



Bilan d'activité - Relais d'Accueil et de Services d'Arbois 2009



SOMMAIRE

Bilan d'activité - Relais d'Accueil et de Services d'Arbois 2009	1
SOMMAIRE	2
I. Introduction	3
II. Accueil et accompagnement individuel	5
A. Public	6
1. Fréquentation	6
2. Accueil et rendez-vous d'accompagnement.....	17
3. Résultats en termes d'accès à l'emploi	21
B. Partenaires.....	22
1. Contacts.....	22
2. Répartition des partenaires par champ d'action.....	22
3. Les demandes.....	24
III. L'animation territoriale	25
A. Animation pour le public féminin	26
1. Description	26
2. Objectifs.....	26
3. Partenaires	26
4. Période / Durée	26
5. Lieu	26
6. Public.....	26
7. Résultat.....	27
B. Vie de femme en milieu rural	28
1. Descriptions.....	28
2. Objectifs.....	28
3. Partenaires	28
4. Période / Durée	29
5. Lieu	29
6. Public.....	29
7. Résultats : 8 rencontres en 2009	29
IV. Bilan relais de services publics.....	30

I. Introduction

Fort de l'expérience menée depuis maintenant 8 ans sur le Val d'Amour et 5 ans sur la Plaine Jurassienne, le groupe associatif Agate Paysages / Tempo, devenue aujourd'hui TERRE D'EMPLOIS, a été sollicité par la Municipalité d'Arbois pour mettre en place un dispositif Relais d'Accueil.

Pour tenter de répondre avec les professionnels locaux 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

La demande de la Municipalité a été validée par un diagnostic établi à partir des données INSEE disponibles sur le territoire et d'éléments issus de rencontres avec les élus et les professionnels. Il ressort de ce diagnostic :

- un manque de services proposés à la population
- un taux de chômage très proche du taux de chômage régional, supérieur au taux de chômage de la zone d'emploi avec une légère sur représentation des femmes
- la paupérisation d'un nombre conséquent d'habitants malgré une part d'allocataires RSA plutôt en deçà de la moyenne régionale
- la baisse de la population arboisienne ainsi que son vieillissement

Le **Relais d'Accueil et de Services d'Arbois a ouvert ses portes le 1^{er} juin 2009.**

Ouvert à tout public, le Relais d'Accueil et de Services d'Arbois est, comme ses homologues de Ounans et Chaussin, un service d'information, d'orientation et d'accompagnement personnalisé 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.

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.

- Un accueil sans rendez-vous assuré par un agent d'accueil
- Des rendez-vous d'accompagnement dans les démarches assurés par une accompagnatrice socio professionnelle

Service de proximité il doit permettre de :

- Prendre en compte les besoins des personnes, leur apporter les premières réponses, les accompagner dans leurs démarches et les mettre en lien avec les interlocuteurs adéquats selon la demande si nécessaire.
- Renforcer la présence et la diversité des services à la population sur le territoire par le biais de permanences régulières ou permanentes, réelles ou virtuelles par le biais de visio bornes : espaces jeunes, CPAM, travailleurs sociaux du Département.
- Faciliter le développement d'actions collectives en réponse aux besoins identifiés sur le territoire, à l'accueil des Relais ou par les partenaires, sur les champs de l'emploi et du social.

De façon globale, c'est-à-dire tous services confondus, le Relais d'Accueil et de Services a enregistré **2261 contacts** du 1^{er} juin au 31 décembre 2009. Ceux-ci se répartissent de la façon suivante :

<u>Accueil public</u>	<u>1788</u>
dont accueil généraliste	1725
dont animation locale	63
<u>Accueil partenaires, élus</u>	<u>473</u>
dont accueil généraliste	425
dont animation locale	48

Pour la suite de ce bilan, et afin de mieux comprendre et analyser l'activité, nous avons scindé l'activité en 2 axes principaux : d'une part, l'accueil et accompagnement individuel et d'autre part l'animation territoriale.

