogne-Franche-Comté	x					
11/11/19	Bien Public	Le dispositif Cité Apprentie va revisiter l'apprentissage	x			x		
12/11/19	Bien Public numérique	Cap Nord : 20 métiers en tension sous les projecteurs	x					
18/11/19	Bien Public	Le Campus qui veut rendre le département intelligent	x					x
18/11/19	Bien Public numérique	Cap Nord : Lancement chez Ikea de la Fête des métiers	x					
25/11/19	Journal du Palais	Cap Nord expose ses métiers	x					
02/12/19	Journal du Palais	Élargir l'accès à l'apprentissage par l'innovation	x					
06/12/19	Infos-dijon.com	Creativ' veut changer le regard sur l'emploi des seniors	x		x			
13/12/19	Bien Public	Quetigny : ils dressent le bilan de la formation à l'Alfa	x			x		x

VII. La préparation du rapprochement avec la Mission Locale

En 2018, Dijon Métropole a souhaité engager une démarche de rapprochement entre CREATIV' et la Mission locale afin de développer une synergie accrue entre les deux organisations et de proposer 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.

Pour mémoire, au cours des 4 derniers mois de l'année 2018, 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.
- Une restitution du diagnostic en comité de pilotage le 4 décembre 2018.
- Une présentation des 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.

Dans cette perspective, le premier semestre 2019 a été structuré par les travaux des deux comités de direction qui se sont réunis à plusieurs reprises :

- 14/02/19 : journée de séminaire animée par le cabinet Ellyx pour les cadres de direction
- 13/03 : 2ème journée de travail dans le cadre d'un comité de direction commun
- 03/04 : 3ème comité de direction commun
- 07/05 : réunion de travail entre les deux directeurs et le prestataire pour arbitrer un certain nombre de décision en lien avec le fonctionnement du codir commun.
- 3 juillet : réunion de travail entre les deux directeurs consacré à l'interconnaissance dans le pilotage des activités

Ces travaux ont abouti à la production d'une feuille de route finalisée en octobre 2019 et présentée aux conseils d'administration des deux structures réunis à nouveau.