

Rapport d'activité

Au 31 décembre 2020

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. Structuration du rapport d'activité	4
III. La sécurisation des parcours professionnels	5
A. Le Plan Local Pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE).....	5
B. Le dispositif clauses d'insertion.....	5
C. Action expérimentale visant à identifier et capitaliser des modalités d'accompagnement R.H des structures du champ sanitaire, social et médico-social (211B).....	5
D. Cité Apprenti.e (222).....	14
IV. Le développement économique local	23
A. GPECT territoriale dans les Industries Agro-alimentaires et les Industries de santé (216).....	23
B. Évènement de promotion des métiers et des compétences de la transformation alimentaire à la commercialisation des produits gastronomiques du territoire : La Voie des Talents.....	27
V. La relation école entreprises	31
A. Animation du Campus des Métiers et des Qualifications « Alimentation, Goût, Tourisme » (221).....	31
Introduction.....	31
VI. Les actions dans les quartiers prioritaires	41
A. Co-animation des Groupes Solidarités Emploi (213).....	41
Du fait des mesures de confinement et de la situation sanitaire, cela n'a pas été possible	51
B. Coordination de la fonction d'accueil dans les Points Relais dijonnais.....	53
VII. Autres actions	61
A. Communication.....	61

I. Introduction :

Sans surprise, l'année 2020 aura marqué CREATIV' :

- **Les équipes ont été mises à rude épreuve** du fait des deux confinements, des évolutions régulières du protocole sanitaire et des conséquences sur le travail et la vie au travail des professionnels.
- **L'organisation du travail a été mise en tension** : comment maintenir le lien avec les usagers ? Comment poursuivre les projets partenariaux ? Comment conduire des projets quand toute projection est rendue difficile ? Comment maintenir le lien avec les équipes et les partenaires quand les relations se limitent au distanciel ?
- **L'activité a été affectée** :
 - -60 000 heures sur les clauses d'insertion
 - -18 % d'entrées sur le PLIE, -18 % sur les étapes de parcours, -26 % sur les sorties positives
 - Des projets ont été stoppés ou reportés *sine die* : projet dans le sanitaire et social, évènement La Voie des Talents, ateliers sur le PLIE, etc.
- **Néanmoins, elle s'est résolument poursuivie au service de nos missions** :
 - En dépit des 9 semaines de fermeture, la fréquentation des points relais n'a reculé que de 6 %.
 - 622 personnes ont poursuivi leur accompagnement au sein du PLIE durant le premier confinement.
 - 84,5 % des participants du PLIE s'estiment satisfaits de leur accompagnement tout au long de l'année 2020.
 - 827 contrats de travail ont été signés dans le cadre des clauses d'insertion, avec un nombre de salariés en augmentation par rapport à 2019 (808) et un léger accroissement du nombre de sorties positives (77).
 - Les projets ont avancé: Territoire d'innovation, La Voie des Talents, l'expérimentation d'une solution innovante de formation pour développer les compétences de la relation client, la mise en place d'un escape game sur les compétences comportementales.
 - Des perspectives de projets et de partenariats ont vu le jour, en particulier avec les organismes de formation portant le DAQ 2.0.

L'année 2020, c'est également la première année pour CREATIV' sous format associatif. A cette occasion, nous avons engagé un Dispositif Local d'Accompagnement pour nous accompagner dans la mise en place de notre projet associatif mais aussi dans une réflexion sur le modèle économique de CREATIV' et l'intégration de nouvelles ressources privées.

Un grand merci à nos financeurs et à nos administrateurs qui nous ont témoigné leur confiance durant le premier confinement. Une mention spéciale au Bureau, plus mobilisé que jamais au cours du printemps 2020.

Et merci à tous les salariés et partenaires pour leur travail et leur implication dans ces moments difficiles.

II. Structuration du rapport d'activité

Ce document constitue le rapport d'activité de l'association CREATIV' pour l'année 2020. Il dispose de deux documents annexes dédiés aux dispositifs des clauses d'insertion et du PLIE.

Au travers de ce rapport, l'activité de CREATIV' est rassemblée autour de 5 grands axes :

- Le développement économique local
- La sécurisation des parcours professionnels
- Les achats socialement responsables
- La relation école entreprises
- Les actions dans les quartiers prioritaires

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

Répartition des différents projets / axe

Nom des projets	Développement économique local	Sécurisation des parcours	Achats socialement responsables	Relation écoles-entreprises	Actions dans les quartiers prioritaires
Promouvoir et faciliter la clause sociale					
Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE)					
Accompagnement R.H des structures du champ sanitaire, social et médico-social					
Cité Apprenti.e (prépa-apprentissage PIC)					
GPECT Industries agroalimentaires					
GPECT Industries de santé					
La Voie des Talents					
Campus des Métiers et des Qualifications "Alimentation, goût, tourisme" (CMQ)					
Co-animation des Groupes Solidarité Emploi (GSE)					
Point relais de la Ville de Dijon					

Légende :

	thématique principale
	thématique secondaire

Le présent document synthétise les actions et résultats des activités du Lab'Compétences, du Campus des Métiers et des Qualifications et du service Animation des Quartiers Politiques de la Ville de Creativ'.

III. La sécurisation des parcours professionnels

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. Action expérimentale visant à identifier et capitaliser des modalités d'accompagnement R.H des structures du champ sanitaire, social et médico-social (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 :

Accompagner une démarche expérimentale, systémique et pluridisciplinaire, transférable et ayant des résultats durables.

Organisation :

Le projet est mené dans un établissement partenaire : le FAM Sainte Elisabeth à Fontaine Française.

Le projet initial de CREATIV' était plus ambitieux et prévoyait un travail avec la FEHAP et les trois principales structures d'aide à domicile du territoire qui sont confrontées à des problématiques d'attractivité et de pénurie de personnel. De nombreuses démarches ont été réalisées en ce sens.

Cependant, du fait de la crise sanitaire liée au COVID 19 et des effets du confinement, ainsi que de problématiques RH internes, CREATIV', en accord avec l'État et la Région, a été obligée de réajuster le projet.

Introduction / rappel du projet :

Ce projet doit permettre de mettre en place une expérimentation dans un établissement volontaire, le Foyer d'accueil Médicalisé (FAM) Sainte Elisabeth à Fontaine Française (21).

L'accompagnement sera réalisé sur des problématiques RH, identifiées dans le cadre d'entretiens avec la direction et les instances représentatives du personnel. De part son rôle d'ensemblier et de coordination, Creativ' a proposé un projet global avec plusieurs niveaux d'intervention (individuel / collectif, organisation / conditions de travail / mobilités) et permettant d'agir à différents niveaux de prévention.

Le projet prend appui sur des travaux déjà conduits en 2019 :

- Démarrage d'une action de prévention des RPS (diagnostic en cours de réalisation à la fin 2019 par l'AIST 21)
- Préparation du projet au second semestre 2019 avec Creativ'.

Creativ' a également contribué au montage du dossier de demande de subvention du FAM auprès de l'OETH dans le cadre de l'appel à projets « inclusion, maintien dans l'emploi et prévention du handicap » (subvention obtenue). Le FAM fait appel à des prestataires.

L'expérimentation mise en place vise à :

- **Améliorer la qualité de vie au travail et 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 licenciements 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.

Méthodologie : la démarche est systémique et pluridisciplinaire. Elle vise à sécuriser les parcours professionnels des salariés et comporte 3 volets :

- **Un volet prévention des TMS**, mené par France Kiné Prévention,
- **Un volet prévention des RPS**, suite au diagnostic réalisé par l'AIST 21, mené par Didaction (cabinet sollicité par Creativ'),
- **Un volet accompagnement de salarié.e.s** menacé.e.s du fait de problématiques de santé ou/et susceptibles de quitter l'établissement (avec conduite d'entretien et utilisation de l'outil « Trace Tes Acquis »¹ qui permet l'identification et la valorisation des compétences, mais pas seulement), mené par Creativ'.

Cette action se décompose en plusieurs étapes (diagnostic, préparation puis mise en œuvre du plan d'actions) pendant lesquelles les équipes sont parties prenantes, accompagnées et outillées afin de devenir autonomes dans le durée.

Creativ' est membre du comité de pilotage, intervient en coordination entre les différents volets du projet et fait également le lien avec des partenaires éventuels à mobiliser.

¹ En amont de l'expérimentation au FAM, CREATIV' va collaborer au développement de l'outil « Trace tes Acquis » afin d'avoir un retour utilisateur qui permettra d'améliorer la version finale au bénéfice des salariés.

Les enseignements tirés seront capitalisés afin d'alimenter la réflexion d'autres établissements.

Objectifs pour l'année 2020 :

- **Expérimentation de l'outil « Trace tes Acquis »** au sein d'un établissement de SAP (FEDOSAD) : préparation, information, réalisation.
- Préparation, lancement et réalisation de la première année du projet d'accompagnement du FAM Sainte Elisabeth

Résultats produits et observables

I/ Réalisations du 1^{er} trimestre

1) Un préalable : la poursuite des démarches envers les financeurs :

La sécurisation du budget annuel a été réalisée à la fin du 1^{er} trimestre. Creativ' avait déposé des demandes de financement auprès de la DIRECCTE et du Conseil régional à l'automne 2019. Néanmoins, le projet a reçu un avis défavorable dans un premier temps de la part des financeurs fin décembre 2019.

La cellule FSE de la DIRECCTE, pour sa part, a manifesté son intérêt pour le projet. Début janvier. Creativ' a donc repris contact avec l'État et la Région qui ont finalement accepté de soutenir le projet mais uniquement pour l'année 2020.

2) Mise en place de l'expérimentation de « Trace tes Acquis » en partenariat avec Emfor :

Fin 2019, Creativ' avait démarché la FEDOSAD afin de lui proposer de tester « Trace Tes Acquis » auprès de ses salariés. La FEDOSAD avait accepté de mobiliser 4 salariées auxquelles Creativ' et Emfor avaient présenté l'outil.

4 salariées volontaires (2 aides-soignantes et 2 aides à domicile) ont ainsi bénéficié d'un accompagnement par Creativ' à l'utilisation de l'outil, en janvier / février 2020, en présence d'Emfor.

Cette expérimentation a permis à Emfor de réaliser des ajustements de l'outil en prévision de la version 2, à venir. Une réunion de synthèse au sujet de l'expérience aurait dû avoir lieu en mars / avril mais a été décalée à novembre, du fait de la crise sanitaire.

3) Préparation du projet du FAM Sainte-Elisabeth :

La préparation du projet par Creativ' (annonces aux équipes, échanges avec les prestataires sélectionnés par le FAM, calendrier prévisionnel des différentes démarches, recueil des demandes de salariés volontaires pour les entretiens d'explicitation avec l'outil « Trace tes Acquis »...) a été réalisée comme prévu au premier trimestre.

Un comité de pilotage de lancement était prévu le 25 mars. Le directeur du FAM a été contraint d'annuler cette réunion du fait de la crise sanitaire.

4) Contacts avec les autres partenaires :

Une fois la réponse positive obtenue au sujet des financements, Creativ' a recontacté les entreprises et partenaires du projet : FEHAP (rendez-vous et échanges téléphoniques, dates de présentation aux établissements de Côte d'Or en mars..), Mutualité Française (démarche en cours), ADMR (rendez-vous programmé le 31 mars) et FEDOSAD (rendez-vous en cours de calage en mars/avril).

II/ Une pause de six mois dans le projet du fait de la crise sanitaire à partir de fin mars

Creativ' commençait à déployer le projet quand le confinement a été annoncé. A ce moment, toutes les démarches engagées ont été mises à l'arrêt, les réunions de travail et les rendez-vous ont été annulés.

Les contacts ont été maintenus par mail pendant les mois d'avril-mai, pour apporter un soutien aux équipes fortement mobilisées sur le terrain auprès des personnes âgées et handicapées.

Creativ' a retravaillé le planning théorique du projet en décalant les travaux de trois mois, puis de six mois quand les structures, recontactées à partir de juin, ont exprimé le besoin de reporter les différents travaux « à la rentrée de septembre».

Malgré plusieurs relances pendant cette période, le contact a été perdu avec la FEHAP, partenaire majeur du projet qui devait mobiliser 5 à 7 établissements.

Les rendez-vous ont été pris avec les autres partenaires dans la première quinzaine du mois de septembre 2020, afin de faire le point sur leur situation et les possibilités de continuer à déployer le projet.

III/ Travaux engagés de septembre à décembre 2020

Des rendez-vous ont été planifiés en septembre avec la Mutualité Française Bourguignonne (7 septembre), la Fédération ADMR de Côte d'Or (11 septembre) et la FEDOSAD (17 septembre) ainsi qu'un comité de pilotage de lancement (8 septembre) au FAM Sainte Élisabeth.

1) Reprise de contact avec les établissements d'aide à domicile :

Lors des entretiens, Creativ' a reçu un bon accueil, signe d'une relation de confiance avec les trois structures. En revanche, si les difficultés des entreprises sont toujours importantes, Creativ' n'était pas en mesure de s'engager sur une reprise du projet sur 2021-2022 du fait de l'incertitude pesant sur les financements du projet.

De ce fait, Creativ' a essentiellement réalisé un point de situation et un relevé de besoins.

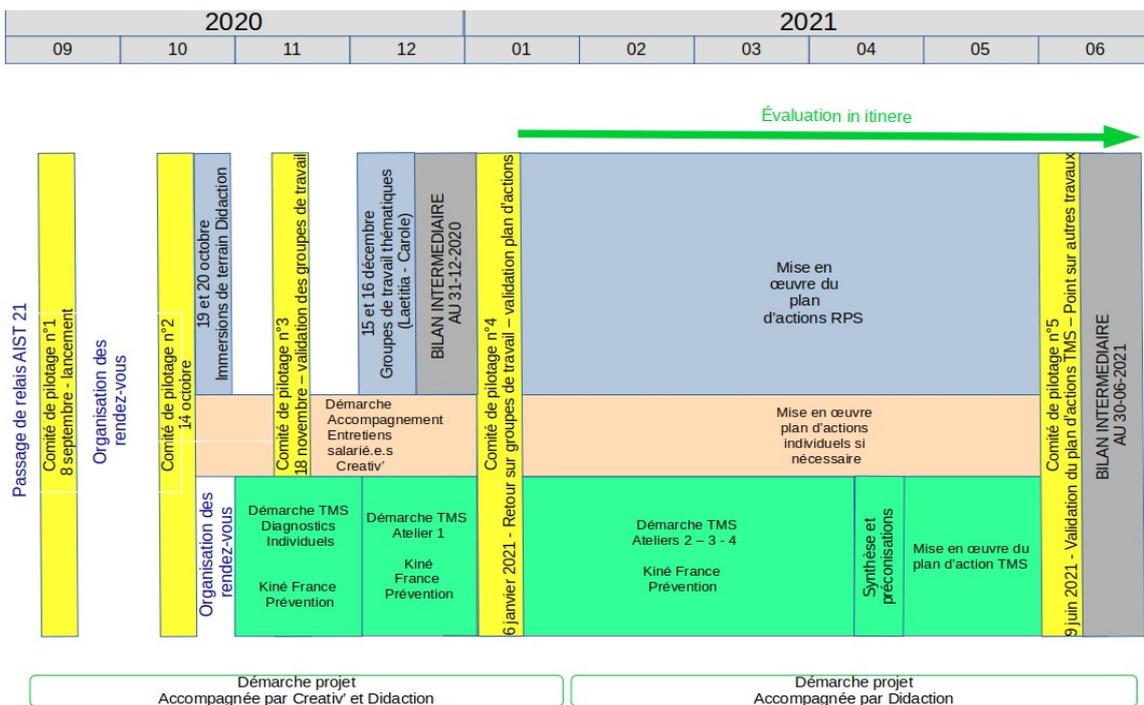
2) Reprise des travaux de l'expérimentation engagée au FAM Sainte Élisabeth :

Les travaux ont été repositionnés à partir de septembre 2020, avec un décalage de 5 mois et demi environ.

De plus, Creativ' devant quitter le projet fin décembre 2020-début janvier 2021, son intervention a donc été concentrée sur 4 mois (appui à maîtrise d'oeuvre, coordination des différentes interventions et réalisation des entretiens individuels auprès des salariées).

Le projet doit se poursuivre sans CREATIV' en 2021.

Calendrier prévisionnel ajusté – détail septembre 2020-juin 2021



Actions mises en œuvre :

Le projet a repris le 8 septembre avec :

- Une réunion d'échange avec l'AIST 21 visant à la poursuite des travaux dans le cadre de ce projet, en présence du directeur du FAM, de Didaction Conseil et de Creativ'
- Une réunion de cadrage concernant le comité de pilotage de l'après-midi
- Le comité de pilotage de lancement
 - associant le directeur, 1 infirmière, 1 animatrice, 4 aides-soignantes ou faisant fonction, 1 agent de collectivité, Creativ' et Didaction ;
 - permettant d'expliciter la démarche et de mettre en place des éléments d'organisation.

Les 3 mois qui ont suivi ont été consacrés à la réalisation de diagnostics, la formulation de préconisations et à l'élaboration d'un plan d'actions de prévention des RPS. Par ailleurs, la démarche de prévention des TMS est en cours de réalisation.