II. Accueil et accompagnement individuel

Evolution de la fréquentation

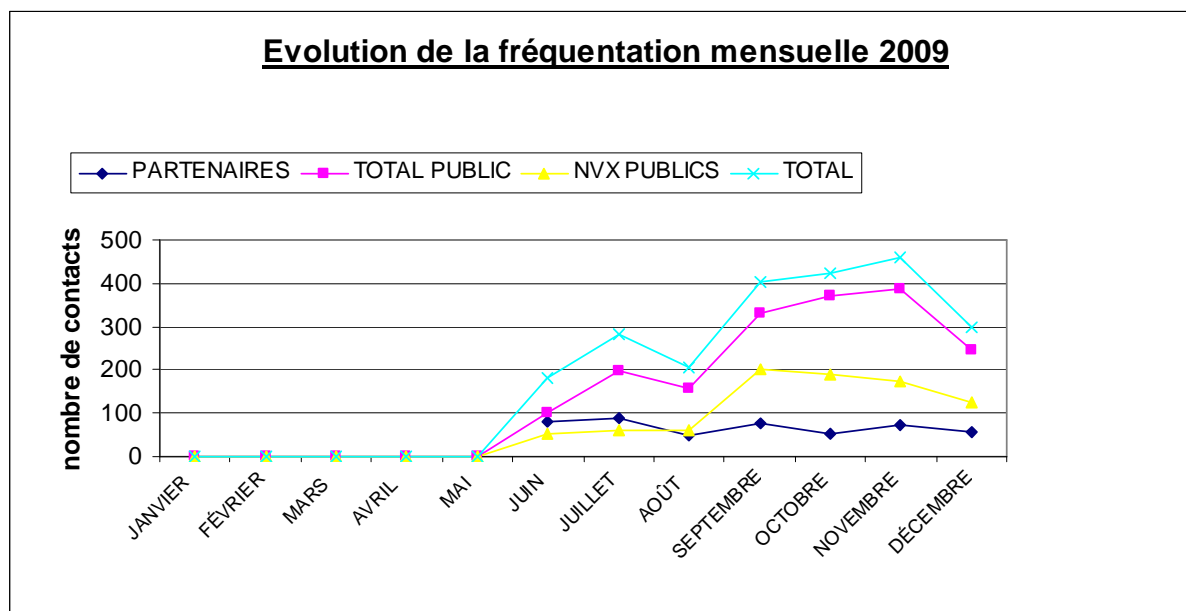
Au global sur l'accueil, **2261 contacts public / partenaires** ont été enregistrés. La moyenne avoisine les 323 contacts par mois.

Les creux de fréquentation des mois d'août et de décembre correspondent à la fermeture du service durant 1 semaine en été et 1 semaine à Noël.

Le pic de fréquentation observé au mois de septembre et qui se maintient sur les mois suivants correspond en grande partie à l'arrivée de la permanence de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie dans les locaux. Cette permanence est très utilisée, notamment par les Arboisiens et les personnes de plus de 60 ans.

A partir du mois de septembre, le nombre de contacts est deux fois plus élevé et, c'est ainsi que, sur l'ensemble des contacts public, 28,5 % d'entre eux sont des rendez-vous sur cette permanence.

Au-delà du service de proximité rendu par le maintien de cette permanence sur Arbois, il est évident qu'elle permet à certaines personnes qui ne connaissent pas le Relais d'Accueil ou qui n'osent pas pousser ses portes de le côtoyer et de finir par utiliser les services proposés. Cette prise de contact est fortement favorisée par l'attention et la disponibilité accordées aux personnes lors de l'accueil.



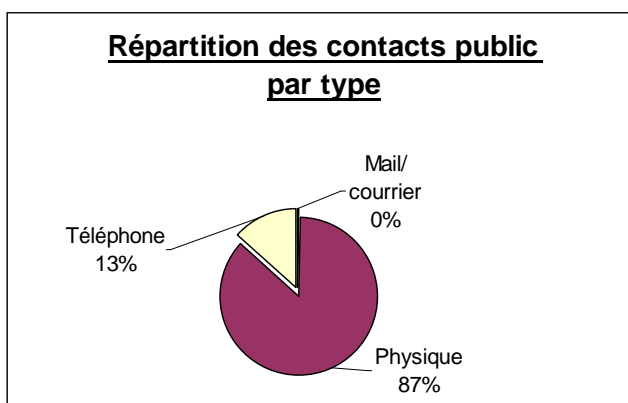
En dehors de cette augmentation de la fréquentation due à la tenue de la permanence de la CPAM dans nos locaux, il est important de souligner que, hors mis aux mois d'août et de décembre, la fréquentation a été un peu plus importante chaque mois.

A. Public

1. Fréquentation

a. Les contacts

Le Relais d'Accueil et de Services d'Arbois totalise **1725 contacts issus du public** au cours de l'année 2009.



Le contact physique est le mode privilégié du public. On rejoint là la notion de service public de proximité.

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 constance des agents d'accueil est avec la disponibilité 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.

Les contacts par courriers concernent essentiellement les candidatures de recherche d'emploi ou les demandes de stage.

Enfin, les contacts par mail apparaissent en très petit nombre sur 2009 car leur comptage n'a pas été fait. Ce type de contact est pourtant 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 les demandes d'informations ponctuelles, le suivi de leurs démarches et la vérification de lettres de motivation.

b. Nombre de personnes

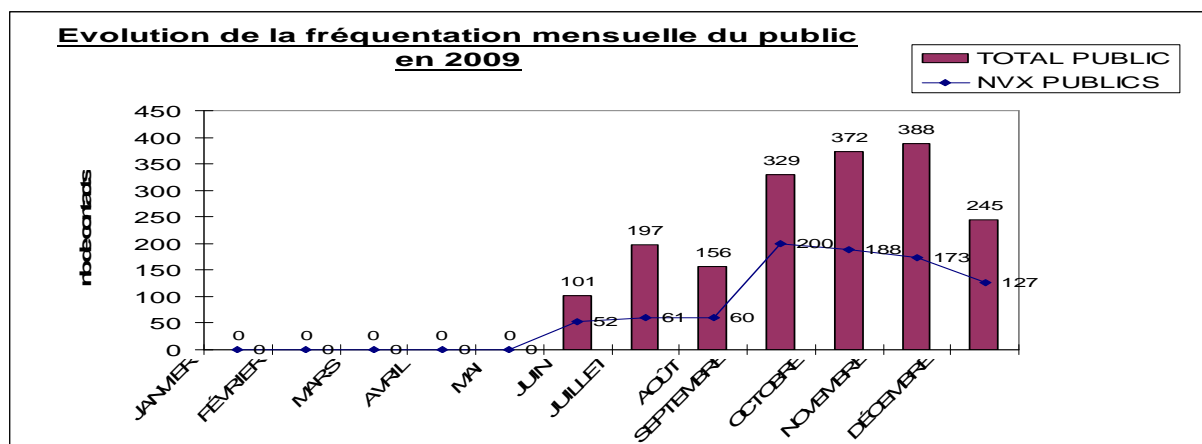
Au cours de l'année 2009, **861 personnes** ont été accueillies sur le Relais (hors participation à l'action animation locale « Animation pour le Public Féminin »).
En moyenne, ce sont 123 personnes par mois qui ont utilisé le service.

Comme pour les contacts, le nombre de personnes augmente de façon importante avec l'arrivée de la permanence CPAM en septembre et cette tendance se maintient sur les mois suivants. En effet, parmi les 861 personnes venues en 2009, on dénombre environ 250 personnes différentes (identifiées ou anonymes) venues pour la Sécurité Sociale.

Contrairement au nombre de contacts, il nous est difficile d'être plus précis quand à la part que représente le nombre de personnes ayant utilisées la permanence par rapport à l'ensemble des utilisateurs du Relais. En effet, l'identité des personnes venant pour la CPAM n'a pas été demandée en 2009 et les habitués ont été comptabilisés comme nouvelle personne à chacun de leurs passages.

En 2010, les personnes venant pour la Sécurité Sociale seront identifiées afin d'être précis dans les chiffres apportés et de pouvoir ainsi identifier la part exacte pour chaque service.

c. Evolution de la fréquentation mensuelle



La fréquentation mensuelle varie avec on l'a vu :

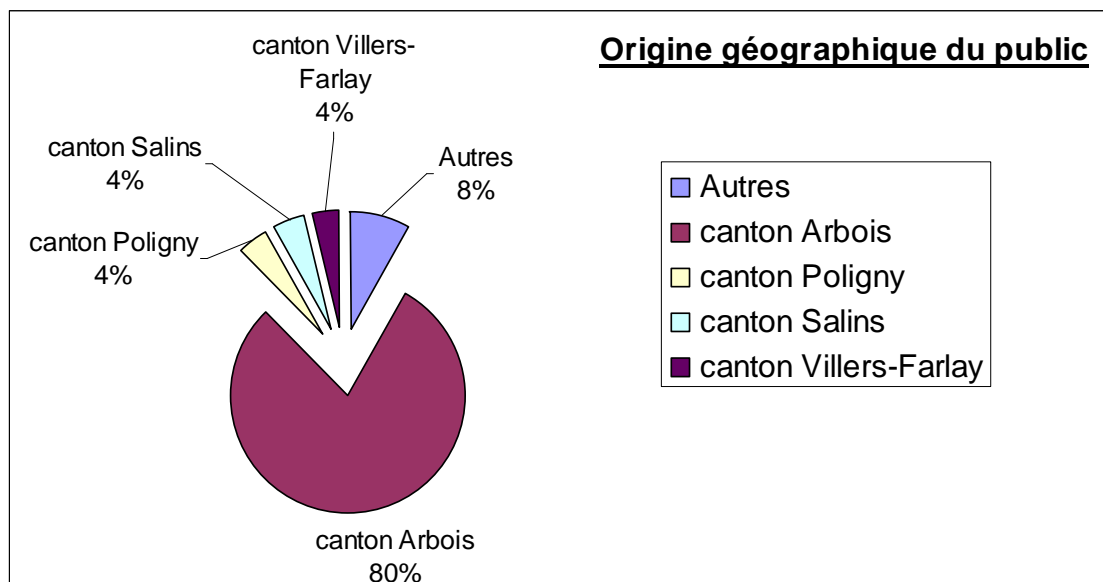
- une plus faible activité aux mois d'août et décembre. Ces baisses d'activité sont dues d'une part au contexte de vacances et d'autre part à la fermeture partielle du Relais.
- Une activité plus importante à partir du mois de septembre

Le nombre moyen de contacts issus du public s'élève à 255, avec des pointes à 329 (septembre), 372 (octobre), 388 (novembre).

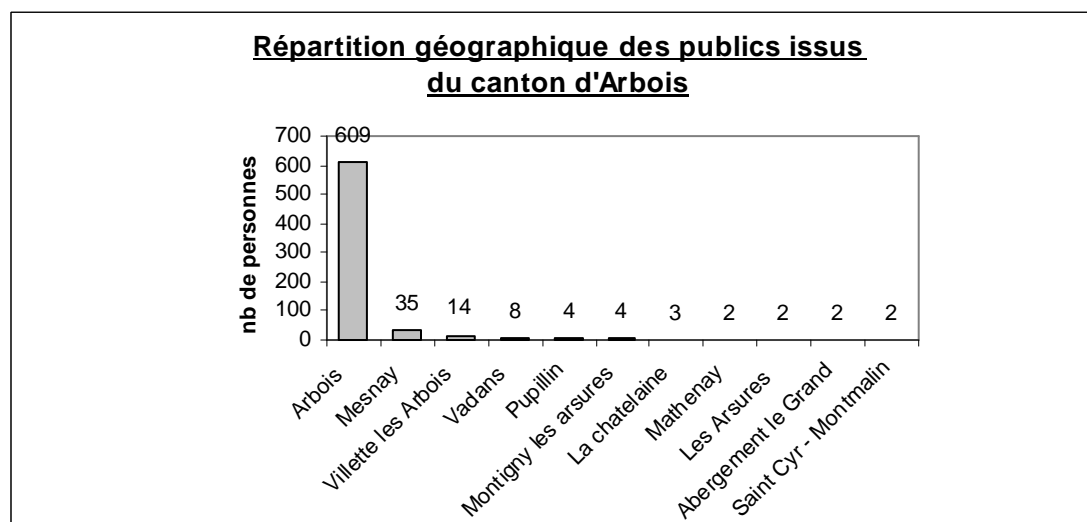
d. Répartition géographique

L'origine géographique des utilisateurs n'est pas forcément connue puisque l'accueil peut-être anonyme.

Les utilisateurs dont l'origine géographique est connue sont à 80 % issus du Canton d'Arbois. Les 20 % restants se répartissent entre les Cantons de Salins-les-Bains, Poligny, Villers-Farlay, d'autres cantons du Jura et communes du Doubs.



Canton d'Arbois



En 2009, seules 3 communes ne sont pas représentées : La Ferté, Les Planches près d'Arbois, Molamboz.

La Commune de La Ferté présente une spécificité non négligeable pour expliquer sa non représentation en terme de fréquentation. En effet, celle-ci se trouve beaucoup plus près de Ounans que d'Arbois. C'est ainsi que les 2 personnes de cette Commune qui sont venues à Arbois ont été informées de la présence du Relais du Val d'Amour qu'elles ont choisi d'utiliser par commodité.

- Villers - Farlayl** Les communes concernées sont celles qui se trouvent à proximité de Mouchard, cette dernière étant la plus représentée (1 personne sur 3). 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.
- Salins les Bains** Mis à part 2 communes (Lemuy et Cernans), les personnes du Canton de Salins viennent de Communes limitrophes au Canton d'Arbois ou ayant un accès direct par le biais de la Nationale.
- Poligny** De même que pour les 2 autres Cantons ce sont les Communes les plus proches d'Arbois, avec majoritairement Poligny, qui sont les plus représentées.

Dans l'ensemble on voit bien que la **taille et la proximité de la commune** avec le Relais ont un impact sur la fréquentation.

e. Typologie

Répartition par sexe

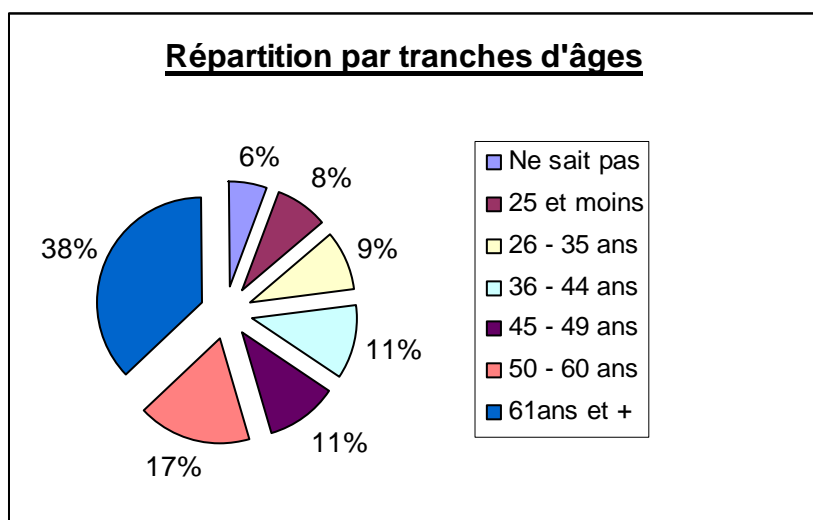
Le public accueilli est majoritairement féminin : 59 % de femmes (512 femmes) contre 41 % d'hommes (349 hommes).

Cependant, la proportion d'hommes qui ont utilisé les services du Relais est suffisamment importante pour que l'on tente de l'expliquer. En effet, en général, dans les services où l'on accueille, accompagne, oriente les personnes, la proportion hommes / femmes a coutume de présenter un écart plus grand.

Dans le cas du Relais d'Accueil et de Services d'Arbois plusieurs facteurs peuvent expliquer ce phénomène :

- 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.
- la permanence CPAM qui est utilisée aussi indifféremment par les hommes que par les femmes.

Répartition par âges



38 % des personnes accueillies ont plus de 60 ans. Ce chiffre est essentiellement dû à la permanence de la Sécurité Sociale.

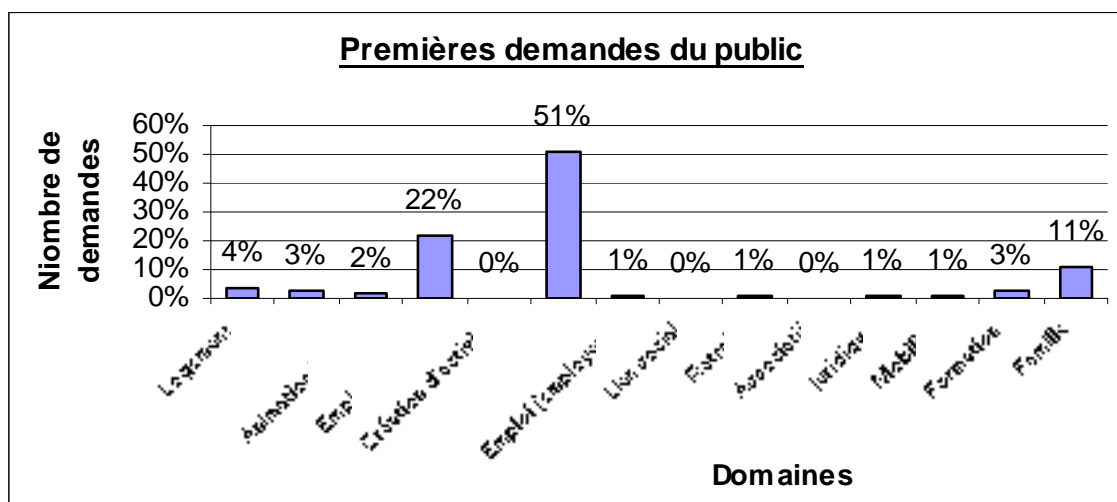
Les 60 % restant se répartissent entre les personnes en âge de travailler avec une proportion non négligeable de jeunes de moins de 25 ans venus par rapport aux Chantiers d'Insertion d'Arbois et de Salins les Bains (demande d'information, dépôt de candidature).

f. Premières demandes

Le tableau ci-dessous reprend les demandes exprimées lors d'un premier contact avec l'accueil du Relais.

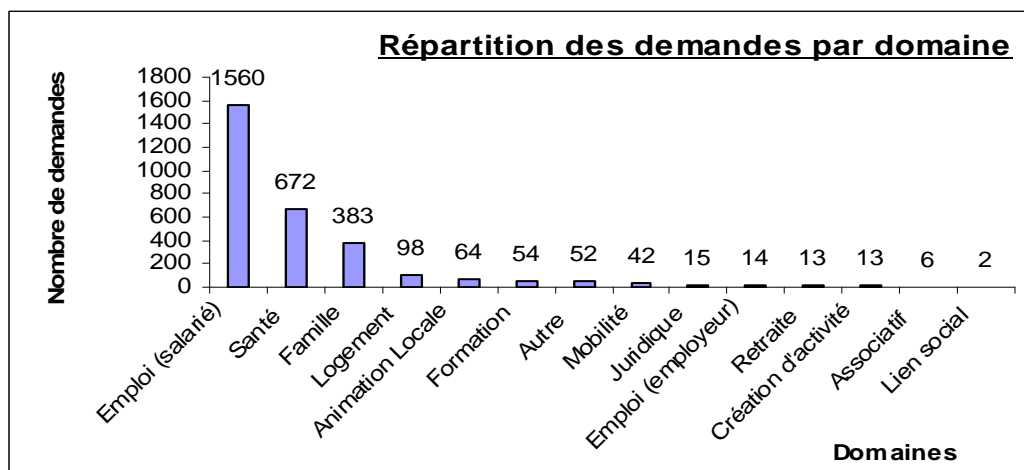
domaine	nb demandes	%
Logement	45	4%
Autre	36	3%
Animation Locale	21	2%
Emploi (salarié)	249	22%
Création d'activité	5	0%
Santé	581	51%
Emploi (employeur)	6	1%
Lien social	2	0%
Retraite	8	1%
Associatif	4	0%
juridique	9	1%
Mobilité	15	1%
Formation	30	3%
Famille	123	11%
total	1134	100%

C'est la santé qui arrive en tête des motifs de premier contact avec le Relais, avec un peu plus de la moitié des premières demandes exprimées. Ce résultat est en partie dû à la fréquentation de la permanence CPAM. L'emploi et la famille constituent les deux autres motifs principaux de premier contact avec le Pôle. Cependant, si l'on ne tient pas compte des demandes santé c'est bien l'emploi qui reste majoritaire dans les demandes (premières et globales).



g. 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.



a1. L'emploi : 52% des demandes

C'est le domaine de demandes qui mobilise le plus avec 1560 demandes exprimées par 249 personnes (dont 55% de femmes).

Rendez-vous permanences Relais :

Recherche d'offres : sur papier ou sur internet

Recherche d'informations : sur les contrats, les droits (Allocations de Retour à l'Emploi, Allocations de Retour en Formation, droits du travail, etc)

Elaboration d'outils de recherche d'emploi : lettre de motivation, CV, préparation entretiens embauche

Info et mise en lien avec des professionnels : organismes de formation, Agefiph, MDPH, Espaces Jeunes

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

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

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

Suivi des démarches de recherche d'emploi

Accès outils : téléphone, photocopieur, fax

a2. La santé : 22,5% des demandes

Ce domaine comptabilise 672 demandes pour 553 personnes (dont 62,5% de femmes).

Rendez-vous permanences Relais et Sécurité Sociale :

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

Information et mise en lien partenaires : CPAM, service social de la CRAM, Passerelle 39, MSA, etc.

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

Suivi de dossier et suivi des démarches

Ecoute

a3. La famille : 13% des demandes

Ce domaine comptabilise 383 demandes pour 123 personnes (dont 55% de femmes).

Rendez-vous sur permanences du Pôle

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

Dans le cadre des droits RSA, 39 tests ont été réalisés pour l'étude d'une ouverture de droits.

Aide à la constitution de dossier : Dans le cadre du RSA, l'ouverture des droits ne soumettent pas les personnes à un suivi socio-professionnel. Dans ce cas un dossier est téléchargé et doit être renvoyé à la CAF. Dans ce cas, les personnes demandent de l'aide pour sa constitution.

Suivi de dossier

Mise en lien avec des professionnels : Dans le cadre du RSA, 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.

Accès à l'information

Ecoute

a4. Le logement : 3% des demandes

C'est un domaine qui a intéressé 45 personnes pour 98 demandes.

Info et mise en lien avec des professionnels

Recherche d'offres

Information sur les droits (aides au logement, droits du propriétaire et du locataire)

En terme 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.

a5. Animation territoriale

L'agent d'accueil du Relais a informé, pour un total de 64 demandes, 21 personnes dont 20 femmes, sur l'ensemble des actions. Toutefois, 70 % des contacts (dont 20 % de participation) sont relatifs à l'action « Animation pour le Public Féminin », seule action du Relais d'Accueil en 2009.

Les autres contacts liés au domaine de l'animation territoriale concernent l'organisation du Pac Actifs, une action animée par la MSA en 2010.

a6. Formation

30 personnes dont 67% de femmes sont venues pour 54 demandes.

Info et mise en lien avec des professionnels : On retrouve l'orientation et la mise en lien vers l'INFA, le GRETA, le POLE EMPLOI

Info sur les droits à la formation : au cours d'un emploi ou d'une recherche d'emploi

Recherches d'informations générales, d'offres

Aide aux démarches

a7. Mobilité

Les 42 demandes touchant au domaine de la mobilité, sont le fait de 15 personnes qui recherchent de l'information sur la possibilité de louer un véhicule 2 roues, un moyen de financer leur permis de conduire, les horaires de bus ou de train.

Les partenaires avec lesquels sont mis en lien les personnes sont l'Association Roues de secours de Dole (location de véhicules) et le CIDFF ou les travailleurs sociaux du département (demandes de financement du permis).

a8. Autre

Il s'agit essentiellement de demandes (52 demandes pour 36 personnes) par rapport au Relais d'Accueil et de Services : localisation, horaires d'ouverture, services proposés.

a9. Autres domaines

(juridique, emploi/employeurs, retraite, créations d'activité, associatif, lien social)

Ces domaines ont comptabilisé 63 demandes pour 34 personnes.

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

Emploi (employeur) : 6 personnes pour 14 demandes

Dans ce domaine sont reprises les demandes issues d'employeurs en recherche de personnels ou d'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...)

Information et mise en lien professionnelle

Gestion d'offres

Retraite : 8 personnes pour 13 demandes

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.

Création d'activité

Les demandes touchant au domaine de la création d'activité, sont le fait de personnes qui recherchent de l'information :

- soit en amont de leur projet
- soit au cours du montage de projet
- soit pour mettre fin à une activité

Les demandes concernent les aides financières ou le conseil en terme de méthodologie. Au cours de l'année, 5 femmes ont contacté le Relais ce qui a représenté 13 demandes.

Dans la totalité des cas, l'orientation vers un professionnel est proposée. L'orientation est adaptée en fonction de la situation et du besoin de la personne : la CCI du Jura, la Boutique de Gestion et Entreprendre et Réussir

Associatif

Information et mise en lien partenaires

Lien social

Les contacts pris dans ce domaine correspondent surtout à des temps d'échange et d'écoute pour lesquels l'objectif à court terme est principalement le maintien ou le renforcement du lien. L'objectif à moyen ou long terme peut être, en fonction des personnes, le retour à l'emploi ou une mobilisation sur le projet de vie.

Ainsi, au vu de ces données, on peut dire que, de façon générale, le Relais est bien utilisé comme un lieu facilitateur pour l'accès aux droits : accès aux offres (emploi, logement), à l'information de toute nature et de mise en lien avec des structures compétentes pour traiter leur besoin.

Ce rôle de mise en lien est un des aspects fondamentaