



Bilan d'activité - Relais d'Accueil et de Services d'Arbois 2010



l'Europe
s'engage
en
Franche-Comté
avec le FSE
Fonds Social Européen



CONSEIL GENERAL



Arbois



SOMMAIRE

I.	Introduction	3
A.	Les principes fondamentaux du Relais d'Accueil et de Services.....	4
B.	Les modalités de prise en charge des personnes.....	5
1.	Un service d'accueil primordial.....	5
2.	Un rendez-vous avec une accompagnatrice	6
3.	Des constats	7
II.	Accueil et accompagnement individuel	9
A.	L'activité globale en chiffres.....	9
B.	Evolution de la fréquentation	9
C.	Public	10
1.	Fréquentation	10
2.	Premières demandes	16
3.	Demandes globales	16
4.	Accueil et rendez-vous d'accompagnement.....	22
5.	Résultats en termes d'accès à l'emploi	24
D.	Partenaires.....	26
1.	Répartition des partenaires par champ d'action.....	26
2.	Les demandes.....	28
III.	L'animation territoriale	30
A.	Animation pour le public féminin	33
B.	Animation d'ateliers initiation informatique	35
C.	Ateliers de partage de connaissances.....	37
D.	Vie de femme en milieu rural	39
E.	Ateliers multimédias IJJ.....	41
F.	Seniors en vacances.....	42
G.	Ateliers d'expression mémoire : Mémo relax / relaxe mes mots.....	44
H.	Bien vieillir pour mieux vivre	45
I.	Pac Actifs MSA Franche - Comté.....	46
J.	Les simulations d'entretien d'embauche	47
K.	Les animations 2011	49
IV.	Bilan relais de services publics.....	50
V.	Exemples de parcours au relais d'Arbois	53

I. Introduction

Depuis le 1^{er} juin 2009, Terre d'emplois a ouvert au public un Relais d'Accueil et de Services basé à d'Arbois.

Cette ouverture a fait suite à une demande de la part des élus du territoire Arboisien, demande validée par un diagnostic révélateur :

- d'un manque de services proposés à la population
- d'un taux de chômage important
- d'une paupérisation d'un nombre conséquent d'habitants
- de la baisse de la population ainsi que de son vieillissement

Cet outil « Relais d'Accueil » tente de répondre aux différentes problématiques récurrentes constatées dans les champs de l'emploi et du social en :

développant l'emploi sur le territoire notamment l'emploi d'insertion
facilitant l'accès à l'emploi des personnes du territoire
renforçant la présence et la diversité des services sur le territoire
facilitant le développement d'actions collectives en réponse aux besoins identifiés

Il se donne pour priorité de s'appuyer autant que possible sur les acteurs locaux ou non (élus, professionnels, institutionnels et associations) pour atteindre cette mission.

A la différence de ses homologues du Val d'Amour et de la Plaine Jurassienne, le Relais d'Accueil et de Services d'Arbois n'est pas labellisé Relais de Services Publics avec la CAF, CARSAT, CPAM, MSA et le POLE EMPLOI.

Malgré tout, comme le montrent les éléments du bilan, le Relais d'Accueil offre aux personnes la possibilité, en un même lieu, d'obtenir des informations et d'effectuer des démarches administratives relevant de ces administrations ou organismes publics avec :

- un accueil personnalisé
- des démarches administratives facilitées
- des connexions internet en libre accès
- une qualité de service garantie

A. Les principes fondamentaux du Relais d'Accueil et de Services

Ouvert à tout public, le Relais d'Accueil et de Services d'Arbois est un **service d'information, d'orientation et d'accompagnement** dans les démarches de la vie quotidienne (emploi, logement, santé, famille, etc.) avec en toile de fond, une attention particulière apportée à l'information sur les droits fondamentaux et à la facilitation de l'accès à ces droits.

Il permet aux personnes **toujours volontaires**, de venir pour certaines, une seule fois, pour d'autres, plusieurs fois par semaine.

Ouvert largement dans la semaine (du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h - fermeture au public les jeudi après-midi), l'accueil y est gratuit et se fait dans le respect de la confidentialité, avec ou sans rendez-vous selon la nature de la demande.

L'accueil et l'accompagnement proposés sont **personnalisés**, en quelque sorte à la carte, dans le respect des personnes et de leurs choix. Ce respect exige la prise en considération de la pensée de l'interlocuteur qui a le droit de refuser ce qui nous paraît, à nous, être bénéfique pour lui.

En dehors du respect de l'Association, du service fréquenté, de l'équipe et des locaux, la personne que l'on accompagne sur les Relais n'est soumise à aucune obligation.

La capacité d'autonomie des personnes est toujours valorisée et encouragée. Les démarches ne sont pas faites à la place des personnes si elles sont en mesure de faire ce qui leur est conseillé. Elles sont accompagnées pour pouvoir faire, accompagnées pour trouver ensemble, une solution appropriée.

Que les personnes aient besoin d'une aide pour trouver un emploi ou un logement, pour rédiger un courrier, constituer un dossier, réaliser un cv, manipuler internet, obtenir une attestation, une information, comprendre pourquoi un dossier est bloqué, être mis en lien avec une administration ou savoir à qui s'adresser, le Relais d'Accueil et de Services est **un lieu facilitateur pour l'accès aux droits, à l'information de toute nature et de mise en lien avec des structures compétentes pour traiter leur besoin.**

La crainte de ne pas remplir les bonnes cases, de ne pas bien comprendre l'information qui est demandée, l'aspect rassurant d'avoir une personne pour vérifier ce que l'on a rempli...sont autant de raisons qui amènent les personnes fragilisées, mais pas seulement, à pousser la porte du Relais.

De même le rôle de mise en lien avec les partenaires est un des aspects fondamentaux du Relais. L'orientation se fait avec un préalable d'information d'une part, sur le champ d'intervention de la structure identifiée comme compétente et d'autre part, sur la raison de l'orientation.

La mise en lien est le plus souvent directe et facilitée par l'agent d'accueil ou l'accompagnatrice socio professionnelle. En effet, il n'est pas rare lorsque l'on pressent que la personne ne fera pas la démarche malgré le conseil donné que l'on propose de prendre contact avec elle. Cela favorise la mise en confiance de la personne et permet également de donner des éléments d'information concernant la prise de rendez-vous.

Une fois que la porte est poussée, le Relais propose, selon la nature de la demande, **un accueil sans rendez-vous ou un accompagnement sur rendez-vous**

En effet, les démarches des personnes, que ce soit auprès d'administrations ou non, se situent à différents niveaux :

- demande d'informations
- demande d'aide à la constitution de dossier, rédaction de courrier
- demande de mise en lien avec l'organisme car le Relais ne peut aller plus loin

Ces différents niveaux ne réclament pas la même disponibilité et le même temps de traitement. Il est donc important d'en tenir compte dans l'organisation du service (espace et personnel nécessaire).

Les agents d'accueil répondent à toutes les demandes qu'ils sont en mesure de traiter. Dès que les choses sont plus compliquées et nécessitent une relation davantage confidentielle et personnalisée un rendez-vous est proposé.

B. Les modalités de prise en charge des personnes

1. Un service d'accueil primordial

Le Relais propose aux personnes **un accueil** sans rendez-vous.

L'accueil sans rendez-vous permet à chacun de venir aussi souvent qu'il le souhaite, selon ses besoins, et de trouver, à chaque passage, **la disponibilité d'un agent d'accueil**.

A aucun moment les tâches administratives ne sont prioritaires sur l'accueil.

La disponibilité et le temps accordés aux personnes par l'agent d'accueil sont primordiaux. En effet, ils permettent la mise en confiance et favorisent l'expression de difficultés, d'autres difficultés que celle initialement annoncée, la plupart du temps l'emploi, et socialement moins valorisantes.

L'agent d'accueil peut alors proposer des pistes de travail et, notamment, la prise de rendez-vous avec l'accompagnatrice socio professionnelle du Relais

De même, l'outil informatique est aujourd'hui incontournable pour un certain nombre de démarches (notamment internet pour la consultation des offres d'emploi, ouverture du compte Améli, téléchargement d'attestations).

L'aide à l'utilisation de l'outil informatique proposée par l'agent d'accueil est donc indispensable. Elle rassure les personnes qui, au fil de leurs passages, se familiarisent avec cet outil qu'elles sacralisent et redoutent.

Dans le cadre de l'accueil sur le flux (sans rendez-vous) les passages sont en général rapides. La prise en charge de la personne ne concerne que les demandes ne nécessitant pas de confidentialité et supportant d'être interrompues par l'arrivée d'une autre personne.

Les demandes les plus fréquentes traitées à l'accueil (mais aussi en rendez-vous) sont :

- o la pré-inscription par internet ou téléphone comme demandeur d'emploi
- o la création de l'espace emploi

- la mise à jour d'un CV
- la mise en lien sur des offres d'emploi ou de formation
- l'aide pour remplir un dossier : pour écrire, vérifier les pièces jointes, etc.
- l'aide pour rédiger un courrier
- la correction de l'orthographe ou de la formulation d'une lettre de motivation, etc.
- la facilitation du contact avec les administrations par une mise en lien téléphonique (dans le cas des plateformes téléphoniques)
- la recherche d'offres (emploi, logement)
- la télé candidature aux offres d'emploi
- la recherche d'une information rapide : coordonnées / permanence locale d'un partenaire, accès à un droit, démarche à réaliser
- le téléchargement d'un dossier (RSA, CMU, APL, etc) ou d'une attestation (ARE, RSA, etc)
- le suivi des démarches effectuées par les personnes
- l'accès au téléphone, fax, imprimante et boîte mail pour les demandes liées à la vie quotidienne
- l'aide à la manipulation de l'ordinateur (souvent suite aux ateliers informatique)
- l'écoute, la motivation, l'encouragement
- La prise de rendez vous avec l'accompagnatrice ou les partenaires assurant des permanences au Relais

2. Un rendez-vous avec une accompagnatrice

Le Relais propose aux personnes un accompagnement sur rendez-vous

Un rendez vous avec l'accompagnatrice socio professionnelle du Relais est proposé lorsque la demande formulée par la personne ne peut être traitée à l'accueil parce qu'elle nécessite de la confidentialité, un temps trop long pour la traiter ou des compétences qui ne sont pas celles de l'agent d'accueil.

Au cours de ces permanences le travail qui est effectué avec les personnes peut être très différent selon la ou les problématiques. C'est ce qui fait la particularité du service proposé, un accompagnement individualisé et personnalisé, avec le souci permanent d'utiliser la capacité d'autonomie de la personne et de l'encourager.

De manière générale on retrouve :

- un diagnostic précis de la situation de la personne et des différentes problématiques
- une mise en lien avec les partenaires socio professionnels avec lesquels la personne travaille déjà afin d'obtenir des informations supplémentaires et de définir le positionnement de chacun dans son accompagnement
- la mise en lien, si nécessaire, avec les partenaires non encore sollicités par la personne mais pouvant lui être utiles
- l'élaboration d'un parcours de résolution d'une ou des problématiques, avec la définition d'objectifs à atteindre
- l'accompagnement de la personne dans son cheminement (physique, par téléphone, par mail) avec l'importance des notions d'écoute, de valorisation, d'encouragement, de réassurance, de mobilisation, de recherche de solutions.

De façon particulière et selon les problématiques abordées on retrouve :

- l'aide à la définition du projet professionnel, de formation ou plus largement, de vie
- l'apport d'éléments d'informations pour le positionnement sur une entrée en formation
- la réalisation ou l'amélioration du CV
- l'apprentissage de la rédaction des lettres de motivation
- la préparation aux entretiens d'embauche ou de recrutement dans les centres de formation, écoles.
- les télé candidatures aux offres d'emploi ou la création de l'espace emploi sur le site du Pôle Emploi
- l'accès aux droits : simulation aux droit RSA (test), droit APL, droit à l'Aide aux Vacances Sociales, droit à la CMU, droit à la culture, droits du locataire
- la recherche de financement pour l'accès au permis, aux vacances sociales, etc.
- l'accompagnement physique de la personne vers un lieu ou un professionnel
- le positionnement sur une action collective (Pac Actifs, Animation Public Féminin, etc.)

3. Des constats

Depuis l'ouverture du Relais en juin 2009, plusieurs problématiques récurrentes ont été identifiées et se sont confirmées au cours de 2010.

Elles nécessitent d'être prises en compte pour pouvoir notamment accompagner les personnes sur l'accès à l'emploi.

Il s'agit :

- de l'addiction à l'alcool ou autre drogue illicite
- d'un état de santé général dégradé et souvent non pris en considération (diabète, problèmes dermatologiques, dépressions, etc)
- d'un manque d'hygiène général
- d'un manque de mobilité physique et/ou psychologique
- de jugements ou de peine d'emprisonnement en attente
- de carences dans la fonction éducative
- de violences psychologiques au sein de la sphère familiale (particulièrement au sein du couple)

On peut affirmer qu'en 2010 les problématiques manque d'hygiène et de mobilité se sont accentuées.

On peut dire également que l'on reçoit de plus en plus de personnes qui rencontrent des problèmes pour chauffer leur logement et qui de ce fait portent des vêtements ayant une odeur désagréable d'humidité. De même, des personnes qui décrochent un contrat, une mission temporaire se voient dans l'obligation de demander une aide ponctuelle pour mettre du carburant dans leur véhicule ou prendre un billet de train pour pouvoir honorer leur engagement.

Ces constats récurrents vont nous amener à tenter de mettre en place des animations qui nous permettront d'aborder ces problématiques et donc à développer des partenariats avec les professionnels ressources : l'Espace Santé Dole Nord-Jura, Passerelle 39, la PMI du Conseil Général, etc.

Enfin, au cours de 2010, l'ensemble de l'équipe a constaté chez bon nombre de personnes une augmentation d'attitudes ou de propos traduisant la montée d'une agressivité dans les rapports humains.

Bien qu'exprimés auprès de notre équipe, ces attitudes et ces propos n'étaient pas tournés contre le Relais d'Accueil et de Services mais contre des lieux et des situations vécus comme agressifs et maltraitants.

Par exemple et, majoritairement, la suppression des relations humaines directes par la mise en place massive de plateformes téléphoniques, régulièrement responsables de suppressions, retards, diminution de paiements, radiation de la liste des demandeurs d'emploi, etc. Cette notion de maltraitance n'est pas seulement ressentie entre administrations et administrés. Elle semble se généraliser dans les rapports familiaux, professionnels, de voisinage, amicaux comme symptomatique d'un climat socio économique insécurisant et oppressant.

Tous ces éléments d'analyse expliquent pourquoi l'écoute est souvent l'une des demandes, non formulée, des personnes.

II. Accueil et accompagnement individuel

A. L'activité globale en chiffres

De façon globale, c'est-à-dire tous services confondus, le Relais d'Accueil et de Services a enregistré **6973 contacts** du 1^{er} janvier au 31 décembre 2010. Ceux-ci se répartissent de la façon suivante :

<u>Accueil public</u>	<u>6092</u>
dont accueil généraliste	5161
dont animation locale	931
<u>Accueil partenaires, élus</u>	<u>881</u>
dont accueil généraliste	763
dont animation locale	118

Pour la suite ce bilan, et afin de mieux comprendre et analyser l'activité, nous avons scindé l'activité en deux axes principaux : d'une part, l'accueil et l'accompagnement individuel et, d'autre part l'animation territoriale.

B. Evolution de la fréquentation

Au global sur l'accueil, **5924 contacts public / partenaires** ont été enregistrés. Cela représente une moyenne de **493 contacts par mois** (323 en 2009 sur 7 mois d'activité).

La diminution de la fréquentation au cours des mois d'août et décembre observée en 2009 l'est également en 2010. Elle s'explique pour une partie par la fermeture du service durant 1 semaine en été et 1 semaine à Noël mais également par le fait que ce sont des mois où les personnes sont moins présentes et/ou moins actives et disponibles sur leurs démarches.

L'augmentation de la fréquentation observée à partir du mois de juin se confirme jusqu'à la fin de l'année. Elle s'explique, en partie, par l'arrivée de la permanence de la Trésorerie Générale de Poligny.

L'impact de cette permanence est toutefois à relativiser pour les mois de septembre et octobre. En effet, le pic de fréquentation observé à la rentrée 2010 l'avait déjà été en 2009.

Contrairement à l'année dernière, le pic ne s'est pas maintenu en novembre.