Octobre 2020 :

- Appels à volontaires pour la démarche d'accompagnement des salariés et pour l'action de prévention des TMS,
- Préparation des plannings d'entretien,
- Réalisation des premiers entretiens par Creativ',

- Réalisation des observations en situation de travail par Didaction les 19 et 20 octobre.

Novembre 2020 :

- Poursuite des entretiens pour la démarche d'accompagnement des salariés par Creativ',
- Réalisation des diagnostics individuels par Kiné France Prévention dans le cadre de la démarche de prévention des TMS,
- Synthèse des observations des trois intervenants et proposition de thématiques de groupes de travail en comité de pilotage.

Décembre 2020 :

- Choix des thématiques des deux groupes de travail par les membres du comité de pilotage (« dans quelles situations travailler ensemble ? » et « penser le travail de demain au regard des changements organisationnels en cours »),
- Information aux salariés et appel à volontaires,
- Fin des diagnostics individuels dans le cadre de la démarche de prévention des TMS,
- Fin des entretiens d'accompagnement des salariées par Creativ'
- Co-animation par Didaction et Creativ' de deux groupes de travail, les 15 et 16/12 et retour au management,
- Premier atelier collectif de Kiné France Prévention pour la démarche TMS, le 12 décembre
- Préparation du bilan intermédiaire par Creativ' (ce travail sera achevé début janvier).

Au 31 décembre 2020, l'avancée du projet conforme au calendrier prévu.

Éléments d'analyse :

La démarche ayant démarré récemment, nous n'avons pas suffisamment de recul pour en mesurer les bénéfices. Cependant, nous sommes en mesure d'apporter les éléments 'analyse suivants .

Un contexte organisationnel en plein bouleversement :

Au moment du redémarrage du projet, à l'automne 2020, un certain nombre de changements étaient en préparation :

- Le départ de 6 résidents au FAM d'Is/Tille (unité pour personnes vieillissantes), à partir du 1er octobre 2020,
- Le départ de 5 résidents dans des appartements inclusifs à Fontaine Française (avec prise en charge MDPH, ils touchent la prestation de compensation du

handicap et n'ont plus le statut FAM) à partir du 1^{er} novembre 2020. Un service d'aide à domicile (SAD) a été créé avec des dotations non pérennes (8 heures par jour et par personne). Une cadre infirmière a été embauchée.

- La reprise par l'AGES ADAPEI (convention 66) de la Maison d'Accompagnement pour Personnes Agées (MAPA) d'Is/Tille à partir du 1^{er} janvier 2021. La directrice prend sa retraite et M. Defaux, directeur du FAM Sainte-Elisabeth en reprend la direction. L'ADAPEI reprend les 6 salariés de la MAPA et va embaucher un cadre.

En décembre 2020, une nouvelle organisation est annoncée. Monsieur Defaux devient directeur de plusieurs autres établissements à partir du 1^{er} janvier 2021. Il ne sera plus présent que deux demi-journées par semaine au FAM Sainte-Elisabeth. De ce fait, il va s'appuyer sur un directeur adjoint, nouvellement nommé, qui avait été embauché en tant qu'éducateur spécialisé en janvier 2020.

Ces nombreux changements ont des conséquences dans le quotidien des salariés du FAM Sainte-Elisabeth. Ils interviennent, de plus, dans un contexte de crise sanitaire où la tension est accrue et où les résidents ont beaucoup moins de possibilités de sortie.

La démarche dont il est question ici, souhaitée et mise en place par la direction, prend donc tout son sens dans le cadre d'une démarche générale de prévention des risques et notamment des risques psycho-sociaux.

L'adhésion des salarié.e.s à la démarche

Plusieurs éléments viennent attester de l'engagement des salarié.e.s dans cette démarche :

- Le nombre de salarié.s impliqué.e.s
La participation aux différents travaux s'est fait comme suit :
 - 11 salariées ont bénéficié d'entretiens individuels avec Creativ'
 - 10 salariées participent à la démarche de prévention des TMS
 - 5 personnes ont été observées par Didaction, dont 2 intérimaires
 - 8 salariés ont été mobilisés dans les groupes de travail
 - 7 salariés (hors direction) participent au Comité de pilotage
 - 2 membres de la direction.

Certaines personnes ayant participé à différents niveaux, cela donne un total de 29 personnes impliquées dans la démarche dont 2 intérimaires et 2 membres de l'équipe de direction. La plupart des métiers sont représentés : infirmière, agent de soin, aides soignante, animatrice, agent d'entretien, secrétaire de direction.

Parmi ces salariés, 2 sont membres des Instances Représentatives du personnel et participent au comité de pilotage.

- La participation aux différents travaux
 - Non seulement les différents travaux ont trouvé suffisamment de participants, mais il y a eu des candidats supplémentaires :
 - 5 personnes supplémentaires avaient émis le souhait d'intégrer le groupe de prévention des TMS, mais celui-ci était limité à 10 personnes

11 salariés ont bénéficié d'entretiens individuels avec Creativ' alors que l'objectif était de 4. D'autre part, 8 personnes ont bénéficié de 2 rendez-vous et 3 personnes de 3 rendez-vous.

- Le nombre de salariés potentiellement menacés d'inaptitude et ou en potentielle difficulté vis à vis des RPS et TMS
 - A court terme, aucun salarié n'est menacé d'inaptitude (les deux personnes ciblées en début d'année, avaient quitté l'établissement à la reprise des travaux)
 - En revanche, les salariés sont confrontés à des risques de TMS et de RPS, cela a été corroboré lors des différents travaux. Par exemple, le diagnostic réalisé au démarrage de la démarche de prévention des TMS fait état de problématiques liées à la manutention (90 % des salariées ayant bénéficié d'un entretien diagnostic), de gestes répétitifs (90%), de contraintes de temps (100%), de postures pénibles (70%) et de contraintes de bruit (70%), amenant l'intervenant à faire état d'un risque « moyen ». Sur les 11 ayant bénéficié d'un entretien individuel avec Creativ', seulement 2 indiquent ne pas avoir de problème particulier (voir tableau ci-dessous). Des éléments analogues ressortent également des entretiens de Didaction et des groupes de travail.

Enseignements et points de vigilance

1) Les premiers mois de cette expérimentation ont montré la plus-value d'une démarche en 3 volets (TMS, RPS et accompagnement individuel) avec :

- Une mise en commun des observations et des analyses : les 3 intervenants se sont rendus compte qu'ils partageaient les mêmes constats, bien qu'intervenant auprès de personnes différentes. Ils ont croisé leurs éléments, échangé des informations, de manière à avoir une cohérence dans les interventions.
- Des démarches complémentaires qui s'alimentent les unes les autres, chaque intervenant ayant une expertise : ergonomie pour Didaction, problématique TMS pour Kiné France Prévention, coordination et accompagnement individuel pour Creativ' (la chargée de projet impliquée étant coach professionnel).

2) L'ensemble des parties prenantes, à savoir l'équipe de direction, les membres du comité de pilotage, les IRP et les salarié.e.s sont très engagés. De plus, une relation de confiance a été créée entre les différents intervenants qui ont une éthique et les salarié.e.s impliqué.e.s. Ces éléments sont le socle même d'une démarche de qualité, acceptée par les salarié.e.s.

3) Le contexte actuel est difficile et compliqué (période de pandémie, restructuration en cours, changements dans l'équipe de direction). Les personnels sont particulièrement impactés (anxiété, crainte du changement...), ce qui augmente les risques psycho-sociaux et a des répercussions au niveau des TMS.

Ces peurs et ces appréhensions sont d'autant plus fortes que, même si les métiers de soignants font partie des métiers en tension, la probabilité de pouvoir retrouver un emploi à proximité de chez soi, dans un secteur très reculé de la Côte d'Or, est quasi inexistante.

Cette action, qui a été conçue dans un contexte plus clément, est donc éminemment nécessaire. Son but est de permettre aux salariés d'être écoutés et de s'écouter, de mettre des mots sur des maux, d'être acteurs du changement à venir et de retrouver du sens en travaillant en synergie.

4) Creativ' va quitter le projet fin 2020. L'expérimentation au sein du FAM doit perdurer en 2021. Il est donc nécessaire de s'assurer de la continuité et de l'équilibre financier. Creativ' a œuvré en ce sens avant son départ.

5) Il est encore tôt pour envisager l'essaimage de cette démarche, au niveau des autres établissements de l'ADAPEI en Côte d'Or, dans un premier temps. Cela ne pourra être fait, au vu des résultats obtenus, vraisemblablement qu'à partir de fin 2021.

Perspectives pour 2020 :

Du fait, à la fois de problématiques de financement et de problématiques internes (réorganisation interne, départ de salariés), Creativ' cesse ses travaux sur ce projet.

Les actions engagés avec le FAM Sainte Elisabeth devraient se poursuivre.

D. Cité Apprenti.e (222)

CE QU'IL FAUT RETENIR :

Objet :

Il s'agit d'une préparation à l'apprentissage sur différents métiers de la relation clients

Thématiques de rattachement :

Principale : sécurisation des parcours professionnels

Secondaire : développement économique local.

Résultats attendus :

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

Organisation :

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 900 K€.

Il est porté administrativement par l'École des Métiers. Creativ' participe au projet global, fait partie du comité de pilotage du projet et organise la mobilisation du partenariat pour le sourcing des publics.

Introduction / rappel du projet

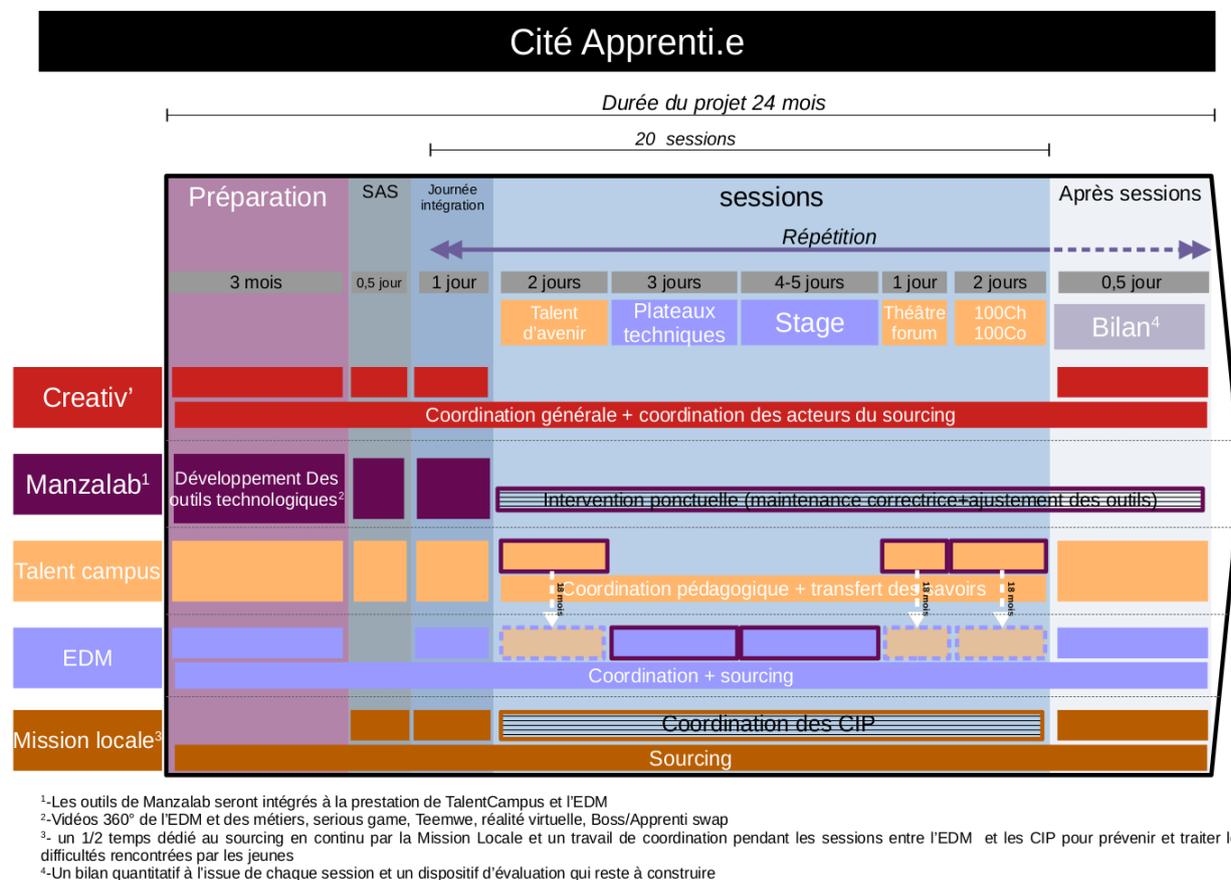
Le projet Cité Apprenti.e déposé en mai 2019 a été retenu par l'État dans le cadre de l'appel à projets national Prépa apprentissage #Démarretastory visant à soutenir des expérimentations innovantes au service du développement de l'apprentissage.

Ce projet est le résultat d'une démarche de GPEC territoriale et partenariale conduite par Creativ' 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.

Il s'agit d'une préparation originale à l'entrée en apprentissage, 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 participant aux sessions et 150 contrats signés en direction des jeunes éloignés de l'emploi.

1/ 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 QPV et en zone rurale.

2/ 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.

Objectifs pour l'année 2020 :

- Coordonner et 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 ;
- Organiser le 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 Groupes Solidarité Emploi animés dans les 5 Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville de Dijon Métropole et des territoires ruraux
- Mobiliser un réseau d'entreprises.

Résultats produits et observables

1/ Présentation des données de l'année 2020

6 sessions devaient avoir lieu au premier semestre et 4 au second semestre. Néanmoins, en raison du contexte sanitaire lié à la Covid 19, 4 sessions ont été annulées (mars, avril, mai et décembre). Creativ' a participé et animé les informations collectives aux côtés de l'École des Métiers, de TalentCampus et de la Mission Locale, jusqu'au départ de la chargée de projet affectée à cette mission fin septembre 2020.

Du fait de la situation sanitaire et des mesures de confinement d'une part et de la difficulté accrue de mobiliser les publics et les entreprises dans le contexte actuel, 7 sessions ont été organisées entre novembre 2019 et décembre 2020 (dont 6 sur l'année 2020).

Sessions réalisées
de novembre 2019 à décembre 2020

	Novembre	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
	Réalisée	Réalisée	Réalisée	Annulée	Annulée	Annulée	Réalisée
Prescriptions	24	25	16				33
Présents à l'information collective	22	11	8				14
Participants session	14	15	6				9

	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
	Pas de session	Pas de session	Réalisée	Réalisée	Réalisée	Annulée	7 sessions
Prescriptions			23	28	11		136
Présents à l'information collective			5	17	6		61
Participants session			2	10	5		47

Analyse des publics :

- 60% hommes / 40% femmes
- Moyenne d'âge : 18.25 ans
- 20.27% sont de nationalité étrangère
- 25.6% vivent en QPV (16% moyenne nationale)
- 1.35% en ZRR (17% moyenne nationale)
- 1.35% en RQTH (6% porteurs de handicap au national)
- 0% parent isolé
- 83.78% sont sans diplôme ou titulaires du brevet
- 9.45% sont titulaires d'un CAP
- 6.75% sont titulaires d'un bac
- 44.5% sont intéressés par les métiers de la vente
- 25.67% par la mécanique automobile (groupes EDM saturés)
- 4% par l'hôtellerie-restauration.

Les sorties réalisées :

- 20% des jeunes ont trouvé une solution à l'issue de Cité Apprenti.e
- 9 personnes sont en contrat d'apprentissage à l'EDM
- 1 contrat de professionnalisation est en cours à l'AFPA
- 4 autres formations ont été mises en oeuvre (1 formation adulte CAP à l'EDM, 1 BTS à l'E.N, 1 passerelle carrosserie à l'EDM, 1 formation boulangerie à Cuisine Mode d'Emploi).

A noter que 60% des anciens stagiaires ne répondent pas aux sollicitations malgré suivi à 1, 3 et 6 mois par l'école des Métiers.

2/ Participation à la construction des outils technologiques en lien avec Manzalab et les autres membres du consortium

5 réunions de travail ont eu lieu pour préparer l'orientation des contenus des outils qui seront développés par Manzalab pendant les sessions.

- Les thématiques retenues pour construire les contenus
 - Le savoir-être : ponctualité, politesse, présentation générale, communication verbale et non verbale
 - L'hygiène : propreté et présentation personnelle, propreté des outils, poste de travail
 - La relation client : posture, communication, écoute
 - Les métiers : infirmer ou confirmer les idées reçues sur tous les métiers, faire découvrir les métiers
- L'application mobile Teemew

La construction et la mise en place de l'**application mobile Teemew** s'articule autour de 3 chantiers principaux :

- **Les Vidéos 360°** : un tournage a eu lieu à l'École des Métiers et 9 vidéos métiers sont en cours de montage (durée 3 à 5 minutes). Ces vidéos concernent les métiers en lien avec les secteurs de l'automobile, de la boucherie, de la

boulangerie, de la pâtisserie, de la coiffure, de la cuisine, du commerce floral, de la vente, des services, de la réception et permettront de :

- Découvrir les métiers grâce à une immersion avec 2 plans vidéo 360°
 - Présenter quelques gestes métiers en gros plan.
- **L'application Teemew proposera deux parcours déblocables :**
 - Un parcours découverte des métiers (en lien avec les plateaux techniques avec des intentions pédagogiques spécifiques à chaque métiers) ;
 - Un parcours engagement par métiers : pour y accéder, il faut avoir fait le parcours découverte
 - Pour ce faire : plusieurs interviews de professionnels qui présentent les métiers cités ont été réalisées et permettront d'infirmer et de confirmer les idées reçues sur tous les métiers, faire découvrir les points communs et les différences entre métiers, faire découvrir des métiers (dont les métiers en tension), etc.
 - **Les Roleplays, des Swaps (scénarios VR) :**
 - Trois Roleplays au total. Deux seront intégrés à la thématique « Relation client » et se dérouleront au sein d'une restauration de luxe et d'un fast-food. Le troisième sera attaché à la thématique « Métier » et aura pour objectif de renforcer la confiance en soi en comprenant que ses capacités permettent de se diriger vers de nombreux métiers ;
 - Deux Swaps en VR. Le premier permettra à l'utilisateur de se mettre à la place du patron en faisant face à un employé/apprenti en difficulté et/ou « difficile ». Le second inversera les rôles et mettra l'utilisateur dans la peau de l'employé/apprenti face à un patron « difficile » n'ayant pas forcément une attitude appropriée. Ces deux expériences seront intégrées à des casques VR et seront accessibles via un menu au même titre que les vidéos 360° des métiers.

3/ Les démarches de prospection et d'appui au sourcing engagées et les résultats produits

➤ Au premier semestre :

Creativ' a communiqué de manière régulière sur le dispositif à l'ensemble des QPV dans le cadre des GSE (groupe solidarité emploi) et mobilisé les partenaires des GSE à chaque session.

De plus, Creativ' a démarché les partenaires suivants :

- Le MEDEF, qui a manifesté son intérêt pour le projet et a communiqué sur son site et auprès de ses adhérents : « Medef Hebdo, le mag du 25 juin 2020 » ;
- La direction du CCAS d'Is/tille) et de l'élus au développement économique qui souhaiterait expérimenter et étudier la possibilité de délocaliser une session pour un groupe d'Issois ;
- L'Acodège : Creativ' a organisé et animé une réunion de sensibilisation du projet auprès d'un groupe de 5 dans les locaux de l'Acodège avec TalentCampus ;
- La responsable du DAQ : une référente a ensuite participé à une information collective pour mieux appréhender le dispositif ;

- La directrice de CAP Emploi : une référente a ensuite participé à l'information collective afin d'être sensibilisée au dispositif proposé. Creativ' a organisé la visite des différents plateaux techniques proposés auprès de 6 chargées de mission ;
- La chargée de mission de Pôle Emploi : une référente pour Cité Apprenti.e a été nommée qui pourra ainsi mobiliser les conseillers. De plus, elle est en charge d'un portefeuille de DE jeunes. Une information a été relayée à l'équipe d'Accompagnement jeunes et référents Travailleurs Handicapés de ce dispositif pour qu'ils soient relais dans leur agence respective ;
- La coordinatrice de l'Espace Emploi de Longvic pour construire une information collective au plus près. Un temps de travail est à programmer avec les interlocuteurs suivants : Espace Emploi, La Ruche, CCAS, PIJ à la rentrée ;
- La cheffe de service du développement économique et insertion professionnelle de la Plaine dijonnaise et son équipe : Creativ' a planifié une visite des plateaux techniques et des formateurs de l'École des Métiers à la rentrée ;
- Le directeur de projets du Conseil Départemental pour faire connaître le dispositif à l'ensemble des professionnels du CD dans l'intérêt des publics accompagnés répondant aux critères du projet qui y auraient un intérêt : publics 16-29 ans, jeunes 26/29 ans primo bénéficiaires RSA, jeunes NEET, jeunes accompagnés par les services de protection de l'enfance. L'ensemble des BRSA de - 30 + détenteurs d'un RQTH sans limite d'âge. Il propose à Creativ' de présenter le projet à l'ensemble des référents parcours insertion vers l'emploi à la rentrée ;
- La responsable du pôle orientation – apprentissage de la CCI pour promouvoir le dispositif, communication sur leur site internet dédié, site CCI, chaîne YouTube, etc ;
- Le Président de l'association Cap Suzon à l'occasion d'une soirée avec ses adhérents pour communiquer sur cette prépa-apprentissage.

➤ Au second semestre :

Début octobre 2020, suite au départ de la chargée de projet affectée au dossier et à la fin des GSE, Creativ' a confié à une nouvelle chargée de projet la mission de préparer la mise en place, dès le premier trimestre 2021, d'animations en direction des jeunes, pour faire découvrir Cité Apprenti.e.

Ces « pré-animations » seront complémentaires aux informations collectives qui ont lieu à l'École des Métiers.

Mieux cibler et sécuriser

Ces « pré-animations » ont pour objectif de valoriser ce dispositif et de donner envie aux jeunes d'intégrer un parcours d'apprentissage en sécurisant les différentes étapes. Ces deux temps au lieu d'un, permettent de renforcer les messages, de créer la surprise, de mesurer l'envie des jeunes.

Ces animations sur les différents territoires permettront :

- D'élargir le sourcing des publics par exemple dans les Zone Revitalisation Rurale où le CFA a du mal à recruter, ou bien ceux qui ne bénéficient pas de suivis avec un référent.
- Une meilleure remontée d'information
- D'accentuer la dynamique territoriale, et d'aller au devant des jeunes en les rencontrant sur leur secteur, Mairie, CCAS, Centre Social...

Un outil sur mesure

Le format de ces animations se voudra court (environ 1h30) dynamique et interactif. Ce sera, en effet, le moment de positionner l'offre digitale « hors les murs » avec quelques outils de Mazalab.

TalentCampus proposera une ou deux séquence.s pédagogique.s pour faire découvrir l'apprentissage avec une autre approche.

Le tout animé par deux personnes du consortium de Cité Apprenti.e qui prendront le temps de dialoguer avec ces jeunes tout au long de la séance.

Au cœur des territoires

Les acteurs territoriaux rencontrés par Créativ ont accueilli très favorablement ce concept et souhaitent tous bénéficier d'au moins une animation sur leur territoire. Une salle de réunion sera mise à disposition ainsi que le matériel nécessaire.

Pour les communes et les CCAS, le conseiller emploi travaillant sur place s'occupera directement des inscriptions des jeunes. Pour les centres sociaux, une affiche avec le numéro de téléphone du référent à l'école des métiers permettra les inscriptions.

Les acteurs rencontrés sont les suivants : Mairie de Chenôve - CCAS , Communauté de communes de la Plaine Dijonnaise, Maison de l'Emploi et Du Développement Economique de Longvic, Mairie de Saint-Apollinaire, Ville de Quetigny - Pôle Solidarité, Ville de Talant – CCAS, MJC des Grésilles, Maison Phare Fontaine D'ouche, Centre Social le Tempo.

4/ Travaux de communication

L'agence Temps Réel a été retenue pour réaliser la communication du projet.

Creativ' a produit le cahier des charges et a participé au dépouillement et à la sélection du prestataire.

Creativ' a également participé aux réunions de travail pour définir et validé les outils de communication avec le consortium : un logo, une baseline, des plaquettes ont été réalisés.





Campagne de communication sur les médias sociaux

Des comptes ont été créés :

Facebook : <https://www.facebook.com/CiteApprenti.e/>

Instagram : <https://www.instagram.com/citeapprenti.e/>

Youtube : https://www.youtube.com/channel/UCCocoS6unanZjswuvfexRog?view_as=subscriber

SnapChat : @citeapprenti.e

Creativ' a également enregistré une vidéo pour promouvoir le dispositif visible sur la page Facebook Cité Apprenti.e

L'agence Temps Réel qui s'occupe de la communication avait programmé 3 campagnes de sponsoring pour octobre et début novembre sur Facebook et Instagram ce qui a permis de toucher un public plus large. 8 prospects ont été identifiés via Facebook et 8 Instagram, mais malgré le suivi immédiat, il n'y aura pas d'entrée car les jeunes n'ont pas donné suite malgré les relances. La campagne d'affichage en novembre sur les panneaux de Clear Channel a duré une semaine. L'impact de cette campagne est difficile à évaluer en terme de retombées étant donné le contexte. On dénombre 216 abonné(e)s, sur Facebook et 77 abonné(e)s sur Instagram (ce qui est encore insuffisant). La communication sur Snapchat a été arrêtée car elle n'avait aucune portée sur les jeunes.

Enseignements et points de vigilance

- Au regard des évaluations faites par TalentCampus lors des sessions, l'organisation de celles-ci a été modifiée. En effet, elles ont révélé qu'il était plus favorable de regrouper les jours de formation afin de s'inscrire dans une progression pédagogique plus en adéquation avec le rythme du public. De plus, TalentCampus a constaté qu'un temps d'inclusion plus important était nécessaire pour favoriser un climat de confiance nécessaire aux échanges entre pairs. TalentCampus a également retravaillé l'ingénierie pédagogique pour éviter les redondances entre les deux briques proposées. Deux semaines de stage sont à présent prévues au lieu d'une seule.
- On constate beaucoup d'arrêts prématurés dès la première semaine de stage et malgré les relances, les jeunes ne donnent plus suite. Pour y remédier il a été

proposé que TalentCampus scinde une journée d'accompagnement en 2 demi-journées. Chaque demi-journée sera positionnée au milieu de la première puis de la deuxième semaine de stage afin de faire travailler les jeunes sur des points de tension. Ces temps de regroupement pourraient faire reprendre la dynamique de groupe même pendant les périodes de stage et surtout permettra au jeune de s'exprimer sur son ressenti pendant sa période de stage.

- Une charte d'engagement en début de session et une attestation de fin de formation permet de mieux encourager et sécuriser la démarche.
- Une évaluation individuelle des progressions de chacun au cours du dispositif sera mise en place.
- Le second confinement imposé en novembre 2020 et les suites de la crise sanitaire génèrent des incertitudes sur les suites du projet, entre les difficultés que connaissent bon nombre d'entreprises concernées par le projet (HCR par ex) et la difficulté à mobiliser les publics ciblés.

Perspectives pour 2020 :

- Modification et validation du calendrier 2021 :

PROJET	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	V	L	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	
2	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S
3	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V
4	L	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V
5	V	L	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J
6	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J
7	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V
8	V	L	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J
9	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J
10	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V
11	L	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V
12	V	L	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J
13	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J
14	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V
15	V	L	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J
16	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J
17	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V
18	L	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V
19	V	L	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J
20	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J
21	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V
22	V	L	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J
23	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J
24	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V
25	L	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V
26	V	L	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J
27	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J
28	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V	S	D	M	J	V

- Les préconisations pour l'année 2021 visent le qualitatif au détriment du quantitatif notamment par :
 - La mise en œuvre de nouvelles animations au cœur des territoires, afin de pouvoir mobiliser de nouveaux jeunes dans les QPV ou les ZRR
 - Les modifications apportées dans les regroupements en période de stage
 - Les évaluations de leur progression.

Remarques :

Les jeunes souhaitant uniquement « mécanique » ou « carrosserie » ne pourront plus être accueillis du fait de la saturation des places en apprentissages dans ces métiers. La DGEFP préconise d'orienter les jeunes vers les métiers qui recrutent (hôtellerie-restauration).

IV. Le développement économique local

A. GPECT territoriale dans les Industries Agro-alimentaires et les Industries de santé (216)

Introduction / rappel du projet :

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

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

Ces derniers permettraient d'utiliser le levier RH pour lever les freins au développement des entreprises et de mieux préparer la main d'œuvre.

Une phase de diagnostic a été réalisé sur le territoire Bourguignon sur la période 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).

Le repérage des enjeux, la formulation de préconisation a été partagé avec les partenaires en comité de pilotage, en 2018.

Un rappel des actions préconisées et un arbitrage des actions à mener, ont permis l'élaboration d'un plan d'actions de la GPECT Santé et IAA, en février 2019. Certaines actions ont été mises en place en 2019.

Résultats obtenus en 2020

Creativ' a préparé et animé les quatre comités techniques, les deux comités de pilotage. Ces comités ont permis :

- de présenter les résultats de la première année de GPECT,
- d'amorcer une réflexion pour définir la poursuite stratégie du projet de la GPECT,
- de présenter le bilan de l'action de GPECT Santé et IAA.

I/ Résultats de la GPECT Santé

Suite aux travaux sur le tronc commun d'activité des entreprises de la santé sur les postes de production réalisés en 2019, une valorisation des travaux a été réalisé aux partenaires de l'emploi (pôle emploi, mission locale et PLIE) afin de leur permettre d'appréhender les attentes des industriels et les niveaux de qualifications et ainsi faciliter les orientations des publics.

Une enquête d'opportunité et un benchmark sur le prêt de main d'œuvre ont été formalisés.

Un comité éditorial s'est formé avec des entreprises de la santé adhérentes du réseau BFCare pour travailler sur l'attractivité du secteur de la santé. Les réunions de travail ont

abouti à la structuration d'une page BFCare sur LinkedIn favorisant les interactions entre les adhérents du réseau (diffusion de CV,...) et la création d'un film promotionnel des entreprises de la santé sur le territoire (<https://www.youtube.com/watch?v=wnDCHOLutBk>). Ce film est accompagné d'une vingtaine interviews métiers dans treize industries du territoire. Une campagne de communication sur les réseaux sociaux à valorisé le film et les interviews métiers. Le film de promotion a également été présenté aux élèves de Dijon Métropole, Madame Danielle Juban et Madame Océane Charret-Godard en présence du président du pôle BFCare.



En parallèle, les industries de santé ont souhaité se mobiliser sur l'adéquation entre leurs besoins et l'offre de formation du territoire. Ainsi Creativ' a accompagné un consortium de membres (pôle BFCare, Dijon Métropole, Université de Bourgogne, UFR sciences, France Chimie BFC, UIMM, OPCO2I) à la création et structuration d'une initiative territoriale : le Hub emplois et compétences. Cette initiative territoriale a pour objectif de valoriser l'offre de formation, de promouvoir le tissu des industries de santé auprès des publics cibles, d'enrichir l'offre de formation et d'intensifier la relation école-entreprise. Cette initiative s'inscrit parfaitement dans la poursuite des travaux de GPECT menés depuis 2019 par Creativ'.

II/ Résultats de la GPECT IAA

Afin de renforcer l'attractivité des métiers, Creativ' et le campus des métiers et des qualifications alimentation, goût, tourisme en partenariat avec l'UMIH et Vitagora organisent un événement de promotion des métiers de la transformation alimentaire jusqu'à leur commercialisation : la voie des talents.

Ainsi, dans le cadre de ce projet la chargée de projet de la GPECT IAA a travaillé les points suivants :

- l'écriture et le dépôt des demandes de financements, l'élaboration des budget ;
- la réflexion sur le concept du salon, son nom, les éléments de communication avec le prestataire Visionary et les partenaires ;
- la mobilisation des prescripteurs de l'emploi et des publics demandeurs d'emploi en présentant l'ambition du salon, en validant le concept, et en organisant un parcours dédié aux prescripteurs et aux demandeurs d'emploi ;

- la construction des stands métiers pour les industries agroalimentaires, le choix des métiers à présenter, la déambulation et les animations proposées, la mobilisation des organismes de formations ;
- la recherche de nouveaux partenaires pour intégrer le projet et s'appuyer sur des experts de certaines thématiques (intégration de la CCI, du GPPR,...) ;
- le lancement et le suivi de la prestation communication avec JPM-partner (création logo, charte graphique, affiche, flyer, kakemono, kit réseaux sociaux, bandeau mailing,...) et de la prestation dépôt de marque avec le cabinet Yamark ;
- la création et l'intégration d'une page internet sur le site de Creativ', et d'une boîte mail dédiée ;
- la modélisation du flux des participants à l'évènement et le paramétrage de la billetterie en ligne ;
- les investigations et visite des lieux pouvant accueillir la manifestation ;
- La participation et l'animation régulière aux comités de pilotage et comités techniques pour assurer la coordination entre les différents groupes de travail.

L'évènement initialement programmé le 1^{er} et 2 février 2021 au consortium a été reporté le 11 et 12 octobre 2021.

Afin de travailler sur l'attractivité de la filière, le CMQ et la chargée de projet proposent de travailler des collégiens autour d'un projet innovant. La mise en relation d'une classe de collégiens avec une entreprise du bassin d'emploi permet aux élèves de découvrir le monde de l'entreprise, ses métiers. Le projet se poursuit en classe avec les enseignants autour d'une problématique proposée par l'entreprise. Ce projet sur l'année scolaire permet d'ancrer les apprentissages et une restitution en fin de projet valorise l'entreprise.

Ainsi, la chargée de projet de la GPECT Santé et IAA a collaboré avec le CMQ sur deux projets : le collège Tisserand avec Cacao de Bourgogne et le collège le parc avec Agronov.

