

Emploi !

Témoignages sur l'emploi en Provence-Alpes-Côte d'Azur

Proposer un regard sur l'emploi tel qu'il est vécu et sur les grands enjeux qui le traversent aujourd'hui en donnant la parole aux entreprises, aux institutions et aux opérateurs qui se trouvent au cœur du monde du travail aujourd'hui, offrir un regard de terrain sur les problématiques liées aux conditions de travail et à l'application du droit du travail dans les entreprises : telles sont les ambitions d'Emploi !, la publication d'information par le témoignage développée par la Direccte Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Après avoir fait ses preuves dans les Bouches-du-Rhône, la Garantie Jeunes, droit universel pour les moins de 26 ans en situation de précarité, a été déployée en janvier à l'ensemble du territoire.



Un beau dispositif, qui permet de retrouver une vie normale et de devenir un citoyen comme les autres



Marie-Christine Oussedik, directrice du travail, adjointe au directeur de l'Unité départementale des Bouches-du-Rhône à la Direccte Paca

Le dispositif Garantie Jeunes a été mis en œuvre du 1^{er} octobre 2013 au 31 décembre 2016 à titre expérimental au sein, notamment, de l'ex-communauté urbaine Marseille Provence Métropole (aujourd'hui comité de territoire de la Métropole Aix-Marseille Provence) et dans le Vaucluse. Depuis le 1^{er} janvier 2017, le dispositif ayant fait ses preuves, il a été étendu à l'ensemble du territoire national, piloté par les missions locales, qui sélectionnent également les candidats.

La genèse de ce dispositif remonte à 2013, dans le cadre des réflexions des programmes européens pour la jeunesse, avec cette question : que faire pour les jeunes qui sont en dehors du système ? La France s'est positionnée sur ce terrain avec le dispositif Garantie Jeunes.

La décision de participer à l'expérimentation s'est inscrite dans le cadre plus global de la mise en place du Pacte de sécurité et de cohésion sociale pour Marseille, présenté par le Premier ministre Jean-Marc Ayrault en octobre 2013.

Un procédé innovant pour des objectifs ambitieux



C'est un dispositif spécifique qui n'en remplace pas d'autres», indique Marie-Christine Oussedik.

«Primo, la Garantie Jeunes a une dimension collective avec la création de cohortes ; les Missions Locales mixent, dès lors, ateliers de groupes et face-à-face. Secundo, l'accompagnement dure un an et les jeunes

sont soutenus de très près, et au quotidien s'ils le souhaitent. Enfin, ils sont payés – même s'ils doivent faire très attention à leur budget, évidemment ; c'est une contrainte de moins, qui leur permet de se concentrer sur leur parcours avec la Mission Locale, cette dernière mettant tous ses outils à leur disposition pour leur permettre d'intégrer le monde du travail.



La représentante de la Direccte Paca convient que dans les Bouches-du-Rhône, le dispositif a été déployé très rapidement avec des volumes importants, afin d'éprouver la méthode et d'obtenir des résultats concrets rapidement.

« Le travail a été colossal avec les Missions Locales et les associations et les débuts ont été difficiles, compte tenu du nombre de jeunes sélectionnés. Nous avons dû inventer collectivement un mode opératoire et créer des outils pour faire fonctionner la commission d'intégration et de suivi : fiche de présentation des dossiers, grille de sanctions. Il y a eu des abandons, bien sûr, tout comme de belles réussites. »

Le rôle essentiel des Missions Locales, pour un travail tout en finesse

« Au final, reprend Marie-Christine Oussedik, il y a eu véritablement un avant et un après Garantie Jeunes, dans les Missions Locales, qui ont dû faire évoluer leur organisation, car le dispositif fut complexe à mettre en place, avec une mobilisation très importante des équipes (les jeunes sont très présents au quotidien), des partenaires et des services de l'Etat, dans le cadre d'un travail coopératif intense et très intéressant. Il faut dire que l'enjeu est de taille. »

Elle ajoute que si la volonté d'emmener un nombre important de jeunes vers l'autonomie constitue un objectif majeur, un accompagnement sur mesure par les Missions Locales demeure capital pour la réussite du dispositif : « La phase de **diagnostic** est primordiale ; un jeune mal orienté peut mettre à mal toute une cohorte. Essentiel également, un **suivi** organisé et pointu. Fondamentaux enfin, les **partenariats avec le monde économique**. »

Avec 673 entrées à fin mai, l'objectif 2017 de 1.625 nouveaux jeunes bénéficiant du dispositif dans le département est atteint à 40 %.