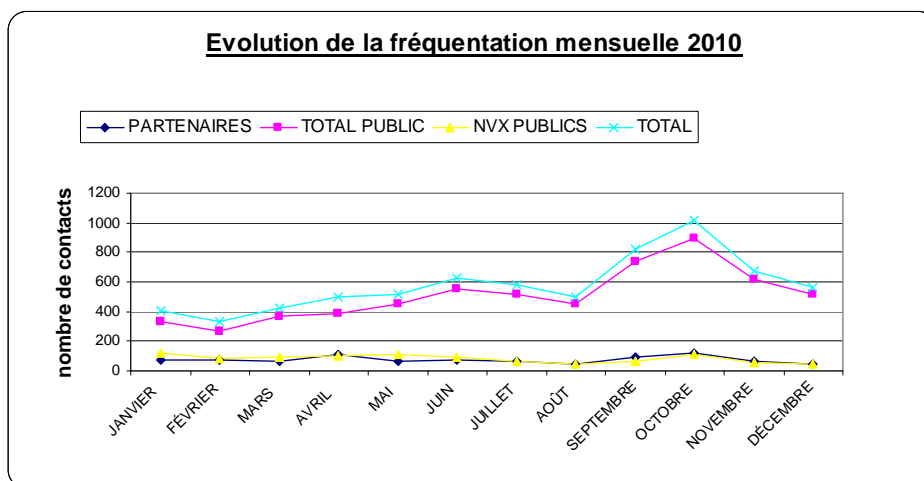
Il semblerait que cette période, tout comme le 1^{er} mois de l'année soient propices aux démarches et aux « bonnes résolutions ».

Tout comme les autres permanences tenues au sein du Relais d'Accueil et de Services, celle de la Trésorerie Générale, au-delà du service de proximité rendu, permet à certaines personnes qui ne connaissent pas le service ou qui n'osent pas pousser ses portes de le côtoyer, de se familiariser avec le lieu et le personnel et de finir par l'utiliser.

A la différence de la CPAM, la présence de la Trésorerie Générale génère le passage régulier d'acteurs de collectivités locales (agents administratifs des communes et de la Communauté de Communes). Ces différents passages favorisent les échanges, leur permet de mieux connaître les services, d'être relais d'information et de savoir quand, comment et à quelles fins les utiliser.

C'est ainsi que, dans l'urgence d'un remplacement de personnel au sein de la structure petite enfance, la Communauté de Communes a fait appel à l'Association Intermédiaire Terre d'Emplois-TEMPO.

Cette prise de contact a été fortement favorisée par l'attention et la disponibilité accordées au public lors de l'accueil.

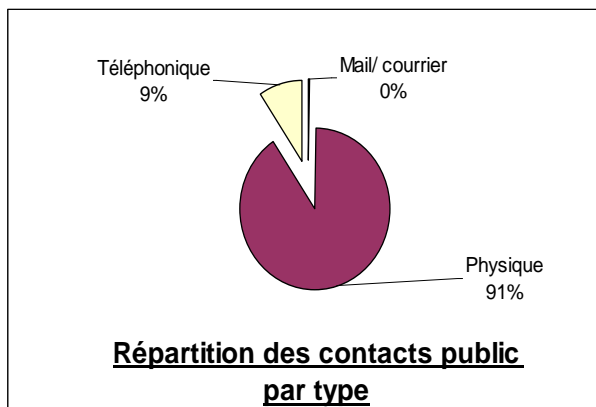


C. Public

1. Fréquentation

a. Les contacts

Le Relais d'Accueil et de Services d'Arbois totalise **5161 contacts issus du public** au cours de l'année 2010 contre 1725 en 2009 (hors animation territoriale).



Le contact physique est le mode privilégié du public. On est donc bien sur un service de proximité pour les habitants du territoire.

Les utilisateurs qui ont des contacts répétés avec le Relais apprécient d'être accueillis par des personnes qu'ils connaissent et qui les connaissent. La disponibilité des agents d'accueil est un gage de satisfaction.

Les contacts téléphoniques concernent principalement :

- l'organisation des permanences : prise, déplacement ou annulation de rendez-vous
- la demande d'information générale sur les partenaires
- les conditions d'utilisation des services du relais : heures et jours d'ouverture, services proposés, etc.
- le suivi des démarches effectuées notamment par rapport à l'emploi (embauche ou non)

Les contacts par courriers postaux concernent essentiellement les candidatures de recherche d'emploi ou les demandes de stage. La part de ce type de contacts est minime.

Les contacts par courriers électroniques ne sont pas très nombreux car non systématiquement notés.

Il est prévu de les prendre en compte en 2011 car ce type de contact est de plus en plus utilisé par les usagers qui disposent de l'outil informatique et internet et maîtrisent son utilisation. Ils l'utilisent alors majoritairement pour la vérification de lettres de motivation, les demandes d'informations ponctuelles, le suivi de leurs démarches etc.

b. Nombre de personnes

Au cours de l'année 2010, **1162 personnes** ont été accueillies sur le Relais (861 en 2009). En moyenne, ce sont **97 personnes par mois** qui ont utilisé le service (123 en 2009 pour 7 mois d'activité).

Comme pour les contacts, le nombre de personnes augmente de façon importante avec l'arrivée de la permanence de la Trésorerie Générale en juin et le maintien de celle de la CPAM. Cette tendance se maintient sur les mois suivants.

Contrairement au nombre de contacts nous ne pouvons pas être précis quand à la part que représente le nombre de personnes différentes ayant utilisées ces 2 permanences par rapport à l'ensemble de celles ayant utilisées les services propres du Relais.

En effet, l'identité des personnes n'a plus été demandée à compter de septembre 2010.

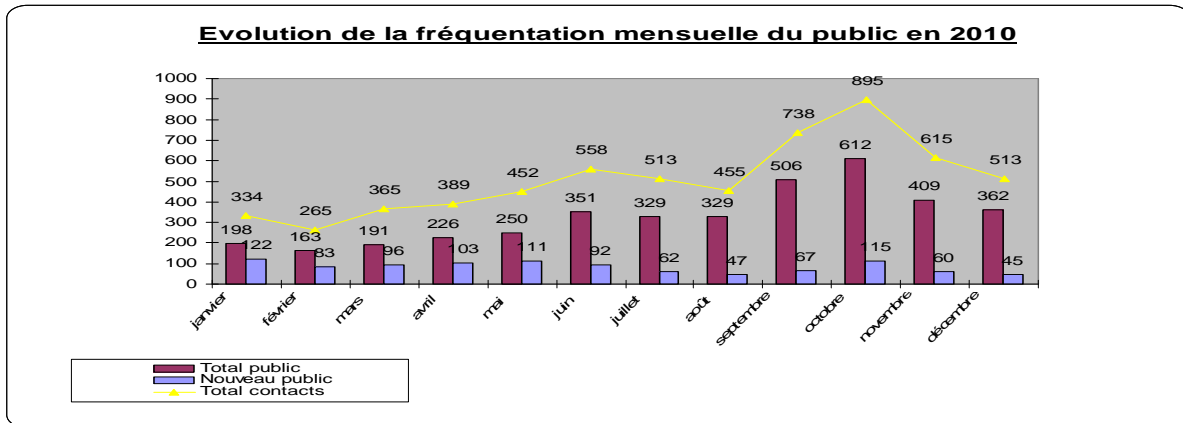
Plusieurs raisons nous ont amené à cela :

- Eviter la lourdeur de la saisie de ces contacts sur le logiciel ACCESS. En effet, chaque personne dont nous avons l'identité, ou non, fait l'objet d'une création de dossier.
- Pouvoir identifier le nombre de personnes et de nouvelles personnes venues pour un service du Relais, autre que l'accueil de ces permanences
- Ne pas incommoder les personnes utilisant ces permanences avec la demande de leur identité. Plusieurs d'entre elles avaient manifesté un étonnement, de l'incompréhension voir de l'agacement
- Eviter qu'une personne dont l'identité n'est pas connue (public anonyme) et qui revient plusieurs fois dans l'année soit comptabilisée chaque fois comme une nouvelle personne

c. Evolution de la fréquentation mensuelle

La fréquentation mensuelle varie avec, on l'a vu :

- o une plus faible activité aux mois d'août et décembre. Ces baisses d'activité sont dues d'une part au contexte de vacances et d'autre part à la fermeture partielle du Relais.
- o Une activité plus importante à partir du mois de septembre



Le nombre moyen de contacts issus du public s'élève à 430 (246 en 2009), avec des pointes à 738 en septembre, 895 en octobre et 615 en novembre.

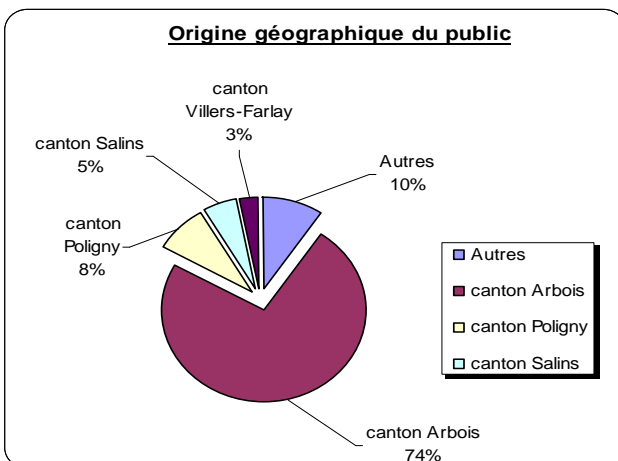
1021 nouvelles personnes ont été comptabilisées en 2010 contre 861 en 2009. Cela représente 85 personnes en moyenne par mois.

Ceci montre bien que la fréquentation du service n'a cessé d'augmenter depuis son ouverture et qu'elle s'est accentuée en 2010.

Cette tendance semble se confirmer sur le 1^{er} trimestre 2011.

d. Répartition géographique

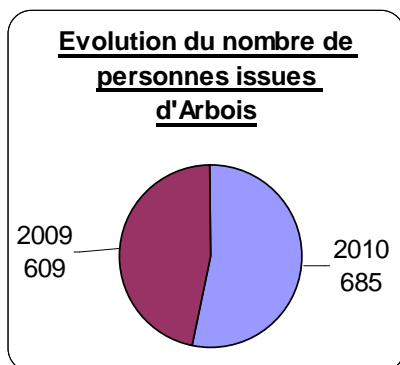
Il est important de rappeler que l'origine géographique des utilisateurs n'est pas forcément connue puisque, d'une part, l'accueil peut-être anonyme et que, d'autre part la nature de la demande ne nécessite pas la connaissance de la commune.



Cela dit, par souci de pouvoir définir la part des utilisateurs par commune, notamment du canton d'Arbois, nous essayons de questionner dans la mesure du possible les personnes

Les utilisateurs dont l'origine géographique est connue sont à 74 % issus du Canton d'Arbois. On note sur l'ensemble du public une légère baisse par rapport à 2009 (80%) qui s'explique par une nette augmentation des personnes issues du canton de Poligny (le double par rapport à 2009) et une sensible augmentation des personnes provenant du canton de Salins les Bains et d'autres cantons du Jura (Montbarrey, Champagnole, Chaussin, Sellières, etc.) voire d'autres départements limitrophes ou non du Jura.

Malgré tout le nombre de personnes issues du Canton d'Arbois est en progression.



Canton d'Arbois

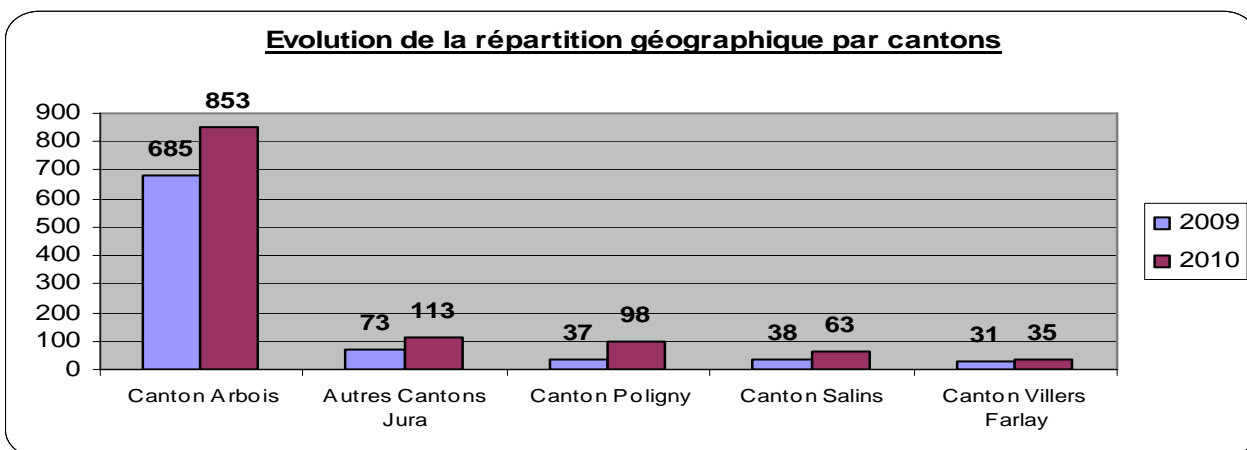
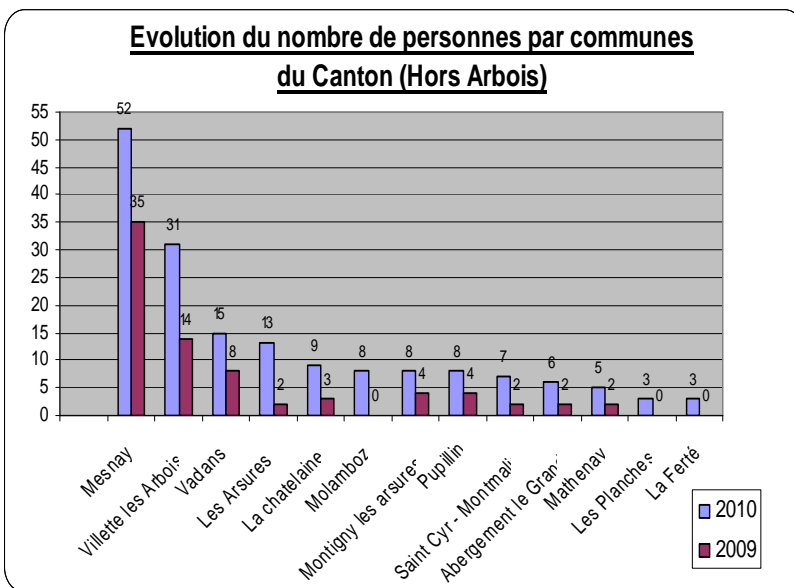
En 2009, 3 communes n'étaient pas représentées : La Ferté, Les Planches près d'Arbois et Molamboz.
 En 2010 toutes les communes sont représentées et l'on observe une nette augmentation pour certaines.
 En effet, pour la majorité des communes, le nombre d'habitants ayant utilisé notre service a au moins doublé.

Cette nette progression est due à plusieurs choses.

En 1^{er} lieu, les personnes des communes alentours qui utilisent le service se font relais d'information. Satisfaites de la prestation trouvée, elles n'hésitent pas à en parler autour d'elles et à orienter des personnes de leur entourage (proches voisins).

En 2^{ème} lieu, comme nous l'avons déjà souligné, les permanences de la CPAM et de la Trésorerie Générale amènent des personnes à pousser notre porte, à revenir, à se familiariser avec le service et à finir par l'utiliser pour d'autres choses que leur demande initiale.

Enfin, l'animation territoriale engendre également la fréquentation d'un public qui finit par utiliser le Relais pour l'accompagnement dans ses démarches soit un motif différent de celui de la 1^{ère} demande formulée.



- Autres cantons Jura** Cette augmentation des contacts « extérieurs » au territoire du Triangle d'Or peut sans doute s'expliquer par le manque d'offres d'emploi. En effet, ces contacts sont majoritairement le fait de personnes qui recherchent un emploi et sont prêtes à se positionner sur les contrats proposés sur le chantier d'insertion de l'Association. Il s'agit aussi, pour une moindre part, de personnes qui cherchent à venir s'installer dans la région et prennent des renseignements par rapport à la situation de l'emploi dans notre bassin d'emploi.
- Poligny** Le canton de Poligny connaît une nette augmentation. Elle peut s'expliquer par les nombreuses orientations du CCAS de Poligny qui porte un intérêt aux services proposés par le Relais. De même qu'en 2009 ce sont les Communes les plus proches d'Arbois qui sont les plus représentées. La ville de Poligny reste majoritaire et s'impose avec plus du double de Polinois ayant fréquenté le Relais en 2010. De même Buvilly, Grozon, Aumont, Plasne et Tourmont voient le nombre de leurs utilisateurs doubler voire tripler. Enfin, on voit apparaître des utilisateurs issus des communes de Barretaine, Miery, Besain et Brainans tandis que Chamole et Oussières se maintiennent.
- Salins les Bains** Les Salinois sont les plus nombreux à utiliser le Relais d'Arbois et le sont encore plus en 2010. Marnoz, Bracon et Aiglepierre sont plus représentées tandis que Lemuy et Cernans se maintiennent par rapport à 2009. De nouvelles communes apparaissent en 2010 comme Saizenay et Clucy.
- Villers - Farlayl** Comme en 2009, les communes concernées sont celles qui se trouvent à proximité de Mouchard, cette dernière étant toujours la plus représentée et en légère augmentation. Le train qui relie Mouchard / Arbois et la nationale qui facilite l'auto stop poussent les personnes rencontrant des problèmes de mobilité à venir de préférence sur le Relais d'Arbois plutôt que sur celui d'Ounans dont elles dépendent géographiquement. On voit apparaître en 2010 la commune de Villers Farlay. Par contre, les communes de Grange de Vaivre, Ounans et Champagne sur Loue ne sont plus représentées.

e. Typologie

a1. Répartition par sexe

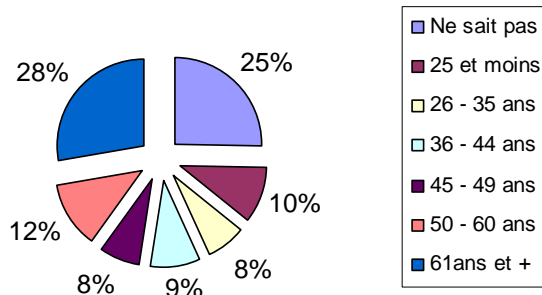
Le public accueilli est majoritairement féminin et l'est encore plus en 2010 : 61 % de femmes (706 femmes) contre 59 % en 2009 (512 femmes). Cependant, comme en 2009, la proportion d'hommes ayant utilisés les services du Relais est suffisamment importante pour que l'on tente de l'expliquer. Il faut noter qu'en général, dans les services où l'on accueille, accompagne, oriente les personnes, la proportion hommes / femmes présente un écart plus grand.

Dans le cas du Relais d'Accueil et de Services d'Arbois plusieurs facteurs peuvent expliquer la forte proportion d'hommes :

- le contexte de crise dans lequel s'est installé le service touche les hommes qui se trouvent eux aussi frappés par la perte d'activité et dans la nécessité de rechercher un emploi. On note en effet, que les hommes viennent majoritairement par rapport à l'emploi.
- la présence du Chantier d'Insertion dans le domaine des espaces verts qui attire en particulier les hommes.
- les permanence CPAM et Trésorerie Générale qui sont utilisées aussi indifféremment par les hommes que par les femmes.

a2. répartition par âges

Répartition par tranches d'âges en 2010

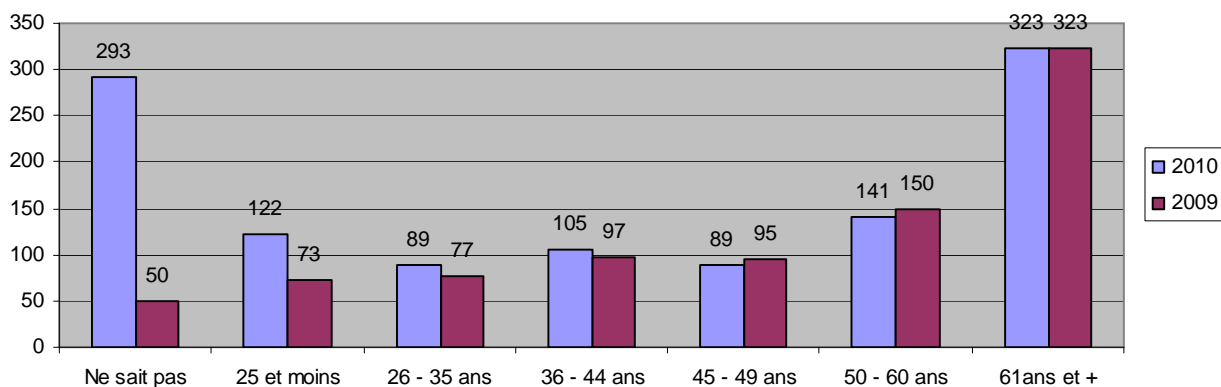


28 % des personnes accueillies ont plus de 60 ans. Ce chiffre, en légère diminution par rapport à 2009, est essentiellement dû à la permanence de la Sécurité Sociale et aux actions seniors en vacances et ateliers informatiques mises en place dans le cadre de l'animation territoriale.

Les 72 % restant se répartissent entre les personnes en âge de travailler.

A noter en 2010 une nette augmentation des moins de 26 ans et une augmentation plus sensible des 26-35 ans et des 36-44 ans.

Evolution de la fréquentation par tranches d'âges



2. Premières demandes

Les demandes exprimées lors d'un premier contact avec l'accueil du Relais concernent majoritairement l'emploi, la création d'activité ou la formation.

C'est ensuite le domaine de la santé qui amène le public à s'adresser à nous, suivi de celui de l'animation territoriale puis de la famille.

Pour une part beaucoup moins importante, ce sont des questions liées au logement, aux impôts, à la retraite, aux questions juridiques, à la mobilité et au handicap qui amènent les personnes à prendre un premier contact avec notre équipe.

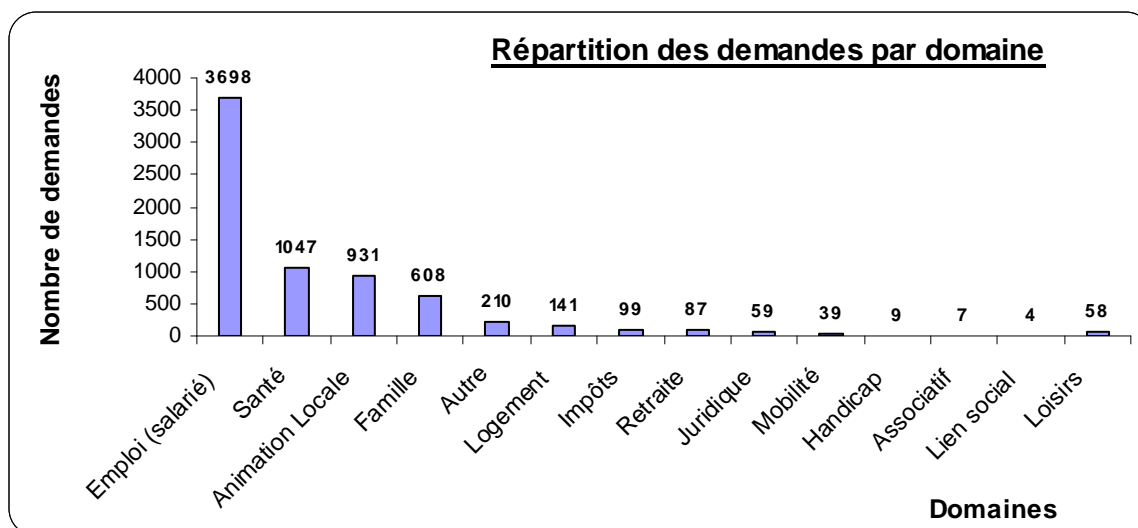
Il est important de souligner que les 1^{ères} demandes concernent le plus souvent un domaine socialement « valorisé » ou « formulable » (l'emploi, la formation) ou un aspect du domaine qui n'induit rien sur la situation de la personne (les démarches pour déclarer un médecin traitant plutôt que l'étude des droits à la CMU).

C'est généralement lors du 1^{er} contact ou à la suite de celui-ci que la personne s'autorise à préciser ou développer sa demande au cours d'entretien avec l'accompagnatrice socio professionnelle à moins que ce ne soit cette dernière qui, les prés sentant, amène la personne à les formuler. C'est là que les vraies demandes émergent : demande de CMU, étude des droits RSA, aide pour rédiger un courrier, besoin de travailler sur les compétences clés (écriture, opérations arithmétiques, lecture d'un plan, etc).

Pour que ces demandes plus difficiles à formuler puissent l'être il faut que la personne accueillie se sente en confiance, considérée avec respect et maître de ses actes. C'est là le rôle subtil et complexe mais ô combien essentiel de l'agent d'accueil.

3. Demandes globales

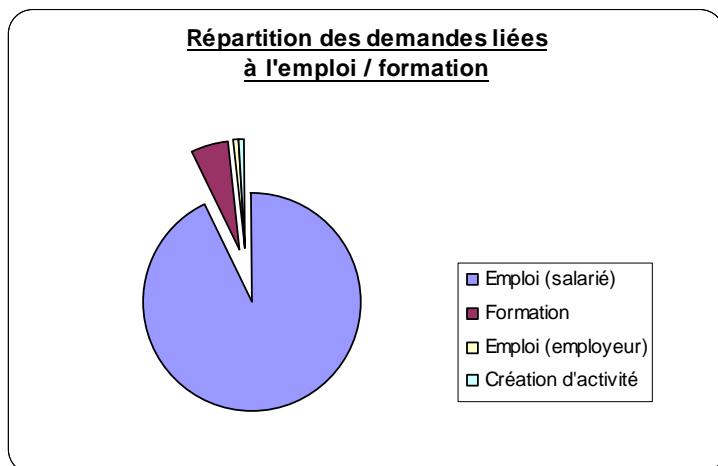
Le graphique ci-dessous reprend l'ensemble des demandes exprimées sur l'accueil du Relais, y compris celles exprimées lors d'un premier contact.



a. L'emploi / la formation: 52,8 % des demandes

C'est le domaine de demandes qui mobilise le plus avec 3698 demandes exprimées par 576 personnes (dont 55,5% de femmes).

Si l'on extrait les chiffres de l'animation territoriale, lesquels ont énormément augmentés en 2010 (6 fois plus de demandes en 2010 et 10 fois plus de contacts) et contribuent à la dilution des chiffres, l'emploi et la formation représentent 61 % des demandes globales.



On voit avec ce graphique que sur l'ensemble des demandes liées à l'emploi et à la formation la majorité d'entre elles concernent l'emploi à proprement parlé.

Rendez-vous permanences Relais : Les personnes qui s'adressent au Relais se voient proposé un rendez-vous avec l'accompagnatrice lorsque la demande ne peut être traitée à l'accueil : réalisation de CV, conseils pour la rédaction de lettre de motivation, travail sur le projet professionnel, information sur les droits à la formation, sur l'éligibilité à un contrat unique d'insertion.

Recherche d'offres : elle se fait selon les personnes de 2 façons : par consultation internet ou papier (classeur et affichage).

Chaque jour, les offres d'emploi publiées sur le site du Pôle Emploi sont éditées sur papier et classées par type de contrats dans un classeur que les personnes peuvent consulter librement. On trouve dans ce classeur la liste des offres disponibles sur l'ensemble du Jura avec, en détail, les offres disponibles dans un rayon de 30 km autour d'Arbois. Ce classeur est régulièrement consulté par les personnes qui craignent tout particulièrement l'outil internet et qui, même avec l'aide de l'agent d'accueil, se refusent encore à essayer.

De même, une revue des offres parues dans les journaux (Les Dépêches, Paru Vendu) est réalisée. Les offres locales sont affichées dans un espace bien identifié et réservé à cet effet. On trouve également sur cet espace d'affichage des offres d'emploi que l'on nous a directement déposées et des offres de formation locales ou non.

C'est 2 fois plus souvent que les personnes consultent les offres par le biais d'internet. Avec l'aide de l'agent d'accueil ou en autonomie, elles se rendent sur le site de Pôle Emploi, des agences d'intérim et sur les sites spécialisés de recherche d'emploi.

Recherche d'informations : sur les contrats, les employeurs, les droits, (allocation de Retour à l'Emploi, allocation Spécifique de Solidarité, allocation de Retour en Formation, droits du travail, etc). Nous sommes également contactés par des employeurs qui recherchent des informations sur l'emploi de salariés, y compris à domicile. Les questions touchent également aux formalités administratives d'embauche ou de gestion de personnel (chèque emploi service, rupture de contrat...)

Elaboration d'outils de recherche d'emploi : lettre de motivation, CV, préparation entretiens embauche. Comme on l'a déjà évoqué, ces actions sont globalement effectuées au cours d'entretien individuels avec l'accompagnatrice. Mais, il faut noter que, face à la situation critique de certaines personnes et à la rareté des offres sur lesquelles elles peuvent se positionner il arrive de plus en plus souvent que l'on réponde à l'urgence de la demande à l'accueil, cela afin de permettre une candidature réactive.

Accès aux services du Pôle Emploi : pré-inscription, actualisation, création de l'espace emploi, télé candidature et candidature par retour de mail, accès au 3949

Cette catégorie de demandes nécessite une grande disponibilité avec les personnes qui ne maîtrisent pas l'informatique et internet.

Aujourd'hui et de plus en plus, c'est le mode de la télé candidature et de la candidature par mail qui sont requises pour se positionner sur une offre. Cela nécessite d'avoir un CV sur support informatique à joindre à sa correspondance.

Info et mise en lien avec des professionnels : organismes de formation (GRETA, AFPA, INFA, EFOR 39, Institut Européen de Formation des Compagnons du tour de France), Agefiph, MDPH, Espaces Jeunes, Ministère du Travail, Dirrecte, Pôle Emploi, etc.

Mise en lien sur offres ou sur employeurs : employeurs, agences intérim, Réagir, Indibat, SIAE, AI (Terre d'Emplois – Tempo), etc.

A noter qu'en 2010 les services du relais ont été sollicités par Indibat, Réagir (guichet départemental de la chambre d'Agriculture du Jura) ainsi que par l'Association Intermédiaire Tempo, l'agence intérim Manpower et quelques employeurs locaux pour la recherche urgente ou non de salariés. Il est essentiel pour la crédibilité du service que les orientations des personnes répondent à l'urgence et correspondent aux critères définis.

Face aux sollicitations des employeurs ou suite à la consultation régulière des offres d'emploi, une mise en lien des personnes ayant le profil adéquat est faite. Les personnes sont contactées par téléphone ou informées lors de leur visite.

Suivi des démarches de recherche d'emploi : Suite à une démarche de recherche d'emploi, les personnes passent dans le service afin de nous informer du résultat. Cela est quasi systématique en cas de réponse négative puisque la personne reste active dans sa recherche et continue à fréquenter le Relais. A l'inverse nous ne sommes pas systématiquement informés des retours à l'emploi ou des entrées en formation. Cette information nous parvient souvent lorsque la personne arrive en fin de contrat ou de formation, se retrouve de nouveau sans solution et pousse une nouvelle fois la porte du service.

Accès outils : téléphone, photocopieur, fax

L'accès au téléphone est souvent demandé ou proposé suite à la consultation des offres d'emploi ou à la mise en lien sur une offre d'emploi. La personne appelle l'employeur afin de se positionner. Les réponses des employeurs, loin d'être systématique, on s'aperçoit que certaines personnes ont du mal à maintenir la dynamique nécessaire à la recherche d'un emploi. Le fait de leur proposer de candidater dans la foulée en leur mettant le téléphone à disposition facilite les choses.

Ecoute : Il devient de plus en plus fréquent que les personnes, en parallèle de leur demande, éprouvent le besoin d'exprimer leurs difficultés face au manque d'offres, à la non réponse des employeurs, aux difficultés rencontrées avec des collègues de travail ou leur employeur, la difficulté à rencontrer un interlocuteur.

b. La santé : 15 % des demandes

Contre 22 % de demandes en 2009, la santé comptabilise 1047 demandes pour 548 personnes (dont 56 % de femmes).

Rendez-vous permanences Relais et Sécurité Sociale : La plus grande partie des rendez vous liés à la santé concernent la permanence CPAM. Les demandes liées à la santé traitées dans le cadre des permanences Relais ont concerné l'information sur les droits à la CMU (ou CMU.C, aide complémentaire, chèques santé), l'aide à la constitution du montage du dossier et à recherche d'une mutuelle ou d'un médecin traitant.

Information sur les droits : CMU, CMU.C, Aide à la complémentaire Santé, Chèques santé, déclaration du médecin traitant, etc.

Information et mise en lien partenaires : CPAM, service social de la CARSAT BFC, Passerelle 39, MSA, Espace Santé Dole Nord Jura, etc.

Aide à constitution de dossiers : demande d'aide financière, CMU, etc.

Suivi de dossier et suivi des démarches : essentiellement liés aux droits d'assurés sociaux

Ecoute : Les personnes que l'on accueille présentent de plus en plus des soucis de santé : problèmes de dos, dépression, diabète, addictions. Certaines d'entre elles ont également tendance à laisser leur état général se dégrader (hygiène corporelle défaillante, souci dentaire, problème de vue, d'audition, solitude, etc.) par manque de moyens financiers, par manque d'information sur leurs droits, en raison de la complexité administrative de l'accès aux droits, ou, tout simplement, par « démission ».

L'état de santé représente un frein majeur pour l'accès à l'emploi et c'est particulièrement sur cette problématique que les personnes éprouvent le besoin de s'exprimer.

c. L'animation territoriale : 13,8 % des demandes

L'animation territoriale est considérée comme un outil d'accompagnement complémentaire à l'accompagnement individuel. Elle est donc proposée comme telle par les agents d'accueil ou l'accompagnatrice socio professionnelle afin de travailler des choses qui ne peuvent l'être que par l'approche collective : positionnement face au groupe, prise de position, lien social, etc.

C'est un domaine qui répond à un besoin évident du territoire puisqu'il voit en 2010, le nombre de demandes multiplié par 6.

En effet, 931 demandes ont été comptabilisées pour 225 personnes concernées dont 72 % de femmes.

Nous verrons par la suite le détail de ces animations mais l'on peut déjà avancer que les demandes concernent essentiellement les ateliers informatiques et toutes les animations qui génèrent du lien social comme les ateliers de partage de connaissance (découverte et promotion de son lieu de vie, origami), les ateliers mémoire d'expression, les séjours collectifs de vacances pour les seniors, etc.

d. La famille : 8,7 % des demandes

Ce domaine comptabilise 608 demandes pour 167 personnes (dont 58% de femmes).

Rendez-vous sur permanences du Relais : il s'agit essentiellement de rendez-vous pris pour l'étude des droits au RSA, les personnes nous étant très souvent orientées par les AS de secteur du Conseil Général. Celle-ci se fait par la passation du test par le biais d'internet. En cas de résultat positif et selon les personnes, cette passation s'ensuit de l'aide à la constitution du dossier et/ou à la mise en lien avec la CAF du Jura ou la MSA de Franche-Comté pour une prise de rendez-vous avec un conseiller. A noter que le personnel du Relais d'Arbois a suivi la formation dispensée par la CAF pour le dispositif du RSA et la passation du test.

Information sur les droits : prestations familiales (Allocations familiales, Asf, Paje, AAH, RSA, etc.)

Aide à la constitution de dossier : Dans le cadre du RSA complément d'activité ou de l'allocation logement essentiellement

Suivi de dossier

Mise en lien avec des professionnels : Dans le cadre du RSA socle, si l'étude des droits est positive une mise en lien est effectuée pour obtenir un rendez-vous avec un conseiller pour l'instruction du dossier. Des mises en lien ont été également faites avec le Relais d'Assistantes Maternelles, le CIDFF, l'Association Femmes Debout, la brigade de Gendarmerie pour dépôt de plainte suite à des violences au sein du couple, l'AFLAMS

Accès à l'information : sur les droits, les organismes, les associations de défense du consommateur, les prestations familiales et dispositifs d'aide ponctuelles et/ou d'urgence.

Ecoute : Par rapport à des violences subies au sein du couple, des difficultés rencontrées en tant qu'aidant naturel (soutien de parents vieillissants), des difficultés liées à la parentalité et au rôle parental, à la gestion du budget.

e. Le logement : 2 % des demandes

C'est un domaine qui a intéressé 52 personnes pour 141 demandes.

Info et mise en lien avec des professionnels : en termes d'accès à l'information, on retrouve surtout l'orientation vers les structures compétentes (OPAC, Foyer Jurassien, ADIL, Jura Habitat...) et l'aide aux recherches sur Internet notamment pour l'estimation des aides au logement de la CAF et le téléchargement du dossier de demande.

Recherche d'offres : La Mairie nous adresse une liste d'offres de logements chaque semaine (bailleurs privés, agences immobilières et notaires). Le public a identifié ce service supplémentaire proposé et les personnes en recherche de logement ont pris l'habitude de consulter cette liste dans notre service.

Information sur les droits (aides au logement, droits du propriétaire et du locataire, accès au logement) toujours en lien étroit avec la CAF du Jura ou la MSA de Franche-Comté ainsi que les travailleurs sociaux du département et l'ADIL du Jura.

A noter que nous sommes de plus en plus sollicités par rapport à des questions liées à l'indécence ou l'insalubrité de logements en location. Nous travaillons alors en lien avec l'ADIL et la CAF du Jura ou la MSA de Franche Comté dans le cadre de la lutte contre le logement indécet.

f. Autres domaines

(Impôts, retraite, juridique, loisirs, mobilité, handicap, associatif, lien social)

Ces domaines ont comptabilisé 392 demandes pour 192 personnes.

Impôts : 79 personnes pour 99 demandes

Ces demandes concernent à 71 % la permanence de la Trésorerie générale : demande d'information sur les modalités de la permanence.

Pour le reste il s'agit d'aide à la demande d'exonération pour le paiement de la taxe d'habitation, particulièrement récurrente en 2010.

Retraite : 27 personnes pour 87 demandes

C'est un domaine en forte progression.

Information et mise en lien sur partenaires : essentiellement les caisses de retraite (CRAM, RSI)

Aide à l'accomplissement des démarches (clarification des démarches, orientation vers les structures compétentes) et aide à constitution de dossiers.

Juridique : 9 personnes pour 15 demandes

Information sur les droits (du consommateur, du salarié)

Mise en lien partenaires : AFLAMS, Ministère de l'Emploi, Direction du Travail

Suivi des démarches et de dossiers

Ecoute

Loisirs : 34 personnes pour 58 demandes

Il s'agit d'information sur les droits à l'aide de l'ANCV pour le séjour seniors en vacances ou à l'aide de la CAF pour les séjours de vacances familiales.

Mobilité : 19 personnes pour 39 demandes

Information et mise en lien partenaires : Roues de secours, CIDFF du Jura pour l'aide au permis de conduire.

Recherche internet et accès téléphone pour acquisition de véhicule.

Handicap : 5 personnes pour 9 demandes

Information sur l'AAH, la reconnaissance en tant que travailleur handicapé et mise en lien avec la MDPH du Jura.

Lien social

Les contacts liés spécialement pour du lien social sont rares. En effet, la personne amène toujours une demande avec un objet clairement identifié (emploi, logement, santé, impôts, etc.) parce qu'il n'est pas simple de s'annoncer comme une personne seule, isolée ayant besoin de pouvoir trouver un lieu ressource où passer un peu de temps.

La demande de lien social, bien que difficilement quantifiable est transverse a beaucoup de demandes.

4. Accueil et rendez-vous d'accompagnement

Les rendez-vous permanences en chiffres

Partenaire	nb permanences	nb rdv
Terre d'Emplois - Relais	116	230
Terre d'Emplois – chantier d'insertion	65	161
Terre d'Emplois - Tempo	54	106
Trésorerie Générale	52	1188
INDIBAT Dole	5	10
EDF	1	1
Espace Jeunes Revermont	11	28
CPAM	38	978
TOTAL	342	2702

La gestion de l'ensemble des rendez-vous est réalisée par le Relais. Les rendez-vous sont à l'initiative soit du Relais soit du partenaire ou sont demandés par la personne elle-même.

En 2010 c'est de nouveau la permanence de la CPAM qui comptabilise le plus de rendez-vous. Vient ensuite la permanence de la Trésorerie Générale. Ce sont en général, pour ces deux permanences, des passages très rapides, de quelques minutes à ¼ d'heure.

A l'inverse, les permanences de Terre d'Emplois, qu'il s'agisse de celles du Relais, du chantier ou de Tempo fonctionnent sur des rendez-vous de 45 minutes à 1 heure.

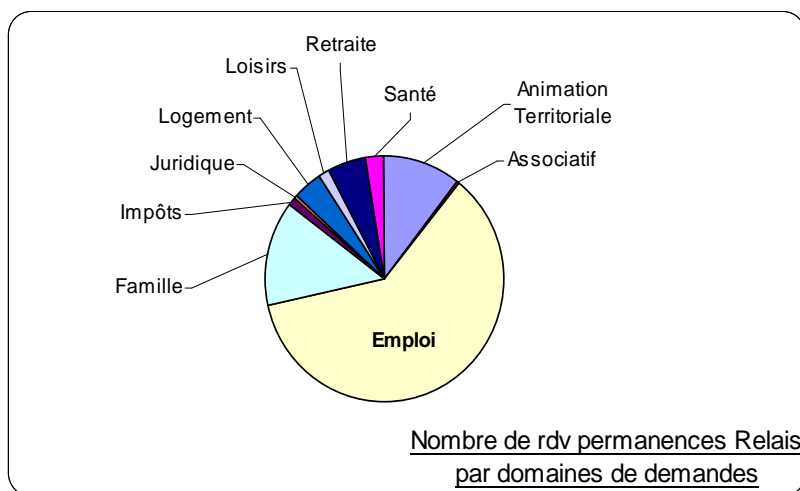
Il en est de même pour la permanence de l'Espace Jeunes du Revermont. Celle d'Indibat fonctionne avec des rendez-vous d'1/2 heure.

domaine	structure	nb de rdv
<i>Loisirs</i>	Relais	3
	Total	3
<i>Animation territoriale</i>	Relais	24
	Total	24
<i>Emploi (salarié)</i>	Relais	139
	Terre d'Emplois – Agate	161
	Terre d'Emplois - Tempo	106
	Espace Jeunes	28
	Indibat	10
	Total	444
<i>Associatif</i>	Relais	1
	Total	1
<i>Famille</i>	Relais	32
	Total	32

domaine	structure	nb de rdv
<i>Impôts</i>	Relais	3
	Trésorerie Générale	1188
	Total	1191
<i>Retraite</i>	Relais	12
	Total	15
<i>Juridique</i>	Relais	1
	Total	1
<i>Logement</i>	Relais	9
	Total	9
<i>Santé</i>	CPAM	978
	Relais	6
	Total	984

Les personnes qui utilisent la permanence de la CPAM le font pour différentes raisons : dépôt de documents (formulaire assurance maladie), signalement d'un changement d'adresse, de situation, perte ou dysfonctionnement de la carte vitale, transfert de dossier entre Caisses ou demande de la CMU.

Celles qui s'adressent à la permanence de la Trésorerie Générale le font soit à titre individuel pour un règlement de taxe locative, de concession cimetièrre, frais d'hôpitaux, réception d'une aide financière ponctuelle du Conseil Général, soit au titre d'une collectivité locale (titre de cantines, piscines, etc.).



L'emploi est très majoritairement le domaine abordé au cours des entretiens menés par le Relais et l'ensemble des services de Terre d'Emplois. Les entretiens menés dans le cadre de Tempo et du chantier d'insertion ont pour objectif d'accompagner les salariés dans leur parcours : définition d'un projet, réalisation de celui-ci, réduction des freins à l'emploi. Il s'agit aussi des entretiens d'embauche sur l'équipe d'insertion.

Après l'emploi ce sont les domaines de la famille (démarches liées aux droits RSA) et de l'animation Territoriale (rencontres des personnes ou partenaires ressources pour la mise en place des actions) qui prédominent. Arrivent ensuite la retraite (aide à la constitution de dossier d'étude des droits), le logement (information et accès aux droits du locataire et allocataire) et la santé (information sur les droits CMU et aide à la constitution de dossier).

La permanence de **l'Espace Jeunes** a été régulièrement utilisée depuis sa mise en route. Les rendez-vous sont soit positionnés par le Relais d'Accueil soit par l'Espace Jeunes lui-même. Les personnes positionnées sur cette permanence sont des jeunes de moins de 26 ans qui ne sont pas mobiles. Il s'agit en général du premier contact avec l'Espace Jeunes, la volonté étant, par la suite, d'encourager ces jeunes en recherche d'emploi à se rendre à Mouchard, dans la mesure du possible, et ainsi de travailler sur la mobilité.

5. Résultats en termes d'accès à l'emploi

a. les mises en lien directes sur offres d'emploi et de formation

L'équipe du Relais d'Accueil et de Services accorde une importance particulière à la mise en lien sur les offres d'emploi qui peuvent lui être transmises directement par les employeurs ou qu'elle repère sur les sites internet liés à l'emploi (Pôle Emploi, job d'été, agences intérim, etc) ou sur les journaux locaux (Le Progrès et Paru Vendu).

Il faut signaler en 2010 que le Relais d'Accueil a été identifié à plusieurs reprises comme un lieu ressources pour les employeurs ou organismes ayant en charge le placement de demandeurs d'emploi : INDIBAT, Réajir, MANPOWER Arbois, CRIT INTERIM Caen, Mairie d'Arbois, viticulteurs d'Arbois, Terre d'Emplois TEMPO.

Ceux-ci ont fait appel à notre service, vivier de personnes compétentes et malgré tout à la recherche d'un emploi et accompagnées dans ce cadre.

Le critère de fiabilité et d'efficacité de notre service est sans conteste pour l'employeur la réactivité à proposer des candidats intéressants et en adéquation avec le profil de l'offre.

Cette réactivité est l'un des critères qui va permettre de favoriser le retour à l'emploi des personnes lors de l'accueil. En effet, la recherche ou l'information au sujet d'une offre d'emploi doit s'en suivre d'une candidature rapide. Souvent, la personne sollicite l'aide de l'agent d'accueil pour la rédaction de la lettre de candidature, la mise à jour du CV voire de sa réalisation et /ou de la télé candidature sur le site concerné.

Il est même très fréquent que le téléphone soit mis à disposition de la personne pour l'appel immédiat de l'employeur.

153 mises en lien directes sur offres d'emploi ont été faites en 2010. Les mises en lien direct sont les contacts téléphoniques ou mail pris à notre initiative exclusivement pour informer une personne au sujet d'une offre susceptible de l'intéresser.

D'autres mises en lien ont été réalisées au cours des visites des personnes (102 comptabilisées). Ces dernières ne sont pas faciles à comptabiliser précisément puisqu'il n'est pas rare que plusieurs offres soient identifiées et proposées à la personne. Pour autant, c'est une seule mise en lien sur offre qui sera saisie dans le logiciel Access, notre outil statistique.

16 mises en lien directes ont été faites sur des formations pré qualifiantes de 3 mois (EFOR 39 et POINFORE)

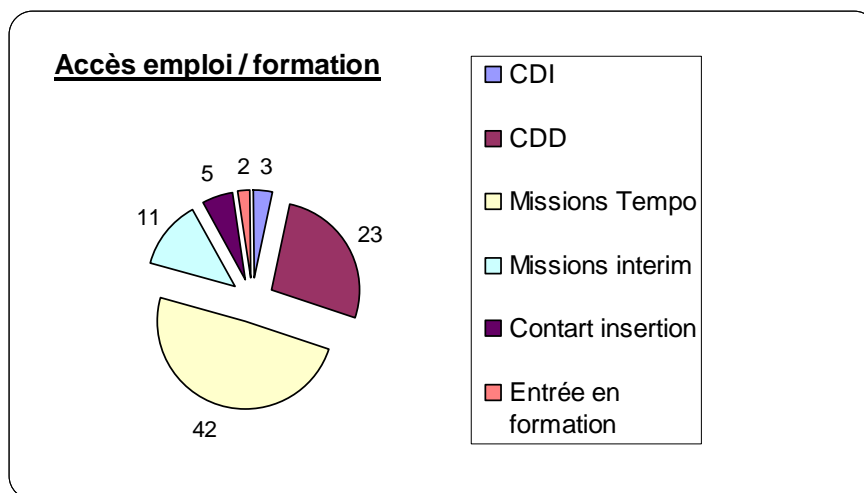
L'ensemble de ces mises en lien a concerné 70 personnes au moins (37 femmes) et étaient réparties de la manière suivante :

- 16 formations pré qualifiantes
- 26 CDI
- 42 CDD de 1 jour à 21 jours
- 20 CDD de 1 à 2 mois
- 30 CDD de 3 mois
- 16 CDD de 6 mois (dont 14 contrats d'insertion)
- 3 CDD de 9 mois à 1 an
- 7 missions intérimaires
- 42 missions de mises à disposition de personnel (Terre d'Emplois Tempo)

b. l'accès à l'emploi et à la formation

Les personnes ne nous informent pas systématiquement de leur retour à l'emploi et lorsque nous le sommes c'est souvent par une tierce personne (famille, ami, conjoint), suite à un contact pour une nouvelle mise en lien sur emploi ou au cours d'une nouvelle recherche d'emploi.

Ces chiffres sont sans doute loin de révéler l'impact de notre service.



En 2010, ce sont au moins 48 retours en emploi ou formation connus :

- 2 formations pré qualifiante et qualifiante (DEAVS)
- 3 CDI
- 10 CDD de 1 jour à 21 jours
- 6 CDD de 1 à 2 mois
- 2 CDD de 4 mois
- 10 CDD de 6 mois (dont 5 contrats d'insertion)
- 11 missions intérimaires (de 3 jours à 6 mois)
- 42 missions de mises à disposition de personnel (Terre d'Emplois Tempo)

Ces chiffres concernent 40 personnes différentes dont 16 femmes.

Il faut préciser que ces chiffres traduisent les accès à l'emploi. Un retour à l'emploi qui ne serait pas maintenu dans le temps pour une raison ou une autre apparait malgré tout dans ces chiffres.

Il est intéressant, même si cela n'est pas positif et traduit l'état du marché de l'emploi actuel, de noter que l'accès à l'emploi se fait surtout sur des offres d'insertion : contrats aidés (Terre d'Emplois-Agate Paysages ou autre) ou missions de mise à disposition de personnel (Terre d'Emplois-Tempo).

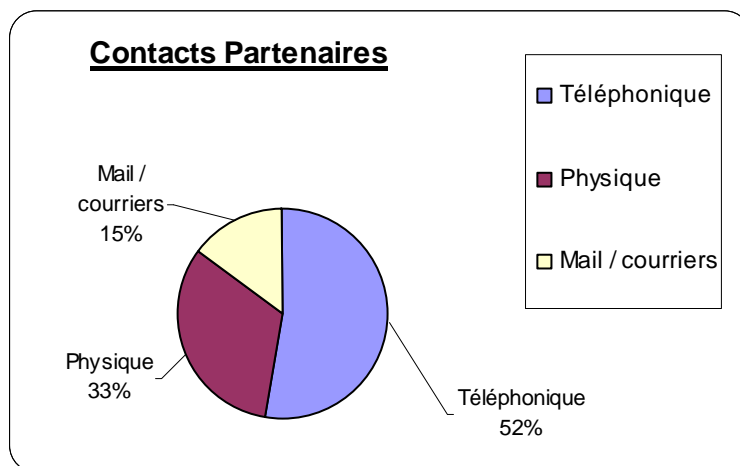
De même pour les missions d'intérim et les CDD qui sont le plus souvent de quelques jours ou quelques semaines et plus rarement de plusieurs mois.

Le vocabulaire employé pour qualifier les offres ou contrats proposés est révélateur également. En effet, les termes ou expressions « CDD renouvelable », « CDD en vue CDI », « augmentation possible du temps de travail » apparaissent très souvent.

Malheureusement le résultat obtenu n'est pas toujours celui attendu.

D. Partenaires

Le terme est ici utilisé pour désigner l'ensemble des structures avec lesquelles le Relais d'Accueil est en contact, qu'il y ait ou non signature d'une convention de partenariat.



Au cours de l'année 2010, **829 contacts partenaires** ont été enregistrés.

Le téléphone reste le moyen de contact privilégié pour tout ce qui touche au suivi de dossiers. La part des courriels s'accroît également pour le suivi de dossier. Tous les contacts mail ne sont pas comptabilisés, loin de là.

Les contacts physiques concernent le développement de partenariats.

1. Répartition des partenaires par champ d'action

Au cours de l'année, un certain nombre d'organismes ont pris contact avec le Relais.

Accès aux droits

ANCV, ATD ¼ monde, CIDFF Lons, DIRECCTE 39, Femmes debout, Brigade de Gendarmerie, Pôle Emploi, Relais Assistantes Maternelles, Secours Populaire, Relais d'Accueil et de Services de Chaussin, UDAF

Accompagnement création d'activité

ACE FORMATION Poligny, AFIP Bourgogne Franche Comté, Espace Jeunes du Revermont, POLE EMPLOI, Pôle de Développement d'activité du Triangle d'Or

Accompagnement emploi

ACE FORMATION Poligny, CAP EMPLOI, EFOR 39, Espace Jeunes du Revermont, Espace Jeunes de Lons le Saunier, Mission Locale de Besançon, POINFORE de Dole, Pôle Emploi, REAJIR, TERRE D'EMPLOIS – Agate Paysages, TERRE D'EMPLOIS – Tempo, Relais d'Accueil et de Services de Chaussin

Agences Interim

ADECCO, CRIT INTERIM Caen, Manpower Arbois

Agriculture

MSA FC, Réagi

Associations locales

ATD ¼ monde, MJC Arbois, TERRE D'EMPLOIS – Agate Paysages, TERRE D'EMPLOIS - Tempo

<u>Culture / loisirs/ tourisme</u>	ANCV, CLSH Arbois, MJC Arbois, Office de Tourisme Arbois
<u>Divers</u>	Police Municipale d'Arbois
<u>Elus</u>	Communauté de Communes Pays de Salins, Communauté de Communes Arbois, Vignes et Villages-Pays de Louis Pasteur, CCAS Arbois, CCAS Poligny, Communauté de Communes du Val d'Amour, CLSH Arbois, Mairie Arbois, Mairie La Ferté, Mairie Poligny, Mairie Pupillin, Mairie Salins
<u>Employeurs</u>	Afip Bourgogne Franche Comté, AVIET Patrick (vigneron), CAT Les Vignes, M. Laurent Rémi, MOLIN René SAS, Mairie Arbois, Mairie Pupillin, M. RSKAERT (Vigneron), Terre d'Emplois-Agate Paysages et Tempo
<u>Entreprises</u>	CAT Les Vignes, EDF Lons le Saunier, M. Laurent Rémi, MOLIN René SAS
<u>Famille</u>	ANCV, ATD ¼ monde, CAF, CIDFF Lons, CLSH Arbois, Relais Assistantes Maternelles, UNAFAM
<u>Formation</u>	AFIP BFC, Education Nationale, EFOR 30, GRETA Dole Revermont, INFA Dole
<u>Handicap</u>	CAT Les Glycines, UDAF, UDAPEI
<u>Insertion Activité Economique</u>	ALCG, COORACE FC, INDIBAT Dole, Pôle d'Activité du Triangle d'Or, , Terre d'Emplois-Agate Paysages, TERRE D'EMPLOIS - Tempo
<u>Institutions, financeurs</u>	Conseil Général 39, Conseil Régional FC, DIRECCTE 39, Pôle Emploi, Préfecture, Trésorerie Générale Poligny
<u>Jeunes</u>	Ministère de l'Education Nationale, Espace Jeunes Revermont, Espace Jeunes Lons le Saunier, Info Jeunesse Jura, MJC Arbois, PIJ Arbois, Relais Assistantes Maternelles
<u>Personnes âgées</u>	ADMR Arbois, ANCV, CLIC Triangle d'Or, EHPAD Poligny, EHPAD Arbois
<u>Presse</u>	Le Progrès, RCF, Voix du Jura
<u>Retraite</u>	CARSAT BFC
<u>Santé</u>	CPAM, Espace Santé Dole – Nord Jura, MSA FC, UNAFAM, Professionnels locaux (médecin, pharmacien, sophrologue, Educateur médico-sportif,), HOPITAL LOCAL d'Arbois, Psychothérapeute
<u>Services aux entreprises</u>	NDIBAT Dole, POLE EMPLOI, REAJIR, TERRE D'EMPLOIS- Tempo, RéAJIR
<u>Services aux personnes</u>	ADMR Arbois, Femmes Debout, TERRE D'EMPLOIS-Tempo
<u>Services sociaux</u>	CAF, CCAS Arbois, CCAS Poligny, CCAS Salins, CMS Arbois, CMS Champagnole, CMS Dole, CARSAT BFC, SPIP, UDAF

2. Les demandes

Objet contact	Nombre contacts	Pourcentage
Suivi de dossier	297	35,8%
Info / organisation Animation Territoriale	88	10,6%
Information sur les partenaires	71	8,6%
Autre	68	8,2%
RDV Permanence	68	8,2%
Information sur le Relais	49	5,9%
Développement de partenariat	46	5,5%
Organisation Permanence	33	4%
Participation Animation Territoriale	30	3,6%
Dépôt d'offres	25	3%
Prise de rdv permanence	13	1,6%
Informations générales	10	1,2%
Information sur les droits	8	1%
Suivi des démarches	8	1%
Mise en lien partenaire	5	0,6%
Recherche d'offres	5	0,6%
Recherche internet	3	0,4%
Mise à jour d'offre	1	0,1%
Mise en lien sur offre	1	0,1%

On voit que le motif du contact « suivi de dossier » s'est maintenu et reste majoritaire avec une légère progression. Ce point traduit l'importance du partenariat dans notre prise en charge des personnes.

En dehors de TERRE D'EMPLOIS – Agate Paysages (chantiers insertion) et TERRE D'EMPLOIS – Tempo (Association Intermédiaire) les **misés en lien partenaires** concernent essentiellement :

- le Pôle Emploi de Dole pour les questions liées aux droits à une allocation (retour emploi / formation, spécifique de solidarité, déplacement), aux réinscriptions sur la liste des demandeurs d'emploi
- la CAF de Dole ou de Lons le Saunier pour le montage d'un dossier de demande RSA suite à étude de l'ouverture des droits avec le Relais
- le CMS Arbois, les CCAS (Arbois, Poligny, Salins) pour des aides financières liées à l'alimentation, le logement, la mobilité
- les organismes de formation (EFOR 39, antennes de l'AFPA, GRETA Dole Revermont, INFA Dole et Lons, MFR du Jura).
- INDIBAT, les Agences d'interim, les employeurs
- La CARSAT BFC pour l'étude des droits à la retraite
- l'ADIL pour les droits et devoirs des propriétaires et locataires
- Le CIDFF et Femmes debout pour les questions juridiques liées à la séparation d'avec le conjoint ou la mobilité

Les contacts liés à **l'information et l'organisation des animations territoriales** concernent les intervenants des actions d'animation du Relais, ainsi que les partenaires qui souhaitent s'informer sur ces actions pour positionner leur public. En raison d'une proposition plus large d'animations en 2010, le nombre de ces contacts a significativement augmenté : 10,6% contre 6%.

Suite à l'implantation du Relais d'Accueil à Arbois, les contacts pour développer des partenariats avec les acteurs locaux ont été nombreux en 2009 : 12,5% des contacts. En 2010, la part de ces contacts diminue logiquement (5,5%), la plus grande partie des partenariats a déjà été activée.

Il en est de même pour les contacts pris par les partenaires pour s'informer sur le Relais d'Accueil et les services rendus à la population : 8,5% des contacts en 2009 contre 5,9% en 2010.

Enfin à l'inverse, les contacts des partenaires pour donner des informations les concernant ont nettement augmenté : 3,4 % en 2009 contre 8,6% en 2010.

Les chiffres traduisent donc bien que l'année 2009 a permis d'amorcer une collaboration avec les partenaires qui s'est concrétisée en 2010.

Une connaissance mutuelle des services engendre une communication réciproque des actions proposées avec, pour les orientations des usagers, une prise de contact facilitée par le maintien du lien entre les professionnels.

III. L'animation territoriale

C'est aussi un panel d'animations collectives que les personnes peuvent trouver en s'adressant à TERRE D'EMPLOIS.

Egalement service à la carte, ces animations sont proposées en fonction des besoins identifiés sur le Territoire et à l'accueil du Relais et se posent en tant qu'outil complémentaire à l'accompagnement individuel.

- Ateliers d'initiation à l'informatique et à internet
- Animation pour le public féminin
- Formation Pac Actifs de la MSA FC
- Simulations d'entretiens d'embauche
- Organisation d'un séjour de vacances pour les seniors
- Informations collectives pour se protéger des arnaques, sur le passage à la TNT
- Ateliers de partage de connaissances
- Etc.

Ces actions, quelles qu'elles soient ont pour objectif de créer et maintenir du lien social tout en répondant aux critères de :

- **l'approche collective** qui consiste à favoriser la dynamique et la richesse générées par les échanges collectifs et la mixité / diversité des personnes
- **l'implantation territoriale** qui consiste à encourager, autant que possible, l'implication des habitants par leur participation à l'organisation et l'animation de ces actions. La démarche participative vise à valoriser l'expression et la mobilisation des usagers en tenant compte de la valeur de la culture locale, de ses atouts et de ses faiblesses. C'est une démarche démocratique et émancipatrice qui favorise la qualité, la réactivité et l'adaptation. Elle peut jouer un véritable rôle d'accélérateur des apprentissages, à condition que l'on soit en capacité d'accompagner les usagers participants dans cette démarche.
- **l'adéquation aux besoins exprimés ou repérés** qui nous amène, après la collecte et le traitement de données quantitatives et qualitatives, à mettre en place des actions différentes selon le territoire d'implantation du Relais
- **l'inscription dans une dynamique partenariale avec les acteurs locaux** qui consiste à nous appuyer dès que possible sur le potentiel présent sur le territoire en veillant à ne pas se substituer à ce qui existe déjà et à valoriser et faire connaître nos partenaires
- **la présence d'un projet** (fiche action projet) **et d'une évaluation**

Les actions peuvent être ponctuelles et uniques ou avoir une certaine durée et régularité dans le temps.

Les actions menées dans le cadre de l'animation territoriale favorisent les solidarités, les relations inter générationnelles, les échanges.

Elles s'inscrivent la plupart du temps dans un enchaînement d'actions avec un fil conducteur puisqu'il n'est pas rare qu'une action en entraîne une autre, sur demande des participants.

Des besoins en terme d'animations sont identifiés au cours de l'accueil et de l'accompagnement socio professionnel réalisé au sein du Relais d'Accueil et de Services. Les activités liées au chantier d'insertion TERRE D'EMPLOIS – Agate Paysages et Tempo nous permettent également d'alimenter notre analyse des besoins.

Cela dit la majorité des personnes que nous accueillons aujourd'hui s'adressent à nous pour une recherche d'emploi, un besoin d'aide financière (RSA, secours alimentaire, ASS, ARE, aide pour le paiement d'une facture, etc.), une problématique de violences au sein du couple, un problème de santé.

Prises par des préoccupations fondamentales, les personnes s'autorisent rarement à exprimer d'autres choses que celles pour lesquelles elles sont venues jugées comme prioritaires et exclusives. Et, quand l'entretien permet d'évoquer avec elles la possibilité de participer à une action d'animation collective, les freins, qu'ils soient liés aux finances, à la mobilité, à la garde des enfants, etc. ne laissent pas suffisamment d'espace psychique libre pour intégrer ce genre d'éventualités. De même, les personnes en recherche active d'emploi et ce depuis déjà un certain temps vont avoir beaucoup de mal à s'autoriser à se consacrer à autre chose que ce qui les obnubile.

Cela se confirme par le fait que les personnes ayant jusque là sollicité le Relais d'Accueil pour les ateliers informatiques, le séjour « seniors en vacances » sont des personnes qui n'étaient pas venues pour des demandes liées à l'emploi et qui, de surcroît, n'avaient pas ce type de préoccupation.

On voit donc bien l'intérêt de mettre en place des animations pour répondre aux besoins que l'on pré sent chez les personnes que l'on accueille afin de « tendre la perche », de faciliter l'expression d'autres besoins et ainsi la mise en place d'animations répondant au critère de la démarche participative.

Le relais d'Accueil et de Services d'Arbois de l'Association Terre d'Emplois a pour priorité d'impulser autant que possible des actions d'animations qui favorisent l'initiative des familles.

Cela dit, pour tendre vers la mise en place d'actions répondant, entre autre au critère de la démarche participative, il importe dans un 1^{er} temps prendre l'initiative de mettre en place des actions (lesquelles répondent on le sait à des besoins rarement exprimés car socialement peu ou pas valorisant et donc difficile à verbaliser).

Les personnes sont donc invitées à formuler leurs envies ou leurs besoins auprès de l'équipe afin que de nouvelles actions puissent être mises en place, en partenariat avec les acteurs locaux, et cela, sans se substituer à ce qui existe déjà.

De façon globale, l'animation territoriale a enregistré 1049 contacts en 2010 répartis de la manière suivante :

<u>Public</u>	<u>931</u>
dont participation aux actions	526
<u>Partenaires, élus</u>	<u>118</u>
dont information - organisation	88

L'ouverture en juin 2009 du Relais d'accueil et de services d'Arbois a généré une grosse activité en termes d'accompagnement individuel d'une part, et en développement de partenariats d'autre part. L'animation territoriale n'avait donc pas pu être développée autant que nécessaire.

Bien que 2010 ait généré une activité importante en terme d'accompagnement individuel, un effort a été consacré à la mise en place d'animations : l'animation territoriale étant un service important proposé aux habitants du territoire et utilisé comme outil complémentaire d'accompagnement.

C'est ainsi que l'on passe de 111 contacts en 2009 à **1049 en 2010** soit près de 10 fois plus de contacts.

Ces contacts correspondent à la participation réelle des personnes et à l'activité que nécessite naturellement l'organisation, la préparation avant la phase de réalisation de l'action proprement dite : rencontre des partenaires participants, information et communication, réponses aux questions posées par rapport à l'organisation (lieu, horaires), etc.

Qu'il s'agisse de la participation aux actions ou de l'organisation, les contacts publics sont majoritairement féminins : 72%. Cela dit, on note l'arrivée des hommes dans ce domaine (95% de femmes en 2009).

En ce qui concerne les contacts partenaires, la majorité d'entre eux concerne l'organisation des actions. En effet, ceux-ci nous contactent pour avoir des compléments d'information quant à la forme ou au contenu des actions et pour orienter des personnes.

A. Animation pour le public féminin

(Voir fiche action)

4 femmes sollicitant régulièrement le Relais d'Accueil et de Services d'Arbois dans le cadre d'un accompagnement socio professionnel ont rapidement évoqué la problématique d'isolement social du à leur non activité professionnelle et la volonté de rencontrer d'autres femmes pour échanger sur leur vécu, faire des activités avec elles et se divertir.

L'animation pour le Public Féminin leur a donc été proposée et c'est ainsi que les 1ères rencontres ont eu lieu.

Cette action a du s'arrêter assez rapidement car 3 femmes ont retrouvé un emploi et l'une d'elle a été immobilisée par un accident.

2 femmes seulement restaient dans le groupe et aucune autre candidate n'avait été prés sentie pour les rejoindre. Cette 1^{ère} action d'Animation pour le Public Féminin a donc été arrêtée.

Cette action n'a pu être reconduite après mars 2010, faute de temps pour la personne prenant en charge l'animation, à savoir la coordinatrice du Relais d'Accueil.

Cependant, il conviendrait de se donner les moyens de pouvoir organiser une telle action qui donne un véritable espace d'expression à des femmes venant d'horizons différents mais vivant malgré tout les mêmes difficultés notamment par rapport à :

L'emploi / la formation

- la reprise du travail suite à un long arrêt (chômage, arrêt maladie, congé parental, etc.)
- la conciliation entre la vie familiale et professionnelle
- la recherche d'une solution d'accueil pour son enfant
- la culpabilité de travailler
- la recherche de la perfection jusqu'à l'épuisement
- la gestion difficile des emplois précaires aux horaires parfois compliqués

La sphère familiale

- l'éducation des enfants / la notion de parentalité : les failles dans fonction éducative
- le poids des parents ou beaux parents vieillissants
- la maltraitance psychologique voir physique au sein de la sphère familiale, le plus souvent de la part du conjoint, plus rarement de la part d'un enfant

Les rencontres qui ont lieu dans le cadre de l'Animation pour le Public Féminin permettent aux femmes, grâce au partage de l'expérience, d'entendre qu'elles ne sont pas les seules à vivre ce qu'elles relatent. Qui plus est, cela leur permet de rechercher des solutions à leur niveau en combinant avec la réalité des choses et tout en tirant profit des solutions mises en place par les autres membres du groupe, ayant vécu des choses similaires.

Enfin, ces rencontres sont souvent la possibilité pour les femmes de faire et découvrir des choses pour elles : exposition, rencontre d'un artiste, visite d'un musée, activité particulière, rencontre d'un professionnel, etc.

ANIMATION POUR LE PUBLIC FEMININ	
DESCRIPTION	Accompagnement collectif (complété par des temps en individuel si besoin) de femmes en recherche d'activité professionnelle et/ou sociale.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> - Générer une dynamique de groupe autour des parcours individuels - Favoriser l'expression et la mise en place de projets individuels et/ou collectifs - Accompagner les démarches individuelles - Provoquer des rencontres et des échanges pour créer du lien social - Encourager l'émergence d'action(s) commune(s) et accompagner leur réalisation
PARTENAIRES	Tout intervenant extérieur pouvant apporter une plus value dans l'animation du groupe et répondant aux attentes, aux besoins, aux préoccupations, aux envies des participantes
PERIODE / DUREE	De octobre 2009 à mars 2010
LIEU	Relais d'Accueil et de Services - TERRE D'EMPLOIS Arbois
PUBLIC	<p>Toute femme en recherche d'activité, quelque soit la nature de l'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> - du territoire ou non (repérée ou non) - de tout âge - quelque soit la situation personnelle et professionnelle - disponible pour participer le plus régulièrement possible aux rencontres
RESULTATS ATTENDUS	<p>1 séance tous les 15 jours pendant 8 mois</p> <p>5 participantes régulières au moins</p>
RESULTATS OBTENUS	<p>8 rencontres pendant 6 mois</p> <ul style="list-style-type: none"> - 22 octobre 2009 : 5 personnes - 06 novembre 2009 : 2 personnes - 19 novembre 2009 : 3 personnes <p>Travail sur la mémoire, les souvenirs : aspects psycho-affectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> - 27 novembre 2009 : 3 personnes - 11 décembre 2009 : 2 personnes - 14 janvier 2010 : 4 personnes <p>Rencontre de la responsable régionale de ATD 1/4 monde</p> <ul style="list-style-type: none"> - 04 mars 2010 : 1 personne - 18 mars 2010 : 2 personnes <p>Visite de l'expo/atelier " c'est ma vie" réalisée par la CPAM et échanges</p> <p>Retour en emploi / Formation</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 CDD 35h - 3 mois - Agent de services - 1 CDD 35h - 6 mois - Agent administratif - 1 CDD 35h - 1 an - Agent des services hospitaliers

B. Animation d'ateliers initiation informatique

(Voir fiche action)

De nombreuses personnes passant au Relais exprimaient et expriment encore l'envie de s'initier à l'outil informatique.

On pouvait identifier principalement 3 types de demandes :

- les demandes de personnes âgées évoquant le désir de pouvoir communiquer avec des enfants ou petits-enfants éloignés et donc d'apprendre à utiliser internet
- les demandes de personnes ayant acquis un ordinateur mais ne sachant pas l'utiliser ou l'utilisant seulement pour faire des jeux et souhaitant aller plus loin
- les demandes de personnes à la recherche d'emploi qui, face au constat de l'omniprésence d'internet dans le parcours d'un demandeur d'emploi, souhaitaient s'initier à la consultation des offres sur les sites spécialisés, à la télé candidature, à l'envoi de mail, à la création d'un espace emploi, etc.

A noter que ce 3^{ème} type de demande n'était pas le plus fréquent. Les demandes venaient majoritairement de personnes de plus de 60 ans fréquentant la permanence de la Sécurité Sociale.

Face aux résultats obtenus pour la 1^{ère} session et, face à la liste d'attente qui s'est constituée suite à la communication faite (27 personnes, en majorité de plus de 60 ans), une nouvelle session de 5 ateliers a été organisée. De septembre à octobre 2010 sur le même principe que la précédente.

L'animation du 1^{er} atelier a été assurée par Sonia VALLET, agent d'accueil ayant toutes les compétences pour assurer cette mission. Elle a été secondée sur certaines parties techniques (composition de l'ordinateur, différence entre Mac et PC) par Régis DIBINGER, salarié de l'équipe d'insertion d'Arbois de Terre d'Emplois. Suite à la demande de certaines personnes, il s'est également chargé d'aborder le montage de vidéos à partir d'images personnelles.

L'animation du 2^{ème} atelier a été une fois encore assurée par Sonia VALLET, secondée cette fois-ci par Monsieur LAUBIER, ingénieur réseau chez France Telecom à la retraite. Monsieur est domicilié à Poligny et nous avait contactés pour proposer ses services. C'est donc tout naturellement, qu'après avoir évalué l'adéquation entre sa demande et notre offre et sa capacité à animer un groupe que nous avons intégré Monsieur LAUBIER comme personne ressource du Relais d'Accueil. Régis DIBINGER s'est joint à eux pour l'animation d'une séance sur la composition de l'ordinateur et les logiciels spécifiques.

La demande pour découvrir l'informatique est plus qu'importante. A l'issue de cette 2^{ème} session, 40 personnes sont en attente d'une nouvelle action.

Le Relais d'Accueil qui rencontre des limites matérielles, humaines et de temps à honorer toutes les demandes oriente, lorsque cela est possible les personnes vers la MJC d'Arbois qui anime également des ateliers.

Par la suite, nous allons, sur proposition de la MJC, étudier la possibilité d'organiser ces ateliers dans leur salle informatique et utiliser ainsi leur matériel. L'animation sera réalisée par nos soins.

ATELIER D'INITIATION INFORMATIQUE ET INTERNET

DESCRIPTION	Programme collectif d'aide aux personnes débutant en Informatique
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> - Familiarisation avec l'ordinateur - Transmission des bases en informatique - Acquisition d'autonomie - Apprentissage dans le plaisir
PARTENAIRE	Relais d'Accueil et de Services – TERRE D'EMPLOIS Arbois et personnes ressources du Relais
PERIODE / DUREE	De mai à juillet 2010 De septembre à octobre 2010
LIEU	Relais d'Accueil et de Services – TERRE D'EMPLOIS Arbois
PUBLIC	Tout public débutant
RESULTATS ATTENDUS	8 personnes inscrites pour 5 séances
RESULTATS OBTENUS	<p>1^{er} atelier : de mai à juillet 2010 5 séances initiales de 2h 2 séances de perfectionnement ajoutées à la demande des candidats</p> <ul style="list-style-type: none"> - 27 mai 2010 : 7 personnes – Découverte des ordinateurs - 03 juin 2010 : 9 personnes – Utilisation de word - 10 juin 2010 : 10 personnes – Découverte d'Internet : recherche d'information et communication - 17 juin 2010 : 9 personnes – Perfectionnement internet et sécurité informatique - 24 juin : 8 personnes – Atelier à la carte selon les besoins - 1^{er} juillet 2010 : 6 personnes – Atelier de perfectionnement - 08 juillet 2010 : 5 personnes – Atelier de perfectionnement <p>11 personnes différentes (6 femmes) et 8 personnes régulières</p> <p>2^{ème} atelier : de septembre à octobre 2010 5 séances initiales de 2h 2 séances de perfectionnement ajoutées à la demande des candidats</p> <ul style="list-style-type: none"> - 16 sept. 2010 : 9 personnes – Découverte des ordinateurs - 23 sept. 2010 : 8 personnes – Utilisation de word - 30 sept. 2010 : 8 personnes – Découverte d'Internet : recherche d'information et communication - 07 octobre 2010 : 7 personnes - Perfectionnement internet et sécurité informatique - 14 octobre : 8 personnes - Atelier à la carte selon les besoins - 21 octobre 2010 : 7 personnes - Atelier de perfectionnement - 28 octobre 2010 : 5 personnes - Atelier de perfectionnement <p>9 personnes différentes (9 femmes) et 8 personnes régulières</p>

C. Ateliers de partage de connaissances

(Voir fiche action)

Cette action s'est mise en place suite à la formation Pac Actifs organisée et animée par la MSA FC au Relais d'Accueil et de Services de Terre d'Emplois Arbois.

En effet, après 11 séances dans nos locaux, les participants ont exprimé la volonté de continuer à se rencontrer et de poursuivre des activités ensemble. Ils ont donc sollicité le Relais d'Accueil et son service d'animations afin d'organiser une première rencontre qui permettrait de définir quelle forme prendraient les futures rencontres.

Très rapidement c'est la volonté d'échanger des savoirs qui a émergé avec une première proposition de rencontre autour d'une randonnée organisée par une personne passionnée par la nature et les sites arboisiens.

D'autres ateliers ont été évoqués autour de thèmes tels que la connaissance et la cueillette des champignons, la cuisine portugaise, la pêche, l'esthétique, la connaissance de la vigne ...

ATELIERS D'ÉCHANGES RECIPROQUES DE SAVOIRS	
DESCRIPTION	<p>Action basée sur la démarche de formation réciproque fondée sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la réciprocité des dons (chacun donne et reçoit) et des rôles (chacun apprend à ... et apprend de ...) - l'absence de hiérarchisation des savoirs : tous les savoirs se valent - l'absence de contrepartie financière <p>Les ateliers peuvent se faire d'individu à individu mais aussi d'individu à groupe</p>
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser les échanges et le lien entre personnes d'un même territoire - Permettre la transmission et l'apprentissage de connaissances et savoir-faire - Valoriser les personnes par cette transmission
PARTENAIRE	Relais d'Accueil et de Services – TERRE D'EMPLOIS Arbois et habitants, utilisateurs ou non du Relais
PERIODE / DUREE	Démarrage en juin 2010 Poursuite aussi longtemps que des besoins seront exprimés
LIEU	Au Relais d'Accueil et de Services Chez les personnes Dans des salles permettant l'accueil de groupes
PUBLIC	Toute personne intéressée pour s'inscrire dans cette démarche
RESULTATS ATTENDUS	Mise en place d'ateliers pour répondre aux demandes qui seront exprimées auprès du Relais d'Accueil et de Services d'Arbois. Un tableau destiné exclusivement à réceptionner les offres et demandes de savoirs se trouvera dans les locaux
RESULTATS OBTENUS	<p>2 rencontres de préparation globale de l'action ont été organisées faisant suite à la formation Pac Actifs de la MSA FC</p> <ul style="list-style-type: none"> - 24 juin 2010 : 5 personnes - 19 juillet 2010 : 7 personnes <p><u>Randonnées</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 03 juillet 2010 : La cascade des Tuffes (Arbois) 10 personnes dont 7 nouvelles personnes - 02 octobre 2010 : La voie antique de Chalamont (forêt de la Joux) 12 personnes (4 enfants avec leurs parents) dont 9 nouvelles personnes <p><u>Atelier d'expression / mémoire</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 25 octobre 2010 : 4 personnes - 08 novembre 2010 : 6 personnes dont 3 nouvelles personnes <p>Face à l'intérêt, cet atelier s'organisera ensuite comme un atelier à part entière sans plus s'inscrire dans les ateliers de partage de connaissances.</p> <p><u>Atelier de réalisation de compositions florales de Noël</u></p> <p>20 décembre 2010 : 11 personnes. La personne qui a souhaité animer cet atelier est une participante de l'atelier d'expression / mémoire.</p>

D. Vie de femme en milieu rural

(Voir fiche action)

Face aux demandes récurrentes sur le besoin de reconnaissance des femmes, leur isolement en milieu rural, le besoin de se rencontrer, la MSA de Franche-Comté en partenariat avec les Relais de la Plaine Jurassienne et du Val d'Amour a souhaité mener une démarche s'appuyant sur les femmes des territoires concernés afin de les accompagner/projeter sur des actions citoyennes en rapport avec leurs besoins et attentes.

Cette action a débuté en 2009 et a été mise en place en lien avec le diagnostic PLAN FAMILLE de la MSA Franche-Comté.

A la 1^{ère} rencontre, 2 femmes de la Plaine Jurassienne ont exprimé leur volonté d'avoir une démarche informative et préventive sur le thème des violences psychologiques subies au sein du couple / de la sphère familiale.

Accompagnées méthodologiquement dans leur démarche, ces 2 femmes ont réussi à constituer un collectif dont les multiples rencontres se sont conclues par un premier événement phare – une soirée débat sur les violences psychologiques au sein de la sphère familiale.

L'idée de mettre en place ce type d'action sur Arbois émerge de la participation de femmes arboisiennes à la soirée organisée sur Chaussin et de l'intérêt tout particulier qu'elles ont manifesté. Cette problématique avait été identifiée au cours d'entretiens réalisés au Relais d'Accueil avec ces femmes mais n'avait jamais été explicitement verbalisée.

A ce jour, les deux rencontres entre le collectif de femmes de la Plaine Jurassienne et les femmes du territoire d'Arbois n'ont pas permis d'impulser une dynamique à proprement parler au niveau de la mise en place d'actions concrètes.

Par contre, face à l'intérêt suscité chez les travailleurs sociaux ou responsables associatifs qui ont été présents à l'une et / ou l'autre des 2 rencontres (ATD ¼ monde, CMS Arbois) ou qui avaient été destinataires de l'information, des femmes ont pris contact directement avec le Relais d'Arbois pour avoir des informations sur l'action ou sur les partenaires ressources pour ce type de problématique.

D'autres personnes ont également pris directement contact avec le Relais suite à la communication presse faite autour de la diffusion du film.

Enfin, à signaler, la difficulté pour les personnes à participer aux rencontres en soirée. En effet, le conjoint étant présent, elles n'ont pas l'autorisation de sortir. Il faut donc envisager les prochaines rencontres sur des temps en journée, matin ou après-midi.

VIES DE FEMMES EN MILIEU RURAL	
DESCRIPTION	Partir de l'expérience du collectif de femmes constitué sur la Plaine Jurassienne en l'amenant à la rencontre de femmes déjà identifiées sur Arbois, concernées par cette problématique et demandeuses d'une réflexion/action par le Relais d'Accueil d'Arbois.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> - Générer une dynamique de groupe autour de la position de la femme en milieu rural - Favoriser la mise en place d'actions citoyennes en rapport avec leurs besoins et attentes - Accompagner les démarches de projet - Provoquer des rencontres et des échanges pour créer du lien social - Encourager l'émergence d'action(s) commune(s) et accompagner leur réalisation
PARTENAIRE	Relais d'Accueil et de Services - TERRE D'EMPLOIS Arbois Relais d'Accueil et de Services – TERRE D'EMPLOIS Chaussin MSA FC
PERIODE / DUREE	Démarrage le 12 mars 2009. Encore en cours en 2011
LIEU	Relais d'Accueil et de Services – TERRE D'EMPLOIS Arbois
PUBLIC	Tout public concerné directement, indirectement
RESULTATS ATTENDUS	Permettre la constitution d'un collectif, d'organiser un événement similaire à celui de Chaussin ou à inventer toute autre action propre au territoire et à la volonté des participants. L'idée n'est pas de calquer, de reproduire à l'identique ce qui s'est fait sur Chaussin mais de partir de l'expérience vécue par des femmes pour amener d'autres femmes à innover des réponses adaptées à un territoire et à ses habitants.
RESULTATS OBTENUS	<p><u>Rencontres du collectif chaussinois dans le cadre du Relais de Chaussin : préparation de la soirée d'information</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 08 et 22 février 2010 - 15 mars 2010 : 1 personne d'Arbois présente - 1^{er} et 21 avril 2010 - 23 avril 2010 : soirée d'échanges et de témoignages avec la diffusion Du film « Ne dis rien » de Icar Biollin - 06 mai 2010 : Bilan de la soirée - 30 septembre 2010 : Préparation de la rencontre du collectif de la Plaine Jurassienne et des arboisiens <p><u>Rencontres dans le cadre du Relais d'Arbois</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 28 octobre 2010 : Présentation de l'action depuis son démarrage, du collectif de la Plaine Jurassienne et projection sur le territoire d'Arbois et le canton : 13 femmes (4 du collectif, 5 des cantons d'Arbois et Poligny + AS MSA FC et animatrices Relais Arbois, Ounans et Chaussin) - 13 décembre 2010 : Diffusion du film « Ne dis rien » 14 femmes (4 du collectif Chaussin, 7 femmes des cantons d'Arbois et Poligny dont 5 nouvelles + animatrices Arbois, Ounans et AS MSA FC)

E. Ateliers multimédias IJJ

(Voir fiche action)

Ateliers multimédias IJJ	
DESCRIPTION	Programme collectif d'aide aux personnes débutantes ou confirmées avec l'utilisation de l'informatique et / ou d'internet
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> - Acquisition d'autonomie - Apprentissage dans le plaisir - Initiation ou approfondissement - Créer et maintenir du lien social
PARTENAIRE	Info Jeunesse Jura de Lons le Saunier : animateur multimédias Relais d'Accueil et de Services – TERRE D'EMPLOIS Arbois
PERIODE / DUREE	2 sessions : - de avril à juin 2010 - de septembre à décembre 2010
LIEU	Relais d'Accueil et de Services – TERRE D'EMPLOIS Arbois
PUBLIC	Tout public débutant ou confirmé intéressé
RESULTATS ATTENDUS	Participation de 8 à 12 personnes
RESULTATS OBTENUS	<p><u>Session avril à juin 2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 13 avril : créer un blog : 8 personnes dont 7 femmes - 04 mai : surfer sans crainte : 4 femmes dont 3 nouvelles - 1^{er} juin : logiciels libres et gratuits : 4 femmes <p><u>Session septembre à décembre 2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 29 septembre : découvrir l'ordinateur et traitement de texte : 8 personnes (6 femmes) - 20 octobre : découvrir internet : 9 personnes dont 3 nouvelles (7 femmes) - 22 décembre : création d'affiche avec Open office draw 7 personnes dont 1 nouvelle (5 femmes) <p>Cette session se terminera sur 2011 avec 4 séances autour de la création d'email, la retouche d'images, les logiciels en ligne et surfer sans crainte</p>

F. Seniors en vacances

(Voir fiche action)

Le Relais d'Accueil et de Services de Terre d'Emplois Arbois accueille dans ses locaux une permanence de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

Cette permanence est majoritairement utilisée par des personnes de plus de 60 ans. Nombre d'entre elles, au cours de leurs passages successifs dans nos locaux, nous ont questionnés sur la nature de notre service.

En leur présentant l'une de nos missions, la mise en place d'animations sur le territoire, elles nous ont posé la question de l'organisation d'un voyage.

Un partenariat déjà actif avec l'ANCV avait conduit Terre d'Emplois à organiser un départ collectif de personnes de plus de 60 ans en septembre 2009, dans le cadre du programme « Seniors en vacances » sur les territoires de la Plaine Jurassienne et du Val d'Amour.

Cette action s'étant soldée par un succès et cette demande étant formulée par des personnes du territoire, le Relais d'Accueil d'Arbois s'est mis en lien avec l'ANCV afin d'organiser un séjour à l'automne 2010.

La mise en place de ce type de séjour en lien avec l'ANCV consiste en l'organisation complète du séjour :

- Proposition de destinations
- Réservation du Centre
- Demande de devis bus et réservation
- Constitution des dossiers
- Inscription des participants et réception des paiements
- Acheminement des paiements

Des rencontres avant le départ sont organisées afin de répondre aux questions, de préparer le départ et le trajet mais aussi afin de permettre aux personnes de se connaître. Il est important, face aux objectifs de ce programme, que ce soit un groupe d'individus qui partent ensemble et non des individus qui partent en groupe.

Ces rencontres sont très appréciées car elles permettent aussi de se projeter dans le séjour.

SENIORS EN VACANCES	
DESCRIPTION	<p>Face au constat que 45 % des personnes âgées de 65 ans et plus ne partent pas en vacances pour des raisons économiques, de santé ou par crainte de quitter leur domicile, l'ANCV a mis en place le programme "Seniors en vacances".</p> <p>Ce programme permet un départ de groupe organisé par un porteur de projet, ici Terre d'Emplois, avec une aide financière de l'ANCV représentant la moitié du coût du séjour hors transport pour les retraités non imposables.</p> <p>Le porteur de projet se doit d'organiser des rencontres du groupe avant et après le séjour au cours desquelles il propose des animations qui devront contribuer à atteindre les objectifs visés par le programme.</p>
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> - Créer et maintenir du lien social - Offrir du bien-être - Rompre la solitude - Favoriser l'accès des personnes au droit fondamental qu'est celui des vacances
PARTENAIRE	<p>Relais d'Accueil et de Services - TERRE D'EMPLOIS Arbois Agence Nationale pour les Chèques Vacances 1 personne ressource accompagnatrice</p>
PERIODE	<p>Organisation du séjour de avril à septembre 2010 Déroulement du séjour du 02 au 06 octobre 2010</p>
LIEU	<p>Relais d'Accueil et de Services – TERRE D'EMPLOIS Arbois Centre de vacances La Taillade à Casteljaloux dans le Lot et Garonne</p>
PUBLIC	<p>Tout public rentrant dans les critères définis par l'ANCV</p>
RESULTATS ATTENDUS	<p>Participation de 40 personnes</p>
RESULTATS OBTENUS	<p><u>Avant le départ</u> <u>30 avril 2010</u> : rencontre information – 12 personnes <u>21 mai 2010</u> : rencontre réponse aux questions et inscriptions – 18 personnes <u>29 juin 2010</u> : Animations pour le trajet en bus - 16 personnes <u>1^{er} septembre 2010</u> - 18 personnes Animation autour des souvenirs de vacances : moyens mnémo techniques Animation chansons à l'aide d'une guitare sèche <u>10 septembre 2010</u> : visite à l'EHPAD de Poligny à la rencontre des résidents concernés par le séjour – 16 personnes + 15 personnes de L'EHPAD <u>24 septembre 2010</u> : Répartition des chambres, organisation des bagages et souhait de bon séjour - 18 personnes</p> <p><u>Du 02 au 09 octobre 2010</u> : séjour à Casteljaloux : Lot et Garonne 25 personnes dont 12 résidents de l'EHPAD de Poligny accompagnées par 5 membres du personnel Une personne ressource a accompagné bénévolement et gratuitement le groupe.</p> <p><u>Après le séjour</u> <u>20 novembre 2010</u> : rencontres après le séjour pour le bilan - 21 personnes</p>

G. Ateliers d'expression mémoire : Mémo relax / relaxe mes mots

(Voir fiche action)

Cet atelier organisé par le Relais d'Accueil et de Services d'Arbois est animé par une personne qui a déjà animé ce type d'atelier pour le compte de la MJC d'Arbois.

Il n'a cependant pas la même forme et les mêmes objectifs que ceux organisés au sein de la MJC.

Ces ateliers font suite à 2 premières rencontres dans le cadre des ateliers de partage de connaissances.

ATELIERS D'EXPRESSION MEMOIRE	
DESCRIPTION	Exercices ludiques permettant de travailler les techniques de mémorisation (des noms, des visages, des événements, des lieux, des chiffres, etc.) et de faciliter l'expression des personnes
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> - Permettre aux personnes de découvrir leurs ressources et de les exploiter pour fonctionner plus efficacement au quotidien - Créer du lien social - Tenter de conduire le groupe vers la réalisation d'un projet collectif autour des souvenirs <p>Un objectif sous jacent de la mise en place de cette action est de permettre à la personne qui l'anime de construire progressivement un projet associatif ou non qui lui tient à cœur « le café des souvenirs ». Cet atelier devrait lui permettre de valider certains aspects méthodologiques de son projet, de prendre confiance en elle et d'être accompagnée dans les étapes du montage de son projet, en lien avec les organismes compétents.</p>
PARTENAIRE	Relais d'Accueil et de Services - TERRE D'EMPLOIS Arbois personne ressource
PERIODE / DUREE	De novembre à décembre 2010 : 1 atelier chaque lundi après midi de 14h à 16h30
LIEU	Relais d'Accueil et de Services – TERRE D'EMPLOIS Arbois
PUBLIC	Tout public intéressé par la démarche et l'approche proposée
RESULTATS ATTENDUS	Au moins 8 personnes régulières sur l'ensemble des séances Au moins 6 personnes par séance
RESULTATS OBTENUS	<p>13 personnes différentes et 8 personnes régulières</p> <ul style="list-style-type: none"> - 15 novembre : 6 femmes - 22 novembre : 9 femmes - 29 novembre : 8 personnes (1 homme) - 06 décembre : 8 femmes - 13 décembre : 8 femmes <p>Poursuite des ateliers en 2011</p>

H. Bien vieillir pour mieux vivre

(Voir fiche action)

Bien vieillir pour mieux vivre	
DESCRIPTION	<p>Informations collectives avec intervention de professionnels ou responsables associatifs et témoignages de personnes.</p> <p>Un partenariat entre les Relais de la Plaine Jurassienne, du val d'Amour, Arbois, et les CLIC du Nord Jura et du Triangle d'Or s'est instauré, pour la mise en place d'une action en faveur des retraités, personnes âgées et leur entourage.</p> <p>Au cours de plusieurs rencontres une réflexion sur les besoins des personnes âgées de nos territoires a été menée. Des solutions pour répondre à ces besoins ont été ensuite imaginées.</p> <p>En effet, nous avons pu grâce à un travail de complémentarité organiser notre action auprès de ce public.</p> <p>L'objectif principal de cette action étant de proposer à la population des temps d'échanges et d'information sur les thèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les « arnaques », comment les repérer et s'en protéger ? (Relais) - Le maintien au domicile et les solutions de répit (Clic) - Les différentes structures d'hébergement pour les personnes âgées (Clic) - Le passage à la TNT (Relais) <p>Ces 4 temps d'échanges sont organisés en 2010 sur le territoire d'Arbois, grâce à la collaboration et la mobilisation des partenaires du territoire.</p>
OBJECTIFS	Apporter une information objective au public tout en lui permettant de s'exprimer et de rencontrer les interlocuteurs de son territoire.
PARTENAIRE	<ul style="list-style-type: none"> - CLIC du Triangle d'Or et du Nord Jura - Relais d'Accueil et de Services - TERRE D'EMPLOIS Arbois - Tous professionnels, associations travaillant sur le thème abordé
PERIODE / DUREE	De février à octobre 2010
LIEU	Salles communes
PUBLIC	Tout public concerné et intéressé Personnes âgées, famille, aidants naturels, professionnels
RESULTATS ATTENDUS	La participation des professionnels et un public suffisant pour chaque rencontre (au moins 15 personnes)
RESULTATS OBTENUS	<p><u>Le maintien à domicile et les solutions de répit : 26 février 2010</u> Avec l'Unité d'accueil Hippocampe d'Arbois, le SSIAD, l'ADMR, l'Association France Alzheimer – 13 personnes</p> <p><u>Les arnaques : 25 mai 2010</u> Animée par la brigade de Gendarmerie d'Arbois et l'Association Laïque Familiale Arbois Salins Poligny - 25 personnes</p> <p><u>Les différentes structures d'hébergement – aspects psychologiques : 19 octobre 2010</u> Animée par l'EHPAD de Poligny (psychologue) eCLIC du Triangle d'Or – 20 personnes</p> <p><u>Le passage au tout numérique : 05 octobre 2010</u> Animée par un professionnel agréé – 17 personnes</p>

I. Pac Actifs MSA Franche - Comté

Pac Actifs MSA FC	
DESCRIPTION	PAC ACTIF est un programme d'activités cognitives pour les adultes en situation personnelle et/ou professionnelle difficile. C'est un outil collectif d'accompagnement social, ayant comme supports des exercices de stimulations et la familiarisation avec l'outil informatique.
OBJECTIFS	<ul style="list-style-type: none"> - Reprendre confiance en soi - Se revaloriser - Se restimuler - Retrouver le sens des initiatives - Créer/favoriser le lien social - Réacquérir les mécanismes de base essentiels à toute activité professionnelle et/ou extra professionnelle
PARTENAIRE	MSA FC Relais d'Accueil et de Services - TERRE D'EMPLOIS Arbois
PERIODE / DUREE	De février à avril 2010 11 séances de 2h00
LIEU	Relais d'Accueil et de Services – TERRE D'EMPLOIS Arbois
PUBLIC	Tout public
RESULTATS ATTENDUS	Constitution d'un groupe de 8 à 12 personnes avec participation régulière
RESULTATS OBTENUS	<p>25 février 2010 : Réunion d'information – 16 personnes</p> <p>10 personnes inscrites – 9 présentes à la 1^{ère} séance 8 personnes régulières (1 homme) de 23 à 61 ans 4 personnes en lien avec le régime agricole</p> <p>Suite à Pac Actifs certaines personnes ont exprimé l'envie de continuer à faire des choses ensemble ce qui a abouti aux ateliers de partage de connaissances.</p>

J. Les simulations d'entretien d'embauche

Les simulations d'entretien d'embauche	
DESCRIPTION	<p>Les simulations d'entretien d'embauche sont mise en situation de recherche d'emploi alliant un accompagnement collectif et individuel. L'action "Simulations d'entretiens d'embauche" se déroule en 4 temps :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Préparation collective d'outils CV, lettre de motivation et entretien d'embauche 2. Simulation d'entretien d'embauche en individuel <ul style="list-style-type: none"> - 30mn d'entretien entre le candidat et l'employeur, le référent de la personne est présente en observateur - Echanges entre le référent et l'employeur - Debriefing entre le candidat, son référent et l'employeur 3. Retour collectif sur les simulations <ul style="list-style-type: none"> - Bilan de l'exercice pour les candidats, questions, remarques ... - Préparation de la rencontre à venir avec les employeurs 4. Rencontre collective avec les employeurs <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre les enjeux de l'entretien - Questionnements sur les outils de recherche d'emploi - Echanges sur les secteurs d'activité et les métiers
OBJECTIFS	<p><u>Pour les personnes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rentrer dans une dynamique accrue de recherche d'emploi - Se confronter à un entretien avec un chargé de recrutement d'une entreprise locale - Alimenter sa réflexion sur son projet professionnel (information sur le secteur d'activité, réalité du métier ...) - Etre plus efficace dans ses recherches en reprenant en accompagnement individuel les atouts et les points faibles identifiés <p><u>Objectifs pour les employeurs</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Contribuer à l'insertion socio professionnelle de personnes en recherche d'emploi - Participer à une réflexion sur les techniques de recrutement - Favoriser la mise en lien entre futurs employeurs et demandeurs d'emploi <p><u>Objectifs pour TERRE D'EMPLOIS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Meilleures connaissances du monde de l'entreprise (attentes, contraintes, ...) - Enrichissement des pratiques de l'accompagnement (modalités de fonctionnement de l'entreprise, connaissance des acteurs économiques locaux, développement des partenariats et adaptation des parcours) - Reconnaissance du professionnalisme et amélioration de l'image du public utilisant les services de TERRE D'EMPLOIS
PARTENAIRE	Relais d'Accueil et de Services - TERRE D'EMPLOIS Arbois Employeurs locaux : René MOLIN, Jacques DESPEYROUX, Marie KIRCHNER (AFIP BFC)
PERIODE / DUREE	Du septembre à novembre 2010
LIEU	Relais d'Accueil et de Services – TERRE D'EMPLOIS Arbois

<p>PUBLIC</p>	<p>Personnes en recherche d'emploi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Public du Relais d'Accueil et de Services d'Arbois - Salariés des chantiers d'Insertion d'Arbois et de Salins - Salariés de TERRE D'EMPLOIS - TEMPO des secteurs Arbois et Poligny
<p>RESULTATS ATTENDUS</p>	<p>8 personnes 4 employeurs</p>
<p>RESULTATS OBTENUS</p>	<p><u>Présentation de l'action aux employeurs</u> 14 septembre 2010 – 3 employeurs</p> <p><u>Information collective des outils de recherche d'emploi</u> 05 octobre 2010 – 7 personnes</p> <p><u>Préparation des outils de candidature et de l'entretien</u> 12 octobre 2010 – 4 personnes</p> <p><u>Exercices des simulations d'entretien d'embauche</u> 26 octobre 2010 – 6 personnes</p> <p><u>Rencontre des employeurs</u> 25 novembre 2010 - 4 personnes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'un CV par personne - Des modèles de lettres de motivation - Des techniques pour un entretien d'embauche réussi - des réponses à des questions concrètes quant aux informations à faire apparaître ou non sur le CV, à formuler lors de l'entretien (âge, reconnaissance travailleur handicapé ; etc) - Une avancée dans la définition du projet professionnel - Des informations sur les secteurs d'activité et les métiers - Des échanges d'expériences au sujet du parcours de demandeur d'emploi - De la valorisation de la part des employeurs - Développement de partenariats avec les employeurs locaux : proposition de mise en lien des personnes utilisant nos services ou de participation à d'autres actions comme des visites d'entreprises par exemple <p>2 personnes ayant participé ont à ce jour retrouvé un emploi. Pour l'une d'entre elle il s'agit d'un CDI et pour l'autre d'un CDD de 3 mois. Une 3^{ème} personne a réussi son entretien pour une entrée en formation d'auxiliaire de vie sociale.</p>

K. Les animations 2011

Ont déjà été organisés :

- Les ateliers multimédias d'IJJ
- Les ateliers d'expression mémoire
- Les ateliers de partage de connaissances :
des ateliers origami
une randonnée découverte : visite de la grande Salines et de la vile de Salins les Bains
une randonnée découverte des vignes
- Seniors en vacances
- Une action santé en lien avec l'Espace Santé Dole Nord-Jura, la CPAM, le CODES et les professionnels santé du territoire
- Des ateliers « boîte à outils pour la recherche d'emploi » : CV, lettre de motivation, utilisation du site Pôle Emploi

En fonction de la possibilité à les mettre en place sont prévus :

- Les ateliers d'initiation informatique et internet (dans les locaux de la MJC)
- L'animation pour le public féminin
- Des simulations d'entretiens d'embauche
- Un nouveau séjour Seniors en vacances
- De nouveaux ateliers de partage de connaissances autour de la photographie, de décorations de Noël

A noter également le développement d'un partenariat à venir avec l'Association des musées des techniques et cultures comtoises. L'objectif de ce partenariat, s'il abouti, sera de faire connaître le patrimoine industriel local au public « défavorisé ».

IV. Bilan relais de services publics

Le tableau ci-dessous reprend les données concernant l'accompagnement individuel réalisé dans le cadre de la labellisation Relais de Services Publics

Nombre de contacts Nombre de personnes

<i>CAF</i>		<i>CAF</i>	
Informations sur les droits	58	Informations sur les droits	43
Mise en lien partenaire	36	Informations sur les partenaires	30
Suivi de dossier	33	Mise en lien partenaire	24
Recherches Internet	32	Recherches Internet	12
Informations sur les partenaires	31	Suivi de dossier	12
Accès téléphone	16	Accès téléphone	11
Aide à la constitution de dossier	9	Aide à la constitution de dossier	6
Accès photocopies	8	Accès photocopies	6
Suivi des démarches	3	Suivi des démarches	3
Aide à la rédaction de courrier	3	Aide à la rédaction de courrier	3
AL info/org VACAF	1	AL info/org VACAF	1
Accès fax	1	Accès fax	1
<i>Nb de contacts</i>	231	<i>Nb de personnes</i>	152

<i>CARSAT BFC</i>		<i>CARSAT BFC</i>	
Informations sur les partenaires	20	Informations sur les partenaires	20
Mise en lien partenaire	11	Accès photocopies	6
Aide à la constitution de dossier	9	Mise en lien partenaire	6
Accès photocopies	6	Aide à la constitution de dossier	5
Informations sur les droits	5	Informations sur les droits	5
Accès téléphone	4	Accès téléphone	4
RDV permanence	2	RDV permanence	2
Suivi des démarches	2	Suivi des démarches	2
Ecoute	1	Ecoute	1
Mise en lien sur offre	1	Mise en lien sur offre	1
Informations administratives	1	Informations administratives	1
Aide à la rédaction de courrier	1	Aide à la rédaction de courrier	1
<i>Nb de contacts</i>	63	<i>Nb de personnes</i>	54

<i>CPAM</i>		<i>CPAM</i>	
RDV permanence	583	RDV permanence	349
Informations sur les partenaires	195	Informations sur les partenaires	184
Mise en lien partenaire	21	Mise en lien partenaire	21
Accès photocopies	16	Accès photocopies	15
Aide à la constitution de dossier	15	Recherches Internet	12
Recherches Internet	13	Aide à la constitution de dossier	9
Accès téléphone	11	Accès téléphone	9
Informations sur les droits	10	Informations sur les droits	8
Participation AL	8	Participation AL	8
Suivi des démarches	4	Suivi des démarches	4
Suivi de dossier	4	Suivi de dossier	4
AL info/org divers	3	AL info/org divers	3
Aide à la rédaction de courrier	3	Autre	3
Autre	3	Aide à la rédaction de courrier	2
Accès fax	1	Accès fax	1
AL info/org Animation public féminin	1	AL info/org Animation public féminin	1
<i>Nb de contacts</i>	891	<i>Nb de personnes</i>	633

<i>MSA</i>		<i>MSA</i>	
Participation AL	88	Participation AL	11
Mise en lien partenaire	15	Mise en lien partenaire	10
Informations sur les droits	10	Informations sur les droits	8
Informations sur les partenaires	8	AL info/org PAC Actifs	4
Suivi de dossier	4	Informations sur les partenaires	4
AL info/org PAC Actifs	4	Suivi de dossier	3
Aide à la constitution de dossier	3	Aide à la constitution de dossier	3
Suivi des démarches	3	Suivi des démarches	3
AT info/org Pac Actifs	2	AT info/org Pac Actifs	2
RDV permanence	2	RDV permanence	2
Accès téléphone	1	Accès téléphone	1
Aide à la rédaction de courrier	1	Aide à la rédaction de courrier	1
Accès photocopies	1	Accès photocopies	1
Informations administratives	1	Informations administratives	1
<i>Nb de contacts</i>	143	<i>Nb de personnes</i>	54

<i>Pole emploi</i>		<i>Pole emploi</i>	
Recherches Internet	377	Recherches Internet	92
Recherche d'offres	143	Recherche d'offres	70
Accès téléphone	98	Accès téléphone	49
Déclaration Pôle Emploi	77	Informations sur les droits	46
Mise en lien partenaire	64	Mise en lien partenaire	44
Mise en lien sur offre	59	Mise en lien sur offre	42
Suivi de dossier	54	Informations sur les partenaires	41
Informations sur les droits	53	Suivi de dossier	30
Informations sur les partenaires	51	Déclaration Pôle Emploi	30
Accès photocopies	29	Accès photocopies	23
Inscription ASSEDIC	23	Inscription ASSEDIC	21
Suivi des démarches	20	Suivi des démarches	17
Aide à la constitution de dossier	17	Aide à la constitution de dossier	13
Aide à la rédaction de courrier	6	Aide à la rédaction de courrier	6
Accès fax	3	Accès fax	3
Informations générales	2	Informations générales	2
AL info/org divers	1	AL info/org divers	1
Ecoute	1	Ecoute	1
Accès ordinateur	1	Accès ordinateur	1
RDV permanence	1	RDV permanence	1
Informations administratives	1	Informations administratives	1
<i>Nb de contacts</i>	1081	<i>Nb de personnes</i>	534

<i>Nb total de contacts</i> 2409	<i>Nb total de personnes</i> 1427
---	--

V.Exemples de parcours au relais d'Arbois

PARCOURS DE SIMON

1^{er} utilisateur du Relais d'Accueil et de Services

Sans emploi depuis plus de 2 ans, sans permis et sans qualification, le retour à une activité professionnelle est difficile pour Monsieur.

Il apprend l'ouverture de notre service, s'adresse en Mairie qui l'oriente vers nous pour étudier la possibilité d'obtenir un emploi en contrat aidé .

Cependant malgré sa situation délicate, il ne rentre pas dans les critères administratifs définis par l'état pour pouvoir bénéficier d'un contrat aidé.

1^{ère} étape Nous étudions ses droits au RSA pour une entrée dans le dispositif. Sans revenus ni ressources, le test que nous réalisons ensemble est positif et il peut donc s'adresser à la MSA de Franche Comté pour l'ouverture de son dossier. Mais avant cela ...

2^{ème} étape il lui faut procéder à son inscription au Pôle Emploi afin que le rejet au droit à l'Allocation Retour Emploi (Assédict) lui soit notifié. Sans cela, pas de possibilité d'ouverture de droits RSA.

3^{ème} étape Faire une demande de carte d'identité car sans cette seule et unique pièce administrative le Pôle Emploi ne peut procéder à son inscription.

4^{ème} étape Nous mettons Monsieur en lien avec le CCAS de la Commune pour une aide financière qui permettra de payer le timbre fiscal et les photos d'identité.

2 mois après Monsieur a sa carte d'identité. Nous téléchargeons le dossier de demande de RSA, nous le remplissons ensemble mais ...

5^{ème} étape on l'informe qu'il n'a plus d'ouverture de droits aux prestations familiales à la MSA. Il doit donc faire sa demande à la CAF du Jura mais seulement après avoir demandé sa radiation à la MSA puisqu'on ne peut prétendre aux droits d'assurés sociaux avec un organisme (ici la MSA) et bénéficier de prestations familiales d'un autre organisme (la CAF).

Nous demandons donc la résiliation de Monsieur à la MSA. Nous demandons une affiliation à la CPAM, nous faisons la demande de RSA à la CAF et Monsieur peut enfin se positionner sur un poste d'agent d'entretien polyvalent dans un établissement public.

Il s'est passé 9 mois entre le 02 juin 2009 et la signature de son contrat.

PARCOURS DE Jean

Utilisateur du Relais d'Accueil et de Services

Jean a 45 ans.

Après 24 ans de bons et loyaux services dans la même entreprise il est licencié.

Le travail étant pour lui une valeur fondamentale par laquelle passent la reconnaissance sociale et le sentiment d'utilité il ne conçoit pas sa vie sans emploi et ne compte pas rester dans cette situation malgré l'allocation chômage à laquelle il a droit.

Le Relais d'Accueil vient de s'installer à Arbois.

Nous sommes en Juin 2009 et Jean pousse la porte de notre service.

Il est très pressant dans sa demande ; il vient pour qu'on lui propose un emploi ou tout au moins qu'on l'aide rapidement à en retrouver un. Il est très loin d'imaginer ce que peut présenter le parcours d'un demandeur d'emploi aujourd'hui.

Après la surprise des nécessaires démarches d'inscription POLE EMPLOI, voilà qu'on lui demande s'il a un CV et s'il sait rédiger une lettre de motivation.

Encore une étape qui le surprend puisqu'il y a 25 ans, les choses ne se passaient pas comme ça.

Autre surprise, les offres d'emploi de POLE EMPLOI se consultent sur le site Internet et nécessitent la pratique de l'informatique et donc, pour lui, l'aide de l'animatrice, Jean n'ayant jamais utilisé un ordinateur.

Le travail du CV met en évidence la nécessité de se pencher sur le projet professionnel de Jean qui porte sur deux métiers : vendeur-magasinier (déterminé lors d'un bilan de compétences) et employé communal (déterminé par les coups de main qu'il donne à sa commune). Dans les 2 cas il est confronté à des limites qu'il doit dépasser s'il veut se positionner sur ce type d'emplois.

La première limite concerne l'informatique qu'il ne maîtrise pas et dont l'utilisation est systématique pour un vendeur-magasinier.

Deuxième limite : un employé communal est titulaire de la fonction publique territoriale que Jean devra intégrer par voie de concours. Le travail de la lettre de motivation pointe chez lui des difficultés en français. De même des difficultés dans d'autres domaines (mathématiques, raisonnement logique) sont pointées au cours d'un test de sélection à l'entrée dans une formation qu'il ne pourra d'ailleurs, de ce fait, intégrer.

Après 6 mois de passages réguliers au Relais (plusieurs fois par semaine), de consultation des offres d'emploi, d'envoi de candidatures sans suite (réponses négatives ou pas de réponses) et de face à face avec ses difficultés qu'il a du mal à admettre, Jean rentre dans une phase de découragement.

Tantôt en colère, tantôt déprimé, son allure générale change (il n'est plus rasé quand il vient au Relais), il ne plaisante plus, il se confie de plus en plus et laisse apparaître les premiers signes de détresse.

Il faut à cet instant lui proposer des pistes d'actions concrètes qui le maintiendront dans cette dynamique de venir au Relais. Plusieurs choses lui sont proposées :

- ✓ Faire une demande à POLE EMPLOI pour une formation en informatique,
- ✓ Aborder le traitement de texte avec l'animatrice du Relais,
- ✓ Prendre rendez-vous avec INDIBAT, Réajir et Terre d'Emplois - Tempo,
- ✓ Se positionner sur un emploi au sein de l'équipe d'Agate sur Chaussin,
- ✓ Participer aux ateliers compétences clés du Greta pour une remise à niveau générale.

Les trois premiers points aboutissent. Jean participe à une initiation à Internet qui le rend complètement autonome pour la consultation des offres d'emploi sur le site ANPE. Il vient régulièrement au Relais pour se familiariser avec le traitement de texte ce qui le « distrait » et lui permet de faire rapidement des progrès (taper son CV). Il rencontre INDIBAT et Terre d'Emplois - TEMPO et envoie une candidature à Réajir.

L'approche des deux derniers points est plus délicate. Jean « n'est pas comme ces gens là... il n'en est pas là ! ». Sa représentation du monde de l'insertion est stéréotypée et il n'entend pas les arguments positifs qu'on peut lui donner.

Jean accumule les missions Terre d'Emplois -TEMPO car il est sérieux, consciencieux, plein de compétences et qualités mais il n'est toujours pas prêt pour intégrer Agate et les ateliers compétences clés.

Août 2010, Jean accepte enfin de se positionner sur un contrat aidé au sein de l'équipe d'Arbois de Terre d'Emplois - Agate Paysages. Il y reste 6 mois et profite ainsi de l'accompagnement socioprofessionnel qui lui permet de travailler à nouveau son projet professionnel et les difficultés à résoudre pour le réaliser.

Suite à ses diverses expériences, il arrête son choix sur la fonction d'employé communal et décide de s'attaquer à son niveau scolaire pour se donner toutes les chances de réussir le concours. Il intègre donc les ateliers compétences clés et est aujourd'hui un des participants les plus assidus.

Il est aujourd'hui employé en tant qu'aide communal sur un contrat aidé avec de belles perspectives d'emploi durable.

Mises en lien sur 46 offres d'emploi (identifiées) avec pratiquement autant de lettres de motivation travaillées avec lui.

Partenaires sollicités :

- ✓ POLE EMPLOI
- ✓ FORGET Formation (test sélection entrée en Fo)
- ✓ IRFA (Initiation Internet)
- ✓ GRETA Dole Revermont
- ✓ CIBC (par rapport à la VAE)
- ✓ INDIBAT
- ✓ REAJIR
- ✓ TERRE D'EMPLOIS - TEMPO
- ✓ ALCG