Creativ' participe également au groupe de travail du CORAAL (Comité Régional des industries agroalimentaires) sur le volet compétence et RH.

Quatre visites d'IAA ont permis de faire des études de fonction. Un travail d'analyse et de synthèse a abouti à l'élaboration d'un tronc commun d'activité sur les postes de production dans les IAA.

L'année 2020 a été l'opportunité de valoriser les résultats du tronc commun d'activité (TCA). En effet, les résultats de ces travaux ont été présentés auprès du campus des métiers et des qualifications alimentation, goût, tourisme, des référents PLIE, des conseillers pôle emploi et mission locale.

De plus, le campus des métiers et des qualifications alimentation, goût, tourisme a proposé un avis de la carte de formation du territoire en s'appuyant sur les résultats du TCA.

Le tronc commun d'activité a également servi de support au travail mené avec le PLIE sur l'élaboration de boîtes d'escape game ayant pour finalité de valoriser les softskills des participants.

Ainsi, l'année 2020 a été consacrée à l'écriture du cahier des charges, la sélection d'un prestataire, la validation des scénarii et des prototypes d'escape game avec le PLIE et la chargée de projet de la GPECT IAA.

En parallèle, les référents PLIE à partir des travaux du TCA ont travaillé sur une grille d'évaluation des compétences douces mobilisées dans le cadre de l'escape game.

Cette grille servira à amorcer les discussions autour de la mise en valeur des compétences douces chez les participants afin qu'elles soient valorisées sur un CV, une lettre de motivation, lors d'entretiens de recrutement ou identifiées comme axe de progression.



Les 8 boîtes d'escape game, pouvant chacune faire jouer jusqu'à 4 participants, seront livrées en 2021. Une session de formation à l'animation des boîtes permettra au PLIE une totale autonomie sur l'utilisation de ces dernières lors d'événements.

III/ Résultats dans le secteur de la production agricole

Initialement imaginées dans le cadre du plan d'action de la GPECT IAA, les matinées de l'emploi ont pour objectif de sensibiliser les prescripteurs de l'emploi à un secteur d'activité. Il a été convenu d'essaimer cette action sur un autre secteur d'activité, pourvoyeur d'opportunité sur le territoire à savoir la production agricole.

L'objectif de l'action de sensibilisation des prescripteurs de l'emploi est de renforcer les interactions entre le secteur d'activité de la production agricole et les prescripteurs en orientation et insertion professionnelles du territoire.

Pour cela, un nouveau partenariat a été mis en place entre Creativ', la FDSEA, l'ANEFA et Agri-ressources 21.

Afin de répondre à l'un des enjeux du secteur, la plateforme mobilité de la mission locale a également été mobilisée.

Ainsi, le 20 novembre 2020, 19 personnes ont participé à une matinée de l'emploi dédiée au secteur de l'agriculture dont 12 prescripteurs de l'emploi (pôle emploi, mission locale, PLIE). Le programme de la matinée était le suivant :

- présentation du secteur d'activité (bassin d'emploi, chiffres clés, métiers, opportunité,...),
- reportage photo de l'exploitation et du site de méthanisation de la GAEC Asdrubal à Is sur Tille commenté par le dirigeant de l'exploitation,
- atelier RH
-
- A la suite de l'action, un compte-rendu est rédigé et envoyé à l'ensemble des prescripteurs et de leurs directions, de même que les supports de présentation. Ces derniers ont ensuite été diffusés en interne dans les structures.

La satisfaction des participants et des organisateurs présage d'une reconduction de l'action sur l'année 2021.

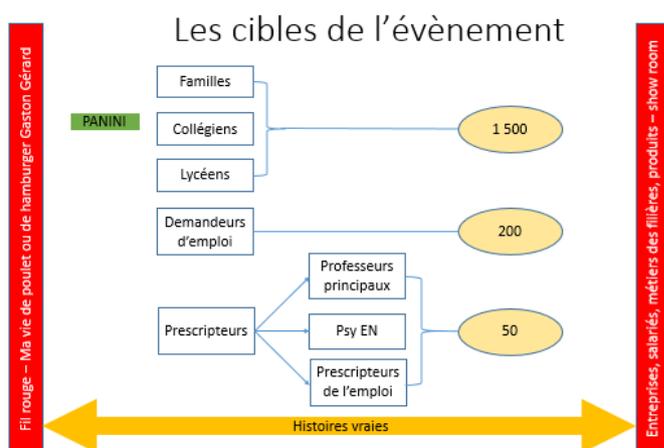
B. Évènement de promotion des métiers et des compétences de la transformation alimentaire à la commercialisation des produits gastronomiques du territoire : La Voie des Talents

Introduction :

Dans le cadre des projets menés au sein de Creativ' sur des GPECT des industries agroalimentaires et du tourisme ainsi que dans le cadre du plan d'actions du Campus des Métiers et des Qualifications « Alimentation, Goût, Tourisme », il a semblé pertinent de mettre en place un événement inédit de promotion des métiers et des compétences de la transformation alimentaire jusqu'à la commercialisation des produits gastronomiques du territoire.

Ainsi, Creativ', le CMQ AGT, Vitagora et l'Umih préparent un événement de promotion des métiers et des compétences prévu à l'origine les 1^{er} et 2 février 2021, au Consortium de Dijon.

Cet événement est à destination des scolaires (collégiens, lycéens), des prescripteurs de l'orientation (professeurs principaux, PsyEn, familles...), des demandeurs d'emploi et des prescripteurs de l'emploi.



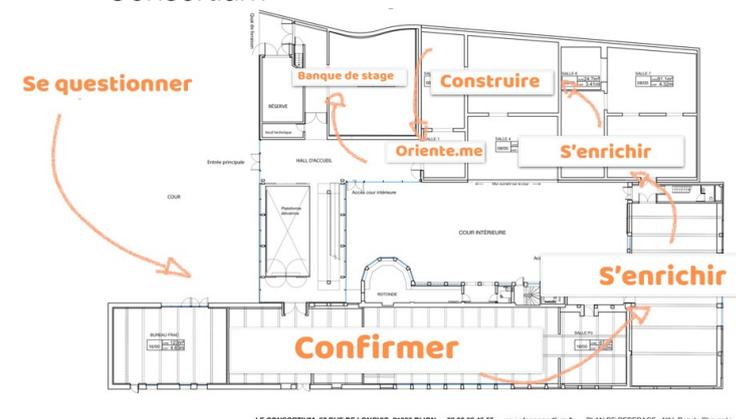
Objectifs de l'action

- Faire connaître les métiers et les formations de l'industrie agroalimentaire et les 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.

Réalisations

Durant l'année, les partenaires ont mené les premières étapes de construction de l'évènement :

- Envoi des demandes de financement au Conseil Régional, FSE et à Dijon Métropole. En fin d'année, les 3 financeurs ont accordé les subventions à hauteur des demandes effectuées ;
- Création d'outil de travail et organisation d'un espace de travail numérique collaboratif pour le projet ;
- Détermination des groupes de travail à mobiliser pour le projet :
GT1/ Animation autour des métiers de la relation client / tourisme ;
GT2/ Animation autour des métiers de l'agroalimentaire ;
GT3/ Sourcing des visiteurs du salon (un groupe de travail scolaire et un groupe de travail prescripteurs, demandeurs d'emploi) ;
GT4/ Communication autour de l'évènement ;
GT5/ Comité technique du projet en lien avec la coordination générale de l'évènement ;
GT6/ Organisation de l'évènement
GT7/ Offre post salon
- Réflexion et élaboration d'un parcours ludique pour les visiteurs au sein du Consortium



- Choix d'un nom pour cet évènement lors d'une séance de créativité de l'équipe projet :



- Dépôt de la marque. Pour cette étape l'équipe projet s'est appuyée sur un cabinet juridique recruté via un appel d'offres.
- Imagination et choix d'un logo et d'une charte graphique pour l'évènement. Là encore l'équipe projet a fait appel à une prestation extérieure. L'agence JPM Partner a été sélectionnée.



[Pour chacune des prestations externes associées à ces travaux, les partenaires ont établi un cahier des charges, lancé un appel d'offres et établi une grille d'évaluation pour choisir le prestataire avant l'établissement d'un contrat de prestation.]

- Intégration de deux nouveaux partenaires au sein du comité technique du projet, la CCI 21 et le GPPR. La CCI 21 est en charge de l'organisation de l'offre post-salon et le GPPR proposera une animation du stand métier serveur et la construction du fil conducteur autour de la recette du poulet Gaston Gérard ;
- Détermination des animations prévues pour chacun des 10 stands métiers comprenant la description des modalités d'animation, la liste du matériel nécessaire, les moyens humains et partenaires à mobiliser.
- Mobilisation des scolaires : le CMQ a présenté le projet aux différents directeurs de CIO du département de la Côte d'Or. Le projet a également été présenté lors de deux réunions de secteur (Beaune et Dijon 2). Les réunions de secteur réunissent les proviseurs ou proviseurs adjoints de tous les lycées ainsi que les principaux ou principaux adjoints des collèges d'un secteur géographique (la Côte d'Or compte 5 secteurs).
- La mobilisation des prescripteurs par la chargée de projet GPECT a été initiée en sollicitant les différents partenaires de l'emploi (Pole emploi, mission locale, PLIE...).

A l'automne, il a été nécessaire d'acter le report de l'évènement au vu des conditions sanitaires. Le Comité de pilotage du projet décidera en fin de premier trimestre 2021 d'une date de report à l'automne 2021 ou début 2022.

Résultats produits et observables

- En fin d'année 2021, la plupart des outils concernant la communication auprès des publics et la mobilisation des visiteurs sont prêts à être déployés. Parallèlement à la préparation de la Voie des Talents, une réflexion est en cours au sein de Creativ' sur la présence de la structure sur les réseaux sociaux. Cette réflexion, si elle aboutit, permettra de renforcer la communication autour de l'évènement.
- Le parcours de déambulation ainsi que les animations, les moyens humains et matériel de chacun des 10 stands métiers a été défini. Les organismes de formation partenaires pour l'animation des stands ont été impliqués dans les groupes de travail du projet.

Enseignements et perspectives pour l'année 2021

- Un test de certains éléments du parcours est prévu avec des collégiens de 3ème durant le premier trimestre 2021, il s'agira de tester les étapes « confirmer » et « Oriente.me » afin de sécuriser les animations prévues et d'apporter les correctifs nécessaires si besoin ;
- La crise sanitaire a engagé l'équipe projet sur une réflexion autour de la transformation du salon en un événement virtuel ou au contraire un report de l'évènement à une date plus propice. Les partenaires du projet ont opté unanimement pour un report car le concept du salon s'articulant autour d'animations ludiques sur les gestes métiers aurait été dénaturé dans ce cadre et le projet à distance aurait été sensiblement différent du concept de la Voie des Talents tel qu'imaginé par les partenaires.
- A la fin du premier trimestre 2021, les membres du Comité de pilotage du projet devraient acter de la nouvelle date pour la tenue de la Voie des Talents.

V. La relation école entreprises

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

Introduction

Le Campus des Métiers et des Qualifications Alimentation, Goût, Tourisme ² labellisé en 2017 par 4 ministères³ 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 une salariée du rectorat placée auprès de Créativ'. Par ailleurs, les projets du service Lab' Compétences sur les secteurs du Tourisme et des Industries Agroalimentaires alimentent directement le plan d'actions du campus.

Objectifs de l'action

L'année 2020 a permis la poursuite de la mise en œuvre du plan d'actions du CMQ. Cependant, l'année a été marquée par des réorganisations et adaptations permanentes de l'activité en lien avec les conséquences de la crise sanitaire et notamment l'impossibilité de réunir physiquement des personnes sur une grande partie de l'année.

Les objectifs généraux du CMQ :

- 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.

Les réalisations

I/ Cartographie des acteurs de l'écosystème de CMQ

Poursuite de la rencontre et de la mobilisation des acteurs de l'écosystème. Dans l'objectif de pouvoir visualiser les interactions entre les différents acteurs de l'écosystème du CMQ et d'identifier des axes de progrès dans les travaux menés, la directrice opérationnelle a établi une cartographie des acteurs du CMQ.

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

3 Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse, ministère de l'économie et des finances, ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation et ministère du Travail.



Figure 1 - Cartographie des acteurs du CMQ

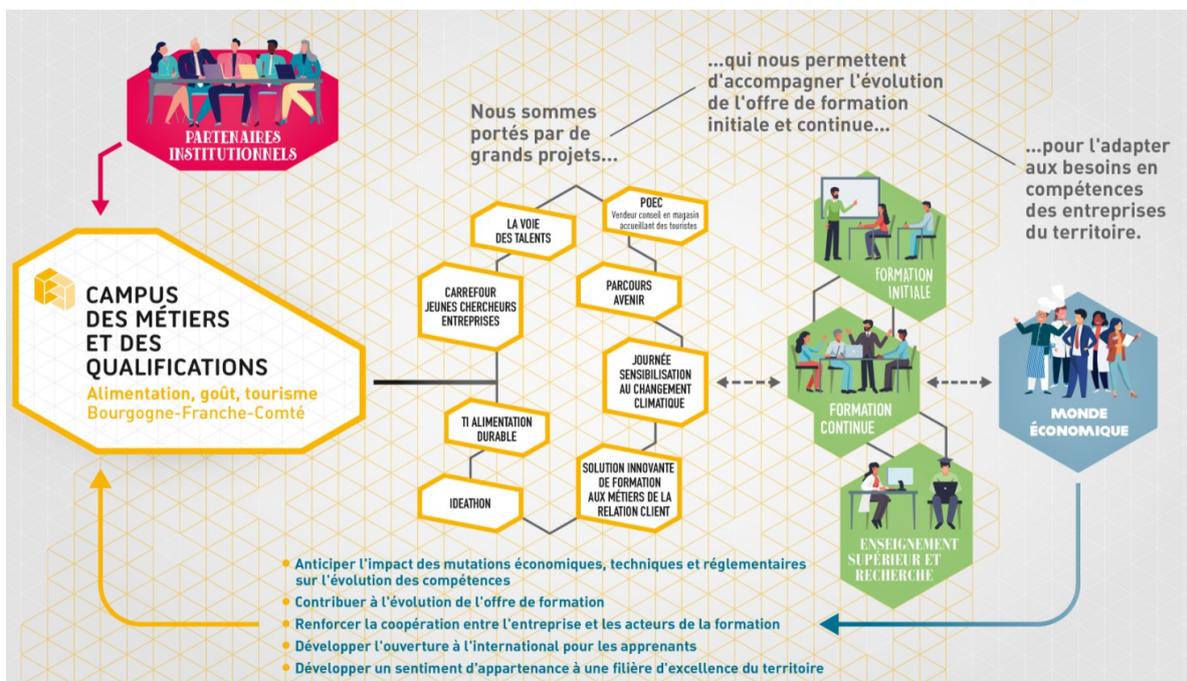


Figure 2 - L'infographie du CMQ

II/ Identifier les besoins en compétences des industries agroalimentaires pour les postes de production et analyse de l'adéquation de l'offre de formation territoriale avec ces besoins.

Ce travail d'analyse s'est appuyé sur les différents travaux existants au niveau régional, sur les résultats des projets de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences Territorial des Industries Agroalimentaires menés en région Bourgogne-Franche-Comté depuis 2015 et notamment par Creativ' et sur les entretiens effectués par le CMQ auprès d'autres acteurs du territoire.

Les résultats :

- Un tronc commun d'activités regroupant les fiches de fonction des postes de production de conducteur de machine, conducteur de ligne, approvisionneur ainsi que le poste d'hygiène de nuit a été élaboré. Ce document liste les 4 activités principales liées à ces postes (tenir son poste de travail dans de bonnes conditions, approvisionner la machine, exécuter la commande et s'assurer de la qualité), les savoir-faire associés ainsi que les capacités et comportements attendus par l'entreprise en lien avec ces postes.
- Une analyse de l'offre de formation pour ces postes a ensuite été effectuée, elle porte sur les référentiels des formations proposées sur le territoire : CAP Opérateur des industries alimentaires, CAP Conducteur d'installations de production, Bac professionnel Bio Industries de Transformation, Bac professionnel pilote de ligne de production et enfin le BP option industries alimentaires. Cette analyse montre que si les référentiels sont plutôt adaptés aux attentes des entreprises à l'exception faite de la maintenance insuffisamment abordée dans cette offre de formation, le manque de lien entre sortie de formation et intégration des jeunes en entreprise est plutôt lié au manque de maturité et de savoir-être des jeunes sortants de formation.
- Dans le prolongement de l'analyse présentée ci-dessus, une série de préconisation a été formulée à destination des inspecteurs académiques des académies de Dijon et Besançon référents sur les formations analysées, au DRAFPIC et envoyée au coordinateur régional des CMQ.
 - Première piste de travail proposée : d'une part inciter les enseignants à investir plus fortement les modules en lien avec la maintenance et d'autre part d'instaurer l'obligation que l'une des périodes de stage se déroule au sein d'une entreprise spécialisée en maintenance industrielle ou au sein même du service de maintenance d'une industrie agroalimentaire ;
 - Une seconde piste serait de colorer les formations professionnelles agroalimentaires avec de la maintenance, cela pourrait être le cas de la formation Bac pro Bio Industrie de Transformation ou celle du Bac pro Pilote de ligne de production afin de renforcer les compétences des élèves sur cette thématique et de renforcer la visibilité de ces formations auprès des entreprises.
 - Un troisième axe de progrès pourrait être de travailler au sein des formations sur la professionnalisation des jeunes et de les amener à progresser sur les postures et les savoir-être à acquérir pour intégrer le monde du travail ce, dans le cadre des formations de niveau infra-bac mais également jusqu'au bac +2.

III/ Identifier les besoins en compétences dans le secteur du tourisme et analyse de l'adéquation de l'offre de formation territoriale avec ces besoins.

Le CMQ a produit un avis sur la carte des formations à destination du DRAFFPIC, des inspecteurs académiques en lien avec le secteur et du Coordonnateur régional des CMQ. Cet avis reprenait les résultats des expérimentations menées en 2018 et 2019 par le CMQ et ses partenaires. Les deux expérimentations menées ayant été positives, elles ont permis de valider la pertinence des hypothèses testées à savoir :

- L'utilisation du théâtre forum pour travailler sur les situations complexes dans le cadre de la relation client ;
- La pertinence de colorer une formation métier, en l'occurrence de vendeur, avec l'apprentissage de compétences d'accueil d'une clientèle touristique.

A partir des résultats obtenus, le CMQ préconise deux axes de travail :

- Proposer aux enseignants et aux formateurs volontaires d'être formés à l'utilisation du théâtre forum comme un outil pédagogique au service de leur pratique professionnelle avec les élèves.

Les personnes qui pourraient être concernées par cette action seraient les enseignants de lycée professionnel (en infra et post bac) et intervenants en Greta dans les formations en lien avec les métiers de la relation client : formations de Commercialisation et Service en Restaurant, Réception, Accueil Relation Clients et Usagers, Commerce et vente, Accueil, Sommelierie, Tourisme....

Une proposition de mise en place d'une session de formation pilote a été discutée avec les inspecteurs intervenant sur ces disciplines sur le périmètre de la région académique dans le cadre de la préparation du Plan Académique de Formation pour l'année 2020-2021. Une session de deux jours de formation au théâtre forum à destination de 17 enseignants a été planifiée en décembre 2020 et reportée à 2021 au vu des conditions sanitaires.

- La seconde piste de travail serait de colorer une formation professionnelle initiale de type Bac professionnel Commercialisation et Service en Restaurant en lien avec l'accueil d'une clientèle touristique. Cette coloration pourrait revêtir les aspects suivants :
 - Intégration d'un volume d'heures de formation conséquent en anglais à répartir tout au long de la formation. On peut imaginer que certaines heures d'enseignement professionnel soient dispensées en anglais. L'objectif étant que tous les jeunes sortants de la formation aient un niveau suffisant pour se sentir en capacité d'accueillir un client anglophone ;
 - Un travail sur les spécificités des clientèles étrangères selon leur nationalité ;
 - L'acquisition de connaissances sur le patrimoine culturel et gastronomique local et régional via différentes modalités pédagogiques, on peut citer : visite touristique de la ville, apports d'un formateur en cuisine pour la découverte des produits gastronomiques, utilisation de supports destinés au grand public ex 100 merveilles de Bourgogne-Franche-Comté.

Les enjeux d'une telle coloration se situent à plusieurs niveaux, il s'agit d'une part de revaloriser des formations jugées peu attractives par les jeunes et leurs familles et de favoriser ainsi les orientations choisies sur la filière des métiers du service et d'autre part de permettre aux élèves d'acquérir des compétences qui favoriseront

leurs futures mobilités inter-entreprises et intersectorielles en les dotant des compétences transversales nécessaires à l'exercice des métiers de la relation client dans le secteur du tourisme.

IV/ Mobilité internationale

Projet d'étude Master « Études européennes et internationales parcours Projets européens ».

Encadrement d'un projet d'étude à 4 étudiants du Master « Etudes européennes et internationales parcours Projets européens » de l'Université de Cergy Pontoise. L'objectif et le contenu de la mission étaient les suivants : 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. Pour répondre à cet objectif, les étudiants devaient :

- Etablir un benchmark des actions menées par les autres CMQ au niveau national ;
- Identifier les meilleures pratiques et interroger les directeurs opérationnels concernés sur les conditions de mise en œuvre, les moyens humains et financiers investis ;
- Identifier les cadres de financements européens dans lesquels le CMQ pourrait entrer de manière pertinente ;
- Identifier le ou les appel(s) à projets les plus pertinents pour le CMQ et en décrire les conditions d'accès ;
- Identifier un réseau ou des réseaux de partenaires à contacter pour inscrire le CMQ dans un projet ;
- Faire des propositions pour l'élaboration d'une stratégie du CMQ à l'international.

Les étudiants ont remis un rapport intermédiaire fin mars 2020 et le rapport final a été envoyé début mai.

Les étudiants ont rendu un travail de qualité respectant les attentes du cahier des charges. Dans le cadre du benchmark effectué, ils ont mené plus d'une trentaine d'entretiens dépassant ainsi les objectifs fixés de 20 entretiens minimum.

Préparation d'un projet de mobilité européenne.

Suite à ces travaux et pendant le confinement 3 CMQ de la région Territoire Intelligent, Maroquinerie et Métiers d'Arts et le CMQ AGT ont choisi de travailler sur un projet d'accompagnement à la mobilité des étudiants dont l'objectif est le suivant :

- Proposer une offre de mobilité packagée aux établissements de formation du réseau des 3 Campus des Métiers et des Qualifications : terrains de stage adaptés ; hébergement ; financements et gestion des bourses ; préparation amont au départ : interculturalité, linguistique...

Afin de concrétiser ce projet, les 3 CMQ ont pris contact avec Apreca, association qui accompagne les organismes dans la mise en œuvre opérationnelle de leurs projets de mobilité en Europe. Apreca est un partenaire qui appuiera les CMQ dans la recherche de financement pour les mobilités et la gestion opérationnelle du projet.

Les financements envisagés sont d'une part le programme européen Erasmus+ et d'autre part un cofinancement complémentaire qui serait apporté par le Conseil Régional de Bourgogne-Franche-Comté.

Le premier semestre a permis :

- De sonder les établissements (lycées professionnels principalement) sur l'intérêt que ce projet pourrait représenter pour eux et de prévoir un volume prévisionnel de mobilité pour les élèves ainsi qu'une durée des mobilités envisagées ;
- De définir les objectifs, les partenaires, le budget prévisionnel du projet et d'élaborer une fiche de synthèse de celui-ci ;
- D'identifier un porteur de projet : le lycée des Huisselets à Montbéliard ;
- De convenir des modalités de collaboration avec Apreca ;
- D'approcher les élus et techniciens en charge de cette thématique au sein du Conseil Régional ;
- De présenter le projet au recteur de Région académique ainsi qu'à la DRAREIC.

Un certain nombre d'incertitudes avant la mise en œuvre opérationnelle du projet restent à lever et notamment l'articulation entre le projet proposé par les 3 CMQ et les actions menées par la DRAREIC sur la mobilité. A la fin de l'année 2020, on peut considérer que le projet est en stand-by, la question de l'articulation entre le projet proposé et les actions pour la mobilité des élèves menées par la DRAREIC n'a pas été tranchée au sein du rectorat. Cependant, la réflexion des CMQ autour de ce projet de mobilité a amené la DRAREIC de Bourgogne-Franche-Comté à élargir à tous les lycées de la région l'appui actuellement proposé par ses services⁴ au développement des mobilités et à envisager l'élargissement de cet appui en direction d'une part des CFA de la région et d'autre part à destination des étudiants de BTS.

V/ Les accompagnements des collèges à la mise en œuvre du Parcours Avenir.

Le CMQ a choisi de travailler à partir de dispositifs existants au sein des établissements de formation et plus spécifiquement le Parcours avenir.

Qu'est-ce que le Parcours avenir ?

Le parcours Avenir vise à permettre aux élèves de la sixième à la terminale de construire progressivement une compétence à s'orienter. Pour ce faire, les élèves sont amenés à découvrir et comprendre le monde économique et professionnel et connaître la diversité des métiers et des formations, à développer leur sens de l'engagement et de l'initiative et à élaborer leur projet d'orientation scolaire et professionnel.

L'accompagnement proposé aux collèges volontaires prend la forme suivante :

- Le CMQ identifie une entreprise ou une structure économique volontaire relevant d'un des secteurs d'activité du CMQ pour proposer à une classe de collège une problématique de travail, « une commande » pour laquelle les collégiens devront faire une restitution en fin d'année ;
- Les élèves visitent la structure pour découvrir les produits fabriqués ou les services proposés et le fonctionnement de l'entreprise et prennent connaissance de la « commande » de l'entreprise ;
- Un travail est ensuite mené avec les enseignants pour faire le lien entre ce qui a été vu en entreprise et le contenu des enseignements du programme ;
- Une seconde visite permet aux élèves d'échanger avec les salariés pour découvrir 4 ou 5 métiers exercés dans l'entreprise ;
- Une restitution des travaux à l'entreprise est organisée en fin d'année.

4 La DRAREIC de Bourgogne-Franche-Comté copilote un consortium d'établissements porté par la fédération régionale des MFR qui propose ainsi un appui au développement des mobilités aux établissements (MFR, lycées agricoles, lycées de l'éducation nationale...).

3 collèges volontaires sont accompagnés par le CMQ AGT. En effet, un 4^{ème} collège, le collège Mayse Bastié à Dole (39) devait travailler avec une entreprise agroalimentaire qui a renoncé à sa participation. Le CMQ a démarché une seconde entreprise avec qui une visite était prévue mi-mars et qui n'a pas pu être menée en raison des mesures sanitaires prises dans le cadre de l'épidémie de Covid.

Cacao de Bourgogne, de la pâte à la tablette !

Le chocolat, presque tout le monde adore en manger, mais par quel procédé se métamorphose-t-il en une jolie petite tablette bien emballée ? Pour le comprendre, nous avons suivi le parcours d'une masse de chocolat au sein d'une entreprise agroalimentaire de notre région : Cacao de Bourgogne...

Arrivée à l'entreprise
J'arrive en camion à la ZAE cap nord de Dijon, sur le parking de Cacao de Bourgogne, une entreprise de plus d'un siècle : répartie sur 4 niveaux, sa superficie est de 56 000 m². Anciennement Chocolats Laverin, elle est actuellement dirigée par Loana, un groupe espagnol intéressé par le savoir-faire français pour se développer à l'international. On me dirige Quai Nord, avec une chambre et les autres matières premières comme le lait en poudre ou le sucre (stocké par silos de 20 tonnes). Ce sont les commerciaux qui nous ont achetés.

Du raffinage au tempérage
Quelqu'un vient me chercher : il porte une charlotte pour tenir ses cheveux, une blouse, des chaussures de sécurité et un cache-barbe. C'est une question d'hygiène. Le technicien de qualité y veille : il ne faudrait pas qu'on me contamine ! Il s'est habillé dans les vestiaires situés dans un couloir long de 300 mètres - même s'il n'y a plus que 90 salariés, il y en avait 1000 à l'époque de Laverin ! Cet employé me verse dans un tuyau et j'arrive à l'entrée de la ligne 650, avec deux zones - avec ou sans fruits à coques - pour éviter qu'une personne tombe malade en me mangeant. L'endroit est bruyant et il y fait chaud. Je passe dans une broyeurse, une énorme machine qui me mélange avec le sucre et le beurre de cacao. Je dois passer

plusieurs fois pour devenir une pâte bien lisse, pas plus de 30 microns. Le conducteur de la ligne 650 contrôle ma qualité. S'il le faut, il modifie ma recette. Il est tout le temps debout et tout seul parce que tout est informatisé. Il faut dire qu'on raffine 2,5 tonnes de chocolat par heure !



Projetage de la ligne 650- Les Mirois, le 31/12/19

J'arrive ensuite dans une couche qui me mélange et me chauffe pendant des heures. Puis direction les tamis, qui vibrent : de gros aimants récupèrent la limaille pouvant venir des broyeurses et on me filtre pour ôter toute impureté. Je suis maintenant un chaud pour rester liquide.

Du mélange au conditionnement
Me voilà à la ligne 600. Je suis versée dans des moules en forme de tablettes et conduite par tapis roulant dans des frigos où je reste 48h. Moi, je serai nature, mais d'autres seront fourrées à l'orange ou aux fruits secs. Le conducteur de la ligne vérifie la qualité gustative toutes les 90 minutes. Il est tout seul car tout est automatisé. Les chocolats non conformes en composition vont dans des cuves destinées à l'alimentation des animaux.

A ma sortie du frigo, un conducteur regarde si je suis jolie. Comme c'est le cas, je suis emballée par une machine puis, après contrôle, mise dans un carton et conduite au quai Sud où je suis stockée avec les autres tablettes, barres ou bonbons (papillotes, escargots). De là, grâce aux commerciaux et au BRICIFS (certification permettant de vendre en grandes surfaces) nous irons dans les boutiques de l'entreprise ou à l'étranger. Qui va me déguster ?

SE, Collège Arthur Rimbaud Mirebeau-sur-Bèze Académie de Dijon

L'avancement des travaux avec les 3 collèges suivi par le CMQ AGT est le suivant :

- Suite à la visite de l'entreprise Cacao de Bourgogne effectuée par les élèves de 5^{ème} du collège Arthur Rimbaud de Mirebeau-sur-Bèze en décembre 2019, les élèves ont écrit un article de presse dans le cadre du concours des académies de Dijon et Besançon « Entreprise à la Une »⁵. Les élèves ont reçu le prix « coup de cœur du jury ». La seconde visite de l'entreprise autour des métiers n'a pas pu avoir lieu en mars les travaux des collégiens sur la problématique proposée par l'entreprise ont été mis en stand by. La problématique proposée était la suivante : « *Comment attirer et donner le goût aux jeunes de travailler dans l'industrie et dans les métiers de l'agroalimentaire ?* ».
- Le collège Saint Colomban de Luxeuil-les-Bains a choisi de travailler avec une classe de 4ème. 3 enseignants sont impliqués dans le projet (Sciences physiques, technologie et SVT). Ociapat a permis de mettre en contact ce collège avec l'entreprise agroalimentaire Bazin qui produit des salaisons et charcuteries et emploie 300 salariés. La problématique proposée est la suivante : « *L'entreprise demande aux élèves de réfléchir à une solution pour diminuer l'emballage de la gamme de produits Philippe Wagner dans un esprit plus développement durable (réduction des emballages plastiques) conforme aux valeurs de cette gamme de*

5 Voir article en annexe.

produits ». Cette problématique étant plutôt complexe pour des élèves de 4^{ème}, le CMQ a organisé la rencontre des élèves avec Agrosup. En effet, l'une des 6 dominantes proposée aux étudiants pour leur troisième année porte sur le packaging alimentaire et s'intitule « Food Pack ». La responsable de ce cursus a accepté de mobiliser quelques étudiants et elle-même pour venir rencontrer les collégiens en février 2020. Là encore les travaux ont été suspendus à partir du confinement.

- Le collège Le Parc à Dijon a choisi de travailler avec une classe de 4^{ème}. Le 22/01, le CMQ ainsi que la chargée de mission de Creativ' travaillant sur le projet de GPECT sur les Industries Agroalimentaires ont proposé aux élèves une animation afin de présenter la chaîne de valeur des secteurs de l'agriculture et de l'agroalimentaire. Cet évènement avait pour objectif de préparer la visite des élèves qui a eu lieu le 29/01 au pôle d'agroécologie Agronov. La visite des locaux a permis aux élèves de visiter le laboratoire et les serres d'expérimentation notamment et de rencontrer deux start-up dont l'une Terdalis a proposé aux élèves de travailler sur les deux problématiques suivantes :
 - *Trouver une solution d'oxygénation de la solution nutritive sans bulleur pour le produit proposé par Terdalis (un jardin intérieur connecté) ;*
 - *Proposer des idées pour l'animation du coach virtuel de l'application associée au jardin.*

Les élèves ont travaillé sur les deux problématiques avec leurs enseignants de technologie, français, maths, SVT arts plastiques et langues (anglais, allemand et espagnol).

Pour chacun de ces projets le confinement mis en place mi-mars a suspendu les travaux, les préoccupations des enseignants de collège étant principalement orientées vers la poursuite des enseignements à distance. Du côté des entreprises, le premier objectif a été de se recentrer sur la production et la réorientation des circuits logistiques dans certains cas. Il n'a pas été possible de relancer les travaux à la rentrée scolaire de septembre car les élèves avaient été affectés dans des classes différentes.

Malgré les conditions sanitaires, le CMQ a souhaité relancer un appel à projets auprès des collèges et des lycées de la région. Trois lycées ont candidaté : le lycée Emiliand Gauthey de Chalon-sur-Saône avec des 1^{ères} bac pro Accueil, le lycée Marey de Beaune avec également des bac pro Accueil et le lycée Mandela pour les élèves de troisième Prépa-métiers.

- Le projet a débuté avec le lycée Gauthey avec la mise en relation de l'enseignante en charge du projet avec l'office du tourisme de Chalon qui a proposé que les élèves travaillent sur la proposition d'une offre de service dédiée au public de 14 à 18 ans avec plusieurs pistes d'actions envisagées :
 - Un circuit touristique (cœur de Ville de Chalon sur Saône ou dans le Grand Chalon) avec toutes les offres d'activités pour le public 14-18 ans ;
 - Un circuit avec un quizz sur des sujets qui peuvent intéresser les 14-18 ans ;
 - Un parcours de géocaching sur une thématique spécifique ;
 - Création d'une page internet sur le site de l'Office de Tourisme dédiée aux 14-18 ans ;
 1. Création d'un produit touristique spécifique en relation avec les partenaires de l'Office ;

○

Le projet devait s'inscrire dans le cadre de la préparation du chef d'œuvre qui doit être présenté par les élèves pour les épreuves du bac professionnel. En fin d'année 2020, le projet est en stand-by. En effet, la visite de l'Office par les élèves a été annulée car prévue pendant le second confinement.

Au vu de la situation sanitaire, le CMQ a choisi, à l'automne 2020, de suspendre les activités d'accompagnement des collèges et des lycées dans le cadre du Parcours Avenir sous ce format. En effet, le manque de visibilité des possibilités de visites, déplacements et rencontres sur les semaines et mois à venir rend l'accompagnement trop complexe à mener. Le CMQ reprendra ce type de travaux lorsque la situation sanitaire permettra d'avoir à minima quelques mois de visibilité sur les possibilités de conduite des travaux.

VI/ Séminaire de travail du CMQ

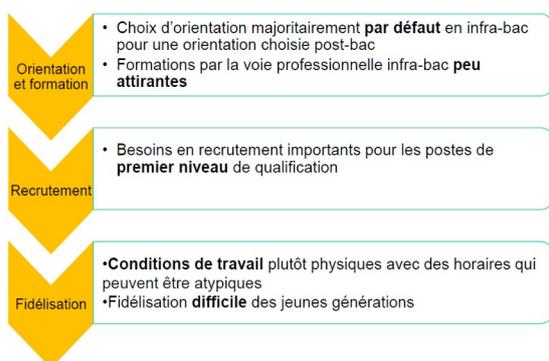
En 2020, le CMQ s'est fait accompagner pour la mise en place d'une politique de management de l'innovation dans l'objectif de proposer de nouvelles modalités de réflexion et d'actions aux membres du réseau du CMQ. Ainsi, le cabinet de conseil Devinnov' a consisté en deux jours de formation théorique à l'utilisation d'outils d'animation et de créativité et un accompagnement à l'animation d'un séminaire réunissant l'ensemble des acteurs de l'écosystème du CMQ qui s'est tenu les 09 et 11 décembre 2020.

Le séminaire s'est déroulé en deux sessions à distance sur le thème de « **Réfléchissons ensemble à de nouvelles façons d'apprendre dans les organismes de formation et en entreprise pour mieux attirer et fidéliser les jeunes** ».

Le déroulé a été le suivant :

- Accueil des participants.
- Présentation de la synthèse des problématiques liées à la formation, au recrutement et à la fidélisation des jeunes dans les secteurs d'activité de l'agroalimentaire et de l'hôtellerie-restauration.

Des problématiques communes aux deux secteurs (HR – Agro)

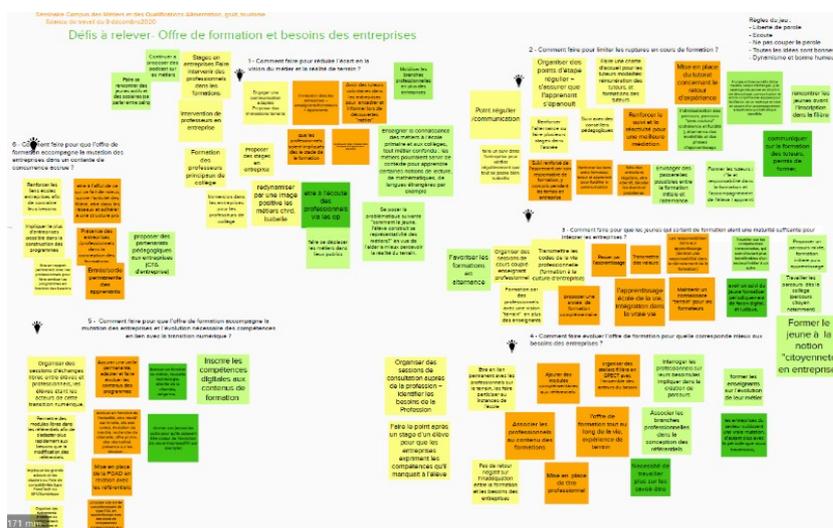


Des enjeux spécifiques pour ces 2 secteurs



- Présentation des résultats de l'enquête menée par Suzon Barbe stagiaire en Master 2 de Psychologie du travail et des organisations au sein de Creativ'. L'enquête menée visait la compréhension des situations vécues positivement et négativement par les étudiants en formation professionnelle initiale hôtellerie-restauration du CAP à la licence.

- Les participants au séminaire ont ensuite été répartis en ateliers de travail sur les thématiques de l'attractivité, du recrutement et de l'intégration et sur l'adéquation de l'offre de formation avec les besoins des entreprises.
- Le séminaire a réuni 27 participants le 09/12 et 17 participants le 11/12 ;
- La diversité des fonctions et des structures d'appartenance des participants a été le reflet de l'écosystème du CMQ : proviseurs de lycées, DDTFP, enseignants, conseillers en formation continue, inspecteurs académiques, salariés d'organismes de formation continue, représentants d'OPCO, représentants d'organisations professionnelles, chefs d'entreprises...
- Les participants ont tous joué le jeu d'une séance de créativité à distance avec l'outil Mural. 365 post-it ont été produits. L'analyse des productions est prévue pour 2021.



Enseignements et perspectives pour l'année 2021

- Dépôt du dossier de candidature pour le renouvellement de la labellisation du CMQ.
- Organisation début 2021 d'un ideathon sur la thématique de l'Alimentation Durable et de la Smart City où des étudiants de l'enseignement supérieur vont travailler sur des problématiques proposées par des entreprises du territoire.
- Démarrage du projet lauréat de l'appel à projets Territoire d'Innovation : Dijon, système alimentaire durable porté par Dijon Métropole et l'INRAE. Le CMQ est pilote de l'axe Compétences-formation.

L'année 2020 s'est révélée très spécifique au vu de la crise sanitaire aussi brutale qu'inédite dans ses manifestations et les conséquences qu'elle a eu sur les modes d'organisation et de travail de tous les acteurs.

Pour le CMQ, cette année a été non seulement celle des réadaptations permanentes à la situation et au mode de fonctionnement des différents partenaires de l'écosystème du CMQ mais également celle des défis pour se renouveler dans un contexte où les modes de travail habituels ne pouvaient plus fonctionner. Cette faculté à rebondir et à innover s'inscrit pleinement dans la démarche living lab dans laquelle le CMQ a commencé à s'inscrire en 2020.

VI. 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, favorisant la réunion trimestrielle du Groupe Technique Emploi Insertion (GTE), prévu dans le cadre du Contrat de Ville et co-piloté par l'État et Dijon Métropole. Il s'agit de l'instance de pilotage des GSE.

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

Introduction / rappel du projet

Des travaux d'évaluation des GSE ont été conduits en 2019. Avec l'accord et le soutien de Dijon Métropole, ils ont consisté à concevoir et réaliser une enquête auprès des membres des GSE, à l'échelon local comme métropolitain, pour recueillir leur niveau de satisfaction, et leurs besoins et propositions d'ajustements.

L'analyse des résultats de cette enquête a permis donc de valider un certain nombre d'évolutions et d'ajustements.

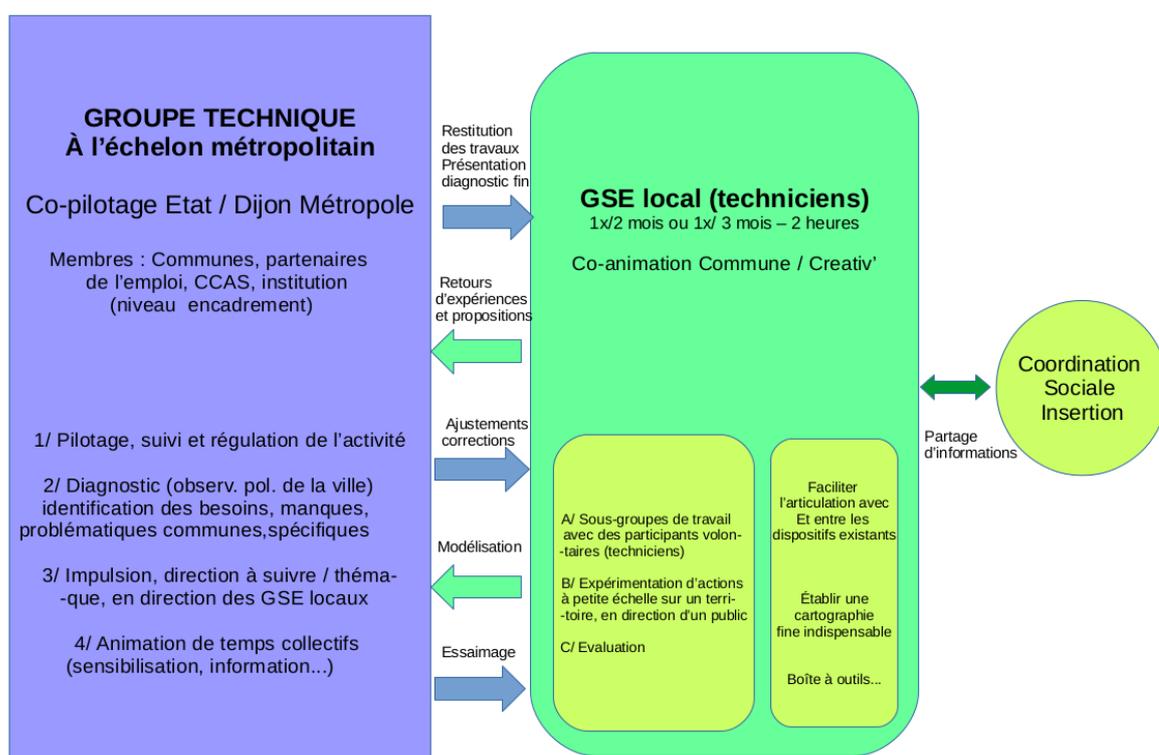
Ainsi, ce projet comporte toujours deux échelons :

- Un échelon local, pour chacune des communes, avec un nouveau rythme de réunions, tous les 2 mois, qui semble mieux adapté aux besoins de chaque territoire.
- Un échelon métropolitain, favorisant la réunion trimestrielle du Groupe Technique Emploi Insertion (GTE), prévu dans le cadre du Contrat de Ville et co-piloté par l'État et Dijon Métropole. Il s'agit de l'instance de pilotage des GSE.

Dorénavant, les communes de Chenôve, Longvic et Quetigny organisent des rencontres de coordination socio-professionnelle, en alternance avec les GSE, pour traiter des situations individuelles complexes et faire ainsi remonter les problématiques récurrentes aux GSE.

En fonction de ces problématiques, les GSE locaux ont la possibilité de mettre en place des groupes de travail restreints, destinés à la mise en place de projets spécifiques sur les territoires en lien avec les entreprises.

GSE 2020 – Articulation entre les instances



Objectifs pour l'année 2020

- Poursuivre les actions / projets en cours, pour chacun des GSE locaux,
- Déployer 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 bien d'autres événements,
- Déterminer de nouveaux travaux en fonction des orientations du GT emploi / insertion / développement économique : le GT 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.

La réalisation de ces objectifs a été fortement impactée par la crise sanitaire en raison du confinement et de ses conséquences sur l'organisation et les priorités des partenaires. En effet, celle-ci a conduit les partenaires à se recentrer sur des actions visant à répondre aux besoins de leurs publics cibles.

Par la suite, sur la base des enseignements des 2 années d'expérience, il a été convenu, d'un commun accord avec les financeurs, de mettre fin à la fonction de co-animation des GSE pour favoriser une meilleure prise en main de ces instances par les communes.

Creativ' reste naturellement l'un des partenaires impliqués, en particulier dans le cadre du PLIE.

Résultats produits et observables

I/ GSE Locaux :

Chaque GSE local a consacré cette première partie de l'année à la poursuite des projets en cours sur chaque territoire.

1) Chenôve

Les réunions GSE

Trois réunions GSE ont été organisées :

- le 20/01/2020, en présentiel présentation aux membres des nouvelles modalités de GSE (1 heure tous les deux mois) et présentation des modalités de mise en œuvre des réunions de coordination socio-professionnelles (1 heure tous les 2 mois).
- le 09/03/2020, en présentiel, présentation aux membres du dispositif PIVE du Conseil Départemental, dédié au primo entrant dans le dispositif RSA, du dispositif Emploi Francs pour les résidents des QPV et de la MRS, Méthode de Recrutement par Simulation par Pôle Emploi.
- Le 18/05/2020, un premier GSE à distance a été organisé, permettant à tous de se retrouver après deux mois de confinement pour d'une part, présenter un premier plan de déconfinement, structure par structure, et d'autre part de dresser un état des lieux des besoins spécifiques des publics identifiés sur ce territoire pendant et après confinement. Ce GSE a également été l'occasion, pour la Direccte, de présenter l'ensemble des dispositifs préparatoires à l'apprentissage du département et leurs modalités respectives

Restitution de l'étude sur les freins à l'emploi de demandeurs d'emploi en grande difficulté et présentation des préconisations :

En 2019, Creativ' a mobilisé trois stagiaires en formation Diplôme d'État en Ingénierie Sociale (DEIS) à l'IRTESS pour conduire 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. L'objectif était de mieux comprendre les freins

qui limitent ou empêchent leur accès à l'emploi et de formuler des préconisations pour y remédier. Cette enquête a permis d'interroger 13 habitants majoritairement résidant sur le quartier su Mail.

La présentation de cette étude, ainsi qu'un premier niveau de préconisations, a été réalisé en direction de l'équipe de direction du CCAS de Chenôve.

La période de crise sanitaire a néanmoins empêché un travail approfondi avec l'ensemble des membres de GSE visant à affiner les préconisations. Toutefois, les pistes qui émergent pourront servir de feuille de route au GSE :

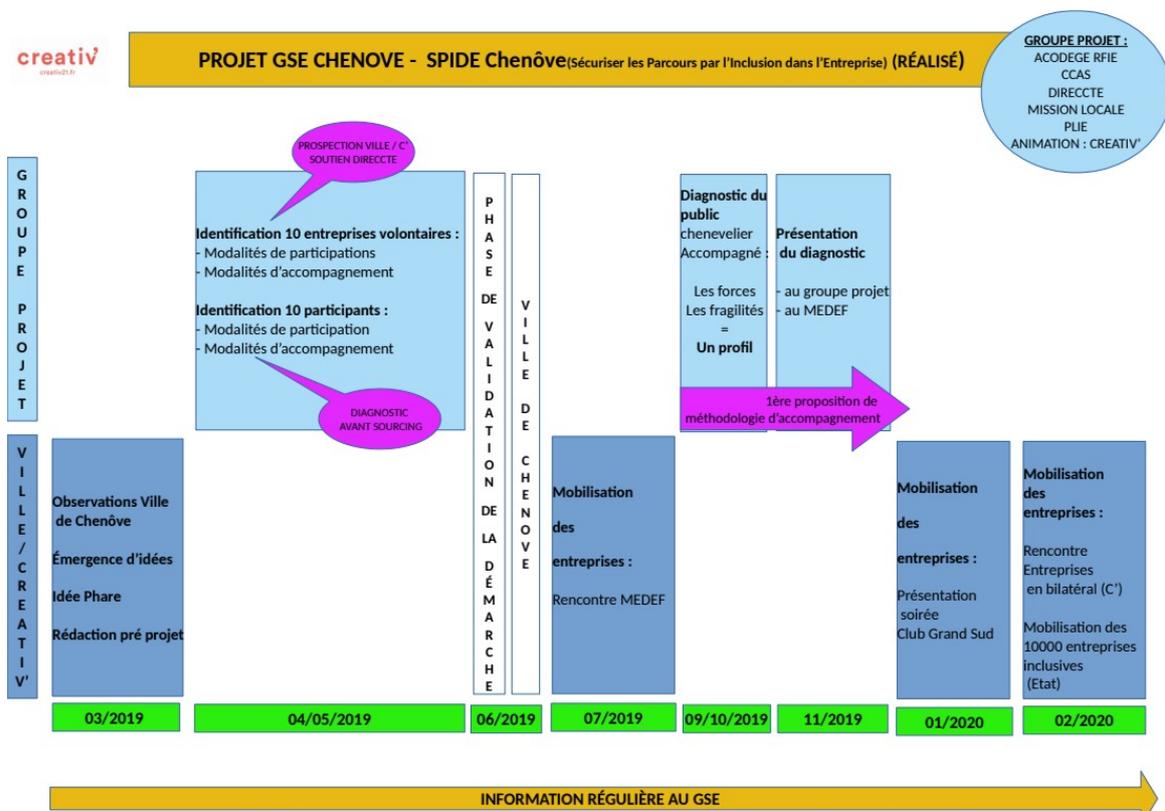
- notion de référent unique
- formation continue des référents de parcours membres des GSE
- meilleure articulation entre accompagnement individuel et intervention socio-professionnelle d'intérêt collectif.

Projet expérimental SPIDE Chenôve – Sécuriser les Parcours par l'Inclusion dans l'Entreprise

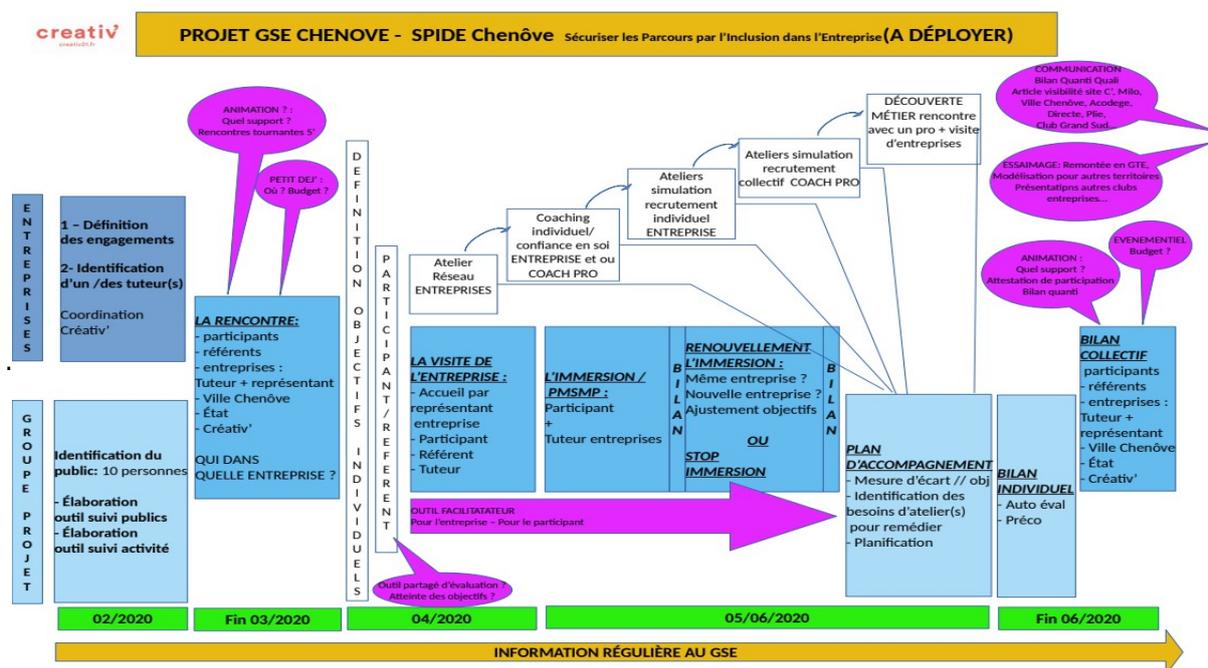
Dans le cadre d'un groupe de travail interne au GSE composé de Creativ', du CCAS, du PLIE, de la Direccte, de la Mission Locale et de la Plateforme RFIE de l'Acodège ; ce projet a pour finalité de favoriser l'inclusion de 10 demandeurs d'emploi de longue durée du territoire, leur faciliter l'accès aux entreprises du territoire et leur permettre de découvrir l'organisation du travail et les codes de l'entreprise.

Chaque participant aura alors la possibilité de s'immerger dans une ou plusieurs entreprises tout en bénéficiant d'un tutorat, 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. Ce projet a le soutien de la ville de Chenôve, du MEDEF, de la CPME et du Club Grand Sud.

La première phase de ce projet a pu être réalisé, précisément dans le cadre de la mobilisation des entreprises en janvier et février 2020.



La phase de démarrage de l'action en direction des publics à quant à elle du être reportée en raison de la crise sanitaire mais la volonté des partenaires de voir SPIDE se réaliser reste forte.



Ce projet pourrait à l'avenir être piloté par le Tiers Lieu de Chenôve porté par l'association Mail Up.

2) Dijon

Pour l'année 2020, dans l'objectif de favoriser l'interconnaissance des membres des GSE, ces derniers ont pris la décision d'organiser les réunions à tour de rôle dans leurs locaux respectifs, en fonction de leur capacité d'accueil.

- Une première réunion dans les Locaux de la Plateforme RFIE Acodège

Cette première réunion de l'année a été dédiée à la présentation de dispositifs, déjà existants ou nouvellement mis en œuvre aux membres du GSE :

- Intervention de la psychologue Pôle emploi de l'agence Dijon Ouest pour une présentation des missions du psychologue chez Pôle emploi et de l'offre de services spécifique.
- Intervention du Responsable de service de la Plateforme RFIE de l'association Acodège pour présenter les modalités de mise en œuvre et le démarrage des projets Initiatives pour l'Emploi des Jeunes et Plan d'investissement dans les Compétences sur le territoire

Les fiches actions du protocole d'engagements réciproques / Contrat de Ville ont également été présentées.

- Une deuxième réunion à l'Agence Pôle Emploi Ouest

Cette réunion, prévue le 17 mars 2020, a du être annulée en raison du contexte sanitaire. Il y était néanmoins prévu une présentation de l'offre digitale, de l'offre de service aux entreprises, un point sur les modalités d'accompagnement des demandeurs d'emploi et sur le service indemnisation de Pôle Emploi.

Cette réunion sera reprogrammée dès que les conditions sanitaires permettront de nouveau à Pôle emploi d'accueillir le groupe.

3) Longvic

Deux réunions GSE se sont tenues à Longvic au 1er semestre, le 07 janvier et le 16 juin. La réunion du 7 avril a dû être annulée en raison du confinement.

La réunion de janvier a été l'occasion pour les membres des présenter l'évolution de leur offre de services et la mise en place de nouvelles mesures :Charte et Club 10000 entreprises inclusives par le Direccte, dispositif PIVE pour les primo entrants dans le dispositif RSA par le Conseil départemental, Emplois Francs pour Pôle emploi.

La réunion du mois de juin a permis aux membres de se retrouver pour faire un bilan du confinement et des modalités de reprise des différentes structures. Cela a également été l'occasion de présenter l'évolution des différents projets.

En effet, le confinement a été l'occasion d'un travail resserré entre la coordinatrice emploi de la Ville de Longvic et Creativ' affiner des projets en direction des demandeurs d'emploi de Longvic.

➤ Action Ki Relooking

Un bilan de l'action conduite en 2019 a été présenté aux membres des GSE en 2020. Le niveau de satisfaction de tous, participants comme partenaires, a permis de valider, sur le principe, le renouvellement de cette expérience ; mais également d'envisager les pistes de son évolution en vue d'une consolidation : action « fil rouge » avec possibilité d'entrées et sorties permanentes et un entretien individuel rendu facultatif.

Au vu du contexte sanitaire, la reconduction de cette action au deuxième semestre n'est pas confirmée.

➤ Enquête auprès des demandeurs d'emploi du territoires en vue d'un diagnostic

La réalisation de l'enquête de proximité auprès des demandeurs qui ne fréquentent pas la maison de l'emploi et des services a débuté pendant le confinement. Une offre de stage a été rédigée conjointement par le service emploi de la Ville de Longvic et Creativ' diffusée par la Ville de Longvic. Les candidatures de quatre assistants.es de service sociale 1ère année de l'IRTESS ont été retenues pour réaliser cette enquête entre avril et novembre 2020. La première partie de l'enquête (8 semaines d'avril à juin) a porté sur la prise de connaissance et l'appropriation de l'institution, du territoire et de la population par l'étude et l'analyse de données statistiques et la prise de contact avec les partenaires de ce territoire. Cela a également été l'occasion d'amorcer l'élaboration des outils d'investigation les mieux adaptés aux publics cibles.

Cette partie de l'enquête a du être réalisée en partie à distance en raison du contexte sanitaire, mais le GSE du 16 juin a été l'occasion d'une rencontre avec l'ensemble des partenaires présents.

La deuxième partie de l'enquête sera consacrée à la rencontre du public, à l'identification précise des besoins et à la formulation de préconisations qui permettront d'y répondre.

➤ Chantiers éducatifs, un lien aux entreprises renforcé

En 2019, une réflexion a été engagée en GSE sur la valorisation des chantiers éducatifs pour favoriser le recours à ceux-ci, au bénéfice des jeunes les plus en difficulté.

Au premier semestre 2020 et malgré le contexte sanitaire, plusieurs chantiers éducatifs ont été organisés par la Plateforme RFIE de l'Acodège : Leclerc Marsannay et Longvic, Berthelon Menuiserie, Pirouette Cacahuète à Chenôve, domaine viticole de Marsannay la Côte...

Plusieurs jeunes longviciens ont intégré ces chantiers, et la réflexion menée en GSE y a contribué, à sa mesure.

- Ateliers à destination des publics demandeurs d'emploi : réflexion sur la problématique dépendance à l'alcool

La source de cette réflexion part d'un constat : cinq longviciens âgés de 40 à 50 ans et usagers réguliers de la Maison de l'Emploi évoquent, lors de leurs passages, des conduites liées à une consommation d'alcool impactant directement leur accès à l'emploi, ou leur maintien dans celui-ci. Bien que le volume de personnes concerné puisse sembler faible, les problématiques rencontrées doivent être considérées.

Aussi, pendant le confinement, il a été convenu :

- d'engager des recherches pour identifier les partenaires spécialisés du territoire, légitimes à intervenir sur ce champ,
- de prendre contact avec chacun d'entre eux pour envisager les différentes modalités d'interventions possibles, existantes ou à inventer,
- sonder, au déconfinement, les membres des GSE pour identifier si nécessaire des personnes accompagnées rencontrant cette même problématique et/ou identifier un besoin complémentaire lié à d'autres sources d'addiction (jeux de grattage, paris sportifs, jeux vidéos, autres toxiques...).

Des échanges téléphoniques ont ainsi pu avoir lieu avec :

- L'AIST 21, Association interprofessionnelle de santé au travail,
- L'ARACT, Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail,
- La chargée de mission Santé Handicap de la Ville de Longvic
- Pôle emploi, dans le cadre d'une action de formation à destination des conseillers réalisée en 2019
- l'ANPAA, Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie
- L'Association du Renouveau qui facilite le soin et l'insertion sociale des personnes subissant toutes formes d'addiction, en priorité celle de l'alcool et/ou de tout autre produit psychotrope engendrant une exclusion sociale.
- La SEDAP, Société d'Entraide et d'Appui Psychologie, en lien avec toute forme d'addiction
- L'association dépendances 21

La capitalisation des éléments recueillis au cours de ces riches échanges a conduit à déterminer trois axes d'intervention :

- Organisation d'un temps de sensibilisation pour les publics identifiés (format, lieu, communication et intervenants à déterminer avec les membres des GSE)
- Organisation d'une rencontre favorisant l'interconnaissance des membres des GSE et des intervenants ciblés, pour faciliter le recours à leur offre de service pour les publics cibles (ex : GSE dédié, café partenaire...)
- Proposition d'une action de formation en direction des membres des GSE sur les conduites addictives et les modalités spécifiques d'accompagnement du public

4) Quetigny

Une réunion GSE s'est tenue le 20 janvier 2020.

Elle a été l'occasion pour le CCAS de présenter aux membres les modalités de mise en œuvre des rencontres de coordination socio-professionnelles. Elles s'adressent aux professionnels accompagnateurs de parcours du territoire et sont organisés et animés par le CCAS. Elles ont lieu en alternance avec les GSE et viendront compléter ce dernier par une étude et un traitement des situations individuelles complexes (remontée des besoins en GSE).

Un premier besoin identifié, en lien avec la santé mentale, a permis dégager la nécessité de faire intervenir EMAS, Equipe Mutualisée Acodège-SDAT, pour présenter son offre de service, ses modalités d'accompagnement et le public cible.

➤ Outil de centralisation et de partage d'informations « emploi/formation »

En 2019, les membres des GSE ont décidé de la création d'une boîte à outils accessible à tous les membres, en vue de centraliser et de partager des informations en lien avec l'emploi, la formation et l'insertion professionnelle.

Une matrice de fiche technique d'information (voir ci-dessous exemple de fiche complétée) a été réalisée, et une procédure a été rédigée pour faciliter et clarifier la démarche.

DENOMINATION: Espace Solidarités Côte-d'Or Conseil Départemental de la Côte-d'Or	
Public cible critères d'éligibilité	Toute personne de 18 à 60 ans
Territoire cible	Quetigny Couternon
Missions	Insertion sociale et professionnelle Protection maternelle et infantile Protection de l'enfance
Modalités d'orientation	Les personnes doivent se présenter à l'Espace ou téléphoner pour prendre RDV avec un travailleur social ou médico-social
Modalités d'organisation, de fonctionnement	<u>Accueil téléphonique:</u> Lundi au vendredi: 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h30 <u>Accueil physique:</u> Lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 Les travailleurs médico-sociaux reçoivent sur rendez-vous. Des RDV sont possibles en dehors des heures d'ouverture, Possibilité également de visites à domicile.
Coordonnées	<u>Adresse postale</u> 22 avenue du Château 21800 Quetigny - Château Services <u>Tel:</u> 03.80.63.27.20 <u>adresse mail:</u> accueilquetigny@cotedor.fr
Nom du contact	MINOT Solvie Adjointe au Chef d'Agence

La mise en œuvre a été envisagée en deux temps :

- Temps 1 : Pour faciliter l'interconnaissance de premier niveau, chaque partenaire membre du GSE renseigne une fiche technique pour le service/ l'institution/ le dispositif qu'il représente.
- Temps 2 : Cette fiche sera proposée à chaque nouveau partenaire venant présenter sa structure en GSE,

Pour chacune des fiches : proposition de mise en ligne sur le site de Creativ' sous un onglet GSE avec accord écrit et daté du rédacteur de la fiche (ou responsable de structure).

- Pour chaque membre régulier des GSE

1/ Diffuser la fiche mémo matrice à chaque membre, avec demande de retour sous quinzaine

2 / Demander par retour de mail d'autoriser la diffusion sur le site internet de Creativ (à conserver sans délai)



3/ Mettre en ligne sur la page GSE

- Pour chaque partenaire intervenant ponctuellement en GSE pour présenter une structure et/ou un dispositif

1/ Pré remplir la fiche mémo matrice en fonction de la présentation faire en GSE

2/ Demander la relecture du contenu : corrections, ajouts, logo...)

La matrice a été diffusée début mars 2020 à tous les membres du GSE de Quetigny. Le confinement a considérablement freiné les retours.

Bien qu'initialement, le site internet de Creativ' devait accueillir cette boîte à outil, l'arrêt de la co-animation des GSE par Creativ' a mis fin à cette perspective . Toutefois,l'ensemble des éléments reste à la disposition du CCAS de Quetigny.

➤ Projet Commerce

Un temps de travail réunissant le CCAS de Chenôve et Creativ' a alimenté la réflexion autour d'une nouvelle mouture Projet Commerce initié en 2018 sur Quetigny.

Il pourrait être repensé sur le modèle du Projet Spide Chenôve, en associant cette fois les entreprises de Quetigny et des communes limitrophes, en lien avec une volonté forte de la commune de mobiliser ces dernières.

- Forum emploi/formation pour favoriser l'accès à l'alternance des demandeurs d'emploi de la commune

Bien que ce projet soit fortement soutenu par la commune, il n'a pas été possible de le concrétiser au 1er semestre 2020 en raison du contexte sanitaire.

II/ Axe métropolitain

Creativ' a participé aux deux réunions du Groupe Technique Emploi, le 12 février et le 27 mai.

Pour rappel, cette instance définit les orientations des GSE en matière de publics spécifiques notamment. L'appui de Creativ' avait été sollicité pour organiser une réunion d'une demi-journée, sur la thématique des publics en situation de handicap, en direction des différentes parties prenantes des GSE.

Cet appui n'a pu être mis en oeuvre en raison du contexte sanitaire.

D'autre part, lors de sa réunion du 12 février, le GTE a acté la nécessité de réaliser des démarches communes au niveau de la relation aux entreprises du territoire:

- Réaliser un fichier partagé des entreprises sollicitées entre l'UD DIRECCTE, la Métropole et Creativ',
- Organiser des visites conjointes UD DIRECCTE – GSE (commune et/ou Creativ'),
- Créer un fichier partagé à partir des PMSMP prescrites par Pôle Emploi et Mission Locale pour alimenter le fichier des entreprises qui pourraient adhérer au club des entreprises inclusives..."

Du fait des mesures de confinement et de la situation sanitaire, cela n'a pas été possible.

II/ Contribution des GSE à des projets territoriaux

- Visites d'exploitation agricoles à destination des référents de parcours

Une rencontre avec la FDSEA et le Groupement d'employeurs Agri ressources 21 a conduit à recueillir le besoin de l'ensemble des membres des GSE locaux en terme de connaissances des métiers de l'agriculture : cultures maraîchères et céréalières, viticulture, élevage.

Le besoin recensé a permis de faire émerger l'intérêt d'organiser des visites de ces exploitations pour favoriser une meilleure représentation des métiers, des pré requis et compétences nécessaires, de la saisonnalité de ces secteurs, visant des orientations ciblées.

Un projet de visite d'exploitation a donc été réfléchi, freiné au 1er semestre par la crise sanitaire.

Toutefois, en lien avec le Lab' Compétences, ce projet pourra se concrétiser au 2ème semestre 2020 dans le cadre de matinales de l'agriculture.

➤ L'info GSE

En sa qualité de co-animatrice des GSE locaux, Creativ' a assuré une veille documentaire sur l'évolution des dispositifs, la création de mesures en faveur de l'emploi, la formation et de l'insertion.

Ainsi, Creativ' a diffusé régulièrement à tous les membres des « info GSE » pour transmettre ces éléments de façon réactive, sans attendre les réunions GSE. Initialement diffusées par mail, ces « info GSE » ont progressivement été diffusées sur le site internet de Creativ' afin d'en faire bénéficier le plus grand nombre.

➤ Contribution au sourcing des publics Cité Apprenti.e et animation territoriale

Les GSE ont été mobilisés pour le sourcing des participants à Cité Apprenti.e

Au delà d'une information régulière sur la mise en place du dispositif (présentation, promotion, diffusion du calendrier...), Creativ' a initié l'animation territoriale autour de ce dispositif préparatoire à l'apprentissage.

A titre expérimental, Creativ' (GSE et Lab' Compétences) a organisé une réunion collective d'information en direction de 4 jeunes résidant en QPV accompagnés par la plateforme RFIE de l'Acodège dans ses locaux; en collaboration avec Talent Campus, Manzalab et l'École des Métiers.

Cette réunion, initialement prévue le 20 mars, a été reportée au 09 juin et a permis d'aller à la rencontre des publics pour leur proposer un temps d'information ponctué d'animations adaptées et innovantes.

Cette expérience pourra être reconduite, notamment auprès des publics jeunes accompagnés par le conseil départemental, des jeunes en situation de handicap accompagnés par l'Acodège, mais aussi avec les communes porteuses d'un GSE, en partenariat avec les centres sociaux, les MJC ou encore les Points Information Jeunesse.

Appui à la manifestation « Cap Nord fête ses métiers » : promotion, sourcing et inscriptions

Ces travaux n'ont pas été engagés, l'association ayant décidé de reporter l'évènement à 2021.

Perspectives pour l'année 2021

Depuis le second semestre 2020, Creativ' ne co-anime plus les GSE. Cette fonction est intégralement prise en main par les communes.

Creativ' demeure néanmoins présent dans le tour de table des GSE, en particulier dans le cadre du PLIE.

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 2020

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.

En revanche, il était prévu de mettre en place d'un nouvel outil de collecte des données relatives à l'accueil, l'outil précédent, le logiciel SARAH étant tombé en panne à la fin de l'année 2019.

Résultats produits et observables

I/ L'impact de la crise sanitaire

L'activité a été très fortement impactée par la crise sanitaire.

En effet, le 16 mars, lors de l'annonce des mesures de confinement, décision a été prise de fermer les deux sites. Un message d'information a été enregistré sur le répondeur de l'accueil des deux sites et des affiches ont été apposées sur les vitrines.

Fermetures des accueils Points Relais

	Grésilles	Fontaine d'Ouche
janvier	3 jours	1 jour
février	1 jour	3 jours
mars	fermeture totale à partir du 16 mars COVID	
avril	accueil point relais fermé	
mai	réouverture à partir du 18 mai – que le matin en accueil téléphonique et public si urgence	
juin	3 jours	3 jours

sans prendre en compte la période de fermeture en raison du COVID

Accueil point relais grésilles : 7 jours de fermeture

Accueil point relais Fontaine d'Ouche : 7 jours de fermeture

Le protocole sanitaire a été respecté avec un affichage spécifique, la mise en place d'hygiaphones et d'un marquage au sol visant au respect des distances de sécurité, la mise à disposition et l'utilisation de masques et de gel hydroalcoolique. L'agencement des locaux a été repensé.

Le 18 mai, les agents d'accueil sont revenus sur le site à mi-temps avec un accueil d'urgence, jusqu'au 29 mai pour les Grésilles et jusqu'au 22 mai pour Fontaine d'Ouche, puis ont repris leur activité à temps plein.

Du fait de l'activité réduite des conseillers Mission Locale et des référents du PLIE en présentiel (2 jours/semaine), le nombre de personnes reçues à l'accueil a été plus faible que d'habitude.

Les différents personnels ont repris leurs horaires « normaux » à partir du 13 juillet.

L'impact sur la fréquentation des deux sites est très net :

Fréquentation du Point Relais des Grésilles – 2020

CONTACTS	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	TOTAL S1
Nombre d'entretiens Physiques	423	390	220	0	30	286	1349
Nombre d'entretiens Téléphoniques	97	86	48	0	16	86	333
NOMBRE TOTAL DES CONTACTS	520	476	268	0	46	372	1682

CONTACTS	Juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL S2	TOTAL 2020
Nombre d'entretiens physiques	345	72	305	359	291	299	1671	3020
Nombre d'entretiens Téléphoniques	45	10	63	69	68	56	311	644
NOMBRE TOTAL DES CONTACTS	390	82	368	428	359	355	1982	3664

Fréquentation du Point Relais de Fontaine d'Ouche – 2020

CONTACTS	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	TOTAL S1
Nombre d'entretiens Physiques	377	397	180	0	47	355	1356
Nombre d'entretiens Téléphoniques	179	142	67	0	31	183	602
NOMBRE TOTAL DES CONTACTS	556	539	247	0	78	538	1958

CONTACTS	Juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL S2	TOTAL 2020
Nombre d'entretiens physiques	323	247	304	313	355	263	1805	3161
Nombre d'entretiens Téléphoniques	107	93	113	116	174	147	750	1352
NOMBRE TOTAL DES CONTACTS	430	340	417	429	529	410	2555	4513

Synthèse annuelle de la fréquentation des deux sites

CONTACTS	Grésilles	Fontaine d'Ouche	TOTAL des 2 PR
Nombre d'entretiens Physiques	3020	3161	6181
Nombre d'entretiens Téléphoniques	644	1352	1996
NOMBRE TOTAL DES CONTACTS	3664	4513	8177

Éléments de comparaison avec 2018 et 2019 :

Du fait d'une panne informatique, la statistique 2019 n'est disponible que pour le premier semestre. Donc nous allons procéder en 2 étapes :

- Comparaison du 1^{er} semestre 2020 avec le 1^{er} semestre 2019

Comparaison de la fréquentation des points relais dijonnais – 1^{er} semestre 2019 2020

CONTACTS	Fontaine d'Ouche			Grésilles			TOTAL des 2 PR		
	2019	2020	Progression	2019	2020	Progression	2019	2020	Progression
Nombre d'entretiens Physiques	2170	1356	-37,51 %	2393	1349	-43,63 %	4563	2705	-40,72 %
Nombre d'entretiens Téléphoniques	959	602	-37,23 %	415	333	-19,76 %	1374	935	-31,95 %
NOMBRE TOTAL DES CONTACTS	3129	1958	-37,42 %	2808	1682	-40,10 %	5937	3640	-38,69 %

Cette baisse très significative doit être analysée en tenant compte du nombre de semaines de fermeture :

- 9 semaines de fermeture totale
- 2 semaines avec accueil d'urgence et mi-temps aux Grésilles et 1 semaine à Fontaine d'Ouche
- 4 semaines avec les référents de parcours présents sur le site à mi-temps.

Comparaison de la fréquentation des points relais dijonnais – 1^{er} semestre 2019 2020 extrapolée sur 15 semaines aux Grésilles et 16 semaines à Fontaine d'Ouche

CONTACTS	Fontaine d'Ouche			Grésilles			TOTAL des 2 PR		
	2019 corrigé	2020	Progression	2019	2020	Progression	2019	2020	Progression
Nombre d'entretiens Physiques	1335	1356	1,54 %	1381	1349	-2,29 %	2716	2705	-0,40 %
Nombre d'entretiens Téléphoniques	590	602	2,01 %	239	333	39,08 %	829,58	935	12,71 %
NOMBRE TOTAL DES CONTACTS	1926	1958	1,69 %	1620	1682	3,83 %	3546	3640	2,66 %

Si on considère que l'activité a eu lieu, non pas sur 26 semaines mais sur 15 semaines aux Grésilles et 16 à Fontaine d'Ouche, et qu'on extrapole l'activité 2019 sur cette base, on obtient le tableau suivant : Au premier semestre, fortement impacté par la crise sanitaire, l'activité s'est globalement maintenue (elle est même en légère progression) pendant les périodes d'ouverture.

- Comparaison de l'année 2020 avec l'année 2018

Comparaison de la fréquentation des points relais dijonnais – Année 2018 - 2020

CONTACTS	Grésilles			Fontaine d'Ouche			TOTAL des 2 PR		
	2018	2020	Comparaison	2018	2020	Comparaison	2018	2020	Comparaison
Nombre d'entretiens Physiques	4601	3020	-34,36 %	4185	3161	-24,47 %	8786	6181	-29,65 %
Nombre d'entretiens Téléphoniques	744	644	-13,44 %	1612	1352	-16,13 %	2356	1996	-15,28 %
NOMBRE TOTAL DES CONTACTS	5345	3664	-31,45 %	5797	4513	-22,15 %	11142	8177	-26,61 %

On constate on baisse forte d'activité de l'ordre d'un quart en moyenne.

Cependant, si on considère que l'activité a eu lieu, non pas sur 52 semaines mais sur 41 pour les Grésilles et sur 42 semaines sur Fontaine d'Ouche on obtient le tableau suivant :

Comparaison de la fréquentation des points relais dijonnais – Année 2018 - 2020 extrapolée sur 41 semaines pour les Grésilles et 42 sur Fontaine d'Ouche

CONTACTS	Grésilles			Fontaine d'Ouche			TOTAL des 2 PR		
	2018	2020	Comparaison	2018	2020	Comparaison	2018	2020	Comparaison
Nombre d'entretiens Physiques	3628	3020	-16,75 %	3380	3161	-6,48 %	7007,9	6181	-11,80 %
Nombre d'entretiens Téléphoniques	587	644	9,78 %	1302	1352	3,84 %	1888,62	1996	5,69 %
NOMBRE TOTAL DES CONTACTS	4214	3664	-13,06 %	4571	4514	-1,24 %	8785	8178	-6,91 %

L'activité est comparable pour le Point Relais de Fontaine d'Ouche. Celle du Point Relais des Grésilles est plus réduite.

Ceci est une approximation, car il faudrait tenir compte du nombre de jours de fermeture pour congés, éléments que nous n'avons plus pour 2018. En revanche, pour 2020, sans tenir compte des jours de fermeture liés à la crise sanitaire, le nombre de jours de fermeture a été élevé (non remplacement pendant les congés, présence de l'agent des Grésilles sur le site de Fontaine d'Ouche pour former sa nouvelle collègue):

- 40 jours aux Grésilles dont 7 jours au premier semestre et 33 au second)
- 19 jours à Fontaine d'Ouche dont 7 jours au premier semestre et 12 au second.

En conclusion : les deux sites ont continué de jouer leur rôle, malgré les difficultés liées à la crise sanitaire.

II/ Changement de personnel

L'agent d'accueil de Fontaine d'Ouche, agent de la Ville de Dijon, a souhaité évoluer vers un autre poste et a quitté ses fonctions au 31 mai.

Suite à cela, CREATIV' a fait appel à l'intérim d'insertion le temps d'organiser avec la Ville de Dijon les conditions du financement d'un nouveau poste au sein de l'association, financé par la Ville de Dijon.

Une intérimaire a été embauchée au 1^{er} juillet, avant d'être remplacée par une personne en CDD en septembre-octobre, puis une autre à partir du 2 novembre. Ces personnes ont été accompagnées par l'agent d'accueil des Grésilles.

L'agent d'accueil des Grésilles, agent de la Ville de Dijon a également bénéficié d'un changement de poste et a quitté ses fonctions au 31 décembre. Sa remplaçante a été recrutée en CDD par Creativ' dès le 16 novembre et a bénéficié d'une période de formation et de tuilage.

III/ Changement de logiciels

Du fait de la panne du logiciel Sarah en novembre 2019, Creativ' a mandaté un prestataire, Vision SI pour proposer un nouvel outil de saisie de l'activité de l'accueil. Il a travaillé avec la responsable de service, les deux agents d'accueil et le responsable informatique de Creativ' dans le courant du 1^{er} semestre 2020.

Le nouvel outil a commencé à être utilisé à partir de juillet au Point Relais des Grésilles et à partir de septembre au Point Relais de Fontaine d'Ouche.

IV/ Autres éléments statistiques

De ce fait, les statistiques concernant les services délivrés et les caractéristiques des publics sont partielles.

➤ Services délivrés :

Cette statistique est produite sur le second semestre 2020.

Elle est complète pour le Point Relais des Grésilles. Pour le Point Relais de Fontaine d'Ouche, la saisie a été réalisée sur 4 mois et extrapolée sur 6 mois.

**Nombre de services délivrés par Point Relais
Au 2ème semestre 2020**

SERVICES UTILISES	PR Grésilles	PR Fontaine d'Ouche	TOTAL PR
Actualisation Pôle Emploi	161	83	244
Aide administrative	347	86	433
Aider à l'inscription / la réinscription à Pôle Emploi	17	2	19
Autre utilisation du PC en libre service	280	234	514
Consulter des offres	0	0	0
Créer ou mettre à jour des outils de prospection (CV/LM)	64	44	108
Créer un espace emploi	0	0	0
Demande d'information sur l'emploi	15	30	45
Demande d'information sur la formation	8	8	16
Demande d'information sur la mobilité	7	53	60
Demander un rendez-vous	104	219	323
Faire des photocopies	451	289	740
Message à son conseiller	349	409	758
Orienter vers une structure extérieure	51	19	70
Participer à un rendez-vous	543	689	1232
Réaliser des impressions	185	180	365
Scanner documents pour son espace Pôle Emploi, CAF.....	141	56	197
NOMBRE TOTAL DE SERVICES DELIVRES	2723	2401	5124

➤ Analyse des publics :

Cette analyse est produite sur le second semestre pour le point relais des Grésilles et sur 4 mois pour le Point Relais de Fontaine d'Ouche.

Analyse des publics reçus au Point Relais des Grésilles au second semestre 2020

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	
254	43	260	59	589	29	748	51	707	49	1455	71	2044

On constate un prédominance du public adultes, au niveau du Point Relais des Grésilles, sur la période considérée. Il y a moins de différences au niveau de Fontaine d'Ouche.

**Analyse des publics reçus au Point Relais de Fontaine d'Ouche
De septembre à décembre 2020**

Public jeunes					% par rapport au total des publics	Public adulte					% par rapport au total des publics	TOTAL tous publics
Femmes	%	Hommes	%	Total des publics jeunes		Femmes	%	Hommes	%	Total des publics adultes		
350	52	318	48	668	45	479	59	339	41	818	55	1486

Enseignements et points de vigilance pour la suite

Les deux agents d'accueil étant nouvellement nommées, il est important de leur apporter la formation et le suivi nécessaires. Des contacts seront pris avec les structures partenaires afin qu'elles leur présentent leur offre de services.

Le nouveau logiciel de saisie, utilisé depuis 3 mois, doit faire l'objet d'une évaluation afin d'être encore amélioré.

Perspectives pour 2021

- Poursuivre la formation des deux agents d'accueil, nouvellement arrivées
- Utiliser le nouvel outil de saisie de l'activité et améliorer son fonctionnement de manière à produire des statistiques fiables

VII. Autres actions

A. Communication

En raison de la crise sanitaire, de nombreuses actions de Creativ' ont été annulées ou reportées.

Voici le détail des articles qui ont relayé nos activités.

Date de parution	Organe de presse	Article	Creativ'	Clauses	PLIE	Lab ' Compétences	Points Relais	Campus
21/02/20	France 3 BFC	Emploi : le premier emploi franc a été signé en Côte-d'Or	x		x			
21/02/20	Franc Bleu	Lutte contre le chômage : un premier emploi franc signé en Côte-d'Or	x		x			
24/02/20	Dijon Métropole Magazine	Cité Apprenti.e : Accompagner vers l'emploi	x			x		
12/06/20	Infos-dijon.com	APPRENTISSAGE : L'accompagnement de l'entreprise n'intervient pas dans le discours du gouvernement selon Océane Charret-Godard	x					
12/2020	JDP	Dijon métropole fait de l'inclusion et de l'emploi une de ses priorités	x		x			
12/12/20	Bien Public	Qui sont les bénéficiaires du plan pour l'insertion et L'emploi ?	x		x			
17/12/20	Infos Dijon	Océane Charret-Godard ambitionne de «permettre à chacun de trouver sa place par un accompagnement individualisé vers l'emploi»	x		x			