La Garantie Jeunes en 4 questions

- 1/ C'est quoi ?** Un droit ouvert destiné à aider les jeunes de 16 à 25 ans en situation de précarité dans leur accès à l'autonomie et à l'insertion professionnelle.
- 2/ Comment ça marche ?** Conclue sous la forme d'un contrat d'engagements réciproques d'un an entre un jeune et une Mission Locale, la Garantie jeunes propose un accompagnement basé sur le principe de "l'emploi d'abord" et la possibilité de multiplier les périodes d'emploi. La Mission Locale accompagne le jeune de façon intensive et personnalisée en construisant avec lui un parcours dynamique, individuel et collectif, combinant expériences de travail, élévation du niveau de connaissances/compétences clefs et suivi social.
- 3/ C'est pour qui ?** Des jeunes de moins de 26 ans ni en emploi, ni en études, ni en formation, sans soutien familial et dont les ressources ne dépassent pas 472,37 € mensuels (plafond au 1^{er} avril).
- 4/ Le collectif, ça apporte quoi ?** Les travaux de groupe permettent au jeune de s'approprier les règles et les codes comportementaux qui régissent une organisation de travail et la relation salariée. Cela implique également que le jeune s'investisse au quotidien. Le groupe dispose d'une charte de vie, d'un programme d'action quotidienne, de points d'évaluation de la progression vers l'autonomie : à 1 mois, à 4/6 mois et à 12 mois. Ces travaux en collectivité permettent de développer les compétences sociales, la confiance en soi, l'auto-évaluation, la pratique de l'entraide et de la coopération.

Pour en savoir plus, consultez le site de la [Direccte Provence-Alpes-Côte d'Azur](http://www.paca.direccte.gouv.fr)



Un changement radical et positif dans la prise en charge des jeunes



Nathalie Baglieri,
directrice de la Mission Locale
Est Etang de Berre

La Mission Locale Est Etang de Berre fait partie, depuis le début de l'expérimentation, soit octobre 2013, des relais locaux qui déploient le dispositif. Elle rayonne sur 7 communes – Berre, Gignac-la-Nerthe, Marignane, Rognac, Saint-Victoret, Velaux et Vitrolles – et l'équipe volet Accompagnement est composée de 18 conseillers dont 4 dédiés à 100 % à la Garantie Jeunes.



Sa mise en place a été ressentie comme un bouleversement, reconnaît Nathalie Baglieri. Pour nous, c'est un changement complet de la prise en charge des jeunes, qui se fait non plus seulement individuellement, mais aussi en collectif, par groupes, entrant à des dates précises et sur une rythmique d'ateliers non plus ponctuels mais suivis. Les conseillers ont endossé, en plus de leur mission de base – conseillers en insertion sociale et professionnelle – les rôles de formateurs, éducateurs (pour réguler le collectif) et animateurs (puisque nous avons ouvert les parcours des jeunes à la culture et au sport en leur proposant des sorties).



A l'issue de la première année d'expérimentation, Nathalie Baglieri a nommé une coordinatrice pour assurer le pilotage institutionnel du dispositif, qui constitue une charge lourde, et une autre personne pour le pilotage opérationnel.

Enfin, une fois par mois, un psychologue intervient auprès des équipes en analyse de pratiques pour les aider à prendre du recul quant aux situations traitées et à dépasser d'éventuelles difficultés.

Restaurer la confiance et le pouvoir d'agir



Au début du parcours, raconte la directrice de la Mission Locale, les jeunes se retrouvent par groupes de 12 à 20 avec un planning précis pendant 6 semaines – ateliers et rendez-vous individuels, qui permettent de faire un état des lieux. Ils s'entraident, travaillent en intelligence collective et découvrent qu'ils ne sont pas seuls dans une démarche d'insertion. Ils doivent tout d'abord définir le règlement intérieur de leur groupe, les règles de vie dans la Mission Locale, créer leur blason, et travailler sur leurs compétences fortes (leurs aptitudes immédiatement mobilisables et transférables aux situations professionnelles), leurs compétences sociales (être autonomes dans les actes de la vie quotidienne), leurs compétences professionnelles (connaissance du bassin d'emploi, fondamentaux de l'entreprise, règles et conseils en matière d'hygiène et de sécurité) et leurs compétences clefs (communication verbale et non verbale, écrits professionnels, acquis "lire, écrire, compter", et base des outils bureautiques).



L'objectif de la pédagogie développée par les équipes est de restaurer le pouvoir d'agir de ces jeunes qui ont très souvent subi leur "orientation" et fait de la sélection par l'échec une fatalité.



Nous essayons de casser le côté normatif et de restaurer la confiance en travaillant sur les représentations (d'eux-mêmes, des autres, de leur environnement), sur leur projection, en leur apportant des informations allant au-delà du volet professionnel (sur la santé, le logement, la mobilité, le budget, etc.). Une fois traitées, ces informations doivent leur permettre de faire des choix (quelles sont mes priorités à court, moyen et long termes : par exemple comment accéder à un logement, ou trouver un emploi alimentaire, enfin réfléchir à la suite ?).



La Garantie Jeunes fait désormais partie intégrante de l'offre de services de la Mission Locale

Après ces 6 premières semaines, l'accompagnement se poursuit de façon individuelle et renforcée (un conseiller gère une cohorte de 50 jeunes).

Objectif ? Multiplier les mises en situations professionnelles d'un jour à 6 mois ou plus (visites, périodes d'immersion, rencontres de professionnels, forums) pour leur permettre de se positionner sur le marché de l'emploi.



Le lieu dédié à la Garantie Jeunes au sein de la Mission Locale est vécu comme un espace ouvert, avec des demi-journées d'accueil spontané, des plages de rendez-vous et des ateliers, car nous avons tenu, ici, à maintenir des temps collectifs à l'issue des six semaines. L'équipe a trouvé un mode de fonctionnement harmonieux avec le reste de notre offre, et la Garantie Jeunes en fait désormais partie intégrante. Tout ça s'est fait en deux ans, pas en deux mois...

Le partenariat institutionnel avec les services de la Direccte pour harmoniser la gestion administrative a été très important et structurant.

Nous avons également beaucoup œuvré en local, avec tous les acteurs de la prévention et de l'insertion ; ce sont ces partenariats qui ont aussi permis le repérage et l'orientation des publics.



Citons celui avec le FJT (foyer des jeunes travailleurs) de Vitrolles, qui fait le pari, contrat de confiance à l'appui, d'accueillir 12 jeunes sur les 60 places du centre, malgré l'aide financière limitée à un an, considérant que l'accompagnement renforcé sécurise le parcours et donc aussi l'hébergement.

La plus-value de ce partenariat étroit ?



Lorsque l'équipe du foyer reçoit une demande d'hébergement et qu'elle s'aperçoit que le jeune n'est pas inscrit à la Mission Locale alors qu'il aurait besoin d'être accompagné, elle l'informe voire réalise une mise en relation, répond Nathalie Baglieri.



Les partenariats avec le monde économique, enfin, débouchent même sur des recrutements parfois massifs (85 postes à pourvoir sur le bassin chez Burger King).

Une fois par mois, enfin, les acteurs du bassin d'emploi – chefs d'entreprise en activité ou cadres à la retraite – participent activement à une table ronde avec les jeunes et les reçoivent, à la demande, en entretiens individuels : on peut parler de "coaching / conseils" pour valoriser son potentiel en vue de sa recherche d'emploi.

Bilan chiffré de la Mission Locale Est Étang de Berre

Sur les 525 jeunes suivis en trois ans et 3 mois (chiffres à fin mars 2017) :

- 313 (soit 60 %) ont démarré une situation professionnelle rémunérée ou non pendant l'accompagnement et 26 ont commencé une formation.
- 59 % sont en emploi ou formation ou alternance à l'issue du parcours, et 41 % sont demandeurs d'emploi.



La mission de parrain est très enrichissante sur le plan personnel et, en tant que manager, j'en apprend beaucoup



José Lopez Del Hoyo, responsable de l'agence Bouches-du-Rhône (11 sites, 51 salariés) du groupe Cemex, et parrain au sein du dispositif Garantie Jeunes

En plus de ses fonctions de direction au sein du groupe mexicain Cemex (matériaux de construction, 16 agences en France depuis 2005), José Lopez Del Hoyo anime le plan RSE (responsabilité sociétale des entreprises) de Cemex France pour la région Sud-Est.

C'est dans ce cadre qu'il s'est intéressé à Pôle Emploi, et qu'il a découvert, en septembre 2016, à l'occasion d'une réunion organisée par le maire de Velaux et les services de l'emploi, la Mission Locale Est Etang de Berre et le dispositif Garantie Jeunes.



J'ai appris que des personnes s'investissaient personnellement auprès de publics en difficulté et j'ai trouvé que c'était une bonne manière de trouver des candidats en dehors de la filière habituelle, tout en leur apportant de l'aide. »

Le chef d'entreprise participe à des réunions deux fois par mois au sien des Missions Locales de Marignane, Saint-Victoret et Vitrolles.

« Nous sommes une bonne trentaine de parrains pour l'emploi et je croise dix de mes homologues régulièrement, explique-t-il. C'est très gratifiant et enrichissant sur les plans personnel et professionnel, et les échanges sont extraordinaires. Nous sommes en contact avec des milieux très variés (entreprises privées, publiques, gendarmerie, etc.). Les ateliers sont animés par une conseillère de la Mission Locale qui est très au fait des formations, des métiers et des financements.

Nous, parrains, manquons d'éléments concrets. Elle, elle a tout de suite la bonne réponse.



Une façon différente de recruter et de promouvoir une filière méconnue

José Lopez Del Hoyo se prête régulièrement au jeu des entretiens fictifs avec les jeunes, participe aux ateliers ou aux forums de l'emploi, propose des visites des sites de son entreprise (il vient d'inviter une jeune fille à rencontrer une stagiaire en alternance pour qu'elle lui parle de son parcours), et a même embauché deux personnes.



Une jeune femme qui avait fait du suivi qualité sur un chantier autoroutier vient renforcer l'équipe labo pour 18 mois, elle est ravie et très bien intégrée ; son CDD peut déboucher sur un CDI. J'ai également rencontré un jeune Vitrollais qui s'était investi dans son quartier en rénovant un local pour financer un voyage. Il démarre un apprentissage en deux ans (TPHCI - production en milieu industriel pour fabriquer du béton prêt à l'emploi), avec une semaine au CFA, trois semaines en entreprise, qui débouchera sur un diplôme reconnu, équivalent du bac pro.



Comme il vient d'embaucher le prédécesseur de ce jeune, une place s'était libérée. Le représentant de Cemex Bouches-du-Rhône indique d'ailleurs que depuis qu'il est à la tête de l'agence (11 ans), il a renouvelé 30% des effectifs grâce à l'apprentissage et qu'il souhaite, tous les deux ans, recruter un nouvel apprenti.

La filière béton et granulats, dont les métiers sont, selon lui, très mal connus dans la construction, représenterait 15.000 emplois en Paca, avec 170 centrales à béton.

José Lopez Del Hoyo est également jury des BTS NRC (négociation relation clientèle) dans la région, et jury des étudiants Axed de Kedge Business School à Marseille Luminy.

Il reste engagé avec la Mission Locale pour les années à venir.



La Garantie Jeunes aide vraiment à découvrir quel professionnel ou quelle personne tu peux devenir



Majda Wafir, entrée dans le dispositif Garantie Jeunes en avril 2017

Majda a 20 ans, elle est italienne, en France depuis quelques mois seulement, installée avec ses parents à Vitrolles, elle parle 4 langues (français, italien, anglais et arabe), et suit actuellement une formation de 12 mois pour obtenir un diplôme équivalent à son bac pro Commerce italien non reconnu en France, et voit très loin ; le tout avec un large sourire et beaucoup d'énergie.

Ces dernières années, en Italie, elle a multiplié les expériences après l'obtention de son bac Commerce et administration, et celle de son Brevet européen de premiers secours : vendeuse dans une boutique de vêtements, stagiaire dans une association qui propose du soutien comptable pour les PME, secrétaire stagiaire dans une entreprise informatique, serveuse dans un restaurant, coach de volley-ball...

Un dispositif qui fait la différence

Dès son arrivée, en octobre 2016, c'est la Mission Locale de Saint-Victoret qui la repère, l'accompagne et l'intègre, fin avril, au dispositif Garantie Jeunes.



La différence entre une prise en charge classique par la Mission locale et la Garantie Jeunes, c'est le suivi quotidien : les conseillers connaissent ta situation, ils t'aident et t'accompagnent en permanence. Les cinq premières semaines en groupe ont été très intenses et enrichissantes pour moi, qui ne connaissais pas la France.

Nous avons abordé ou découvert les thèmes de l'assurance santé, de la formation, la lutte contre les discriminations au travail, la mobilité, la gestion d'un budget, l'armée de terre, etc. Tout ceci au cours d'ateliers, de forums ou de trainings avec les partenaires.

Avec mes conseillers, on a découvert des façons d'arriver à des métiers comme hôtesse de l'air, interprète, formatrice ou conseillère d'orientation, pour aider les autres ; je me vois également évoluer dans une entreprise en tant que DRH ou même directrice générale.



Une formation théorique d'un an entrecoupée de stages courts pour en apprendre toujours plus

Après ces cinq premières semaines, Majda tire parti autant que possible du dispositif :



Quand je ne suis pas en formation ou en stage, je vois mon conseiller tous les jours, et quand j'ai besoin de quelque chose, j'ai toujours une réponse. L'un des parrains m'a également ouvert son carnet d'adresses. »

La jeune femme a entamé une formation théorique d'un an à l'Adrep de Vitrolles, qui l'occupe toute la semaine à plein temps, entrecoupée de périodes de stage. Elle a d'ores et déjà trouvé le premier au magasin duty free de l'aéroport de Marignane pour trois semaines. Cet hiver, ce sera au magasin Darty de Vitrolles.

« Je cherche à multiplier les stages pour découvrir différents univers, déclare Majda, très motivée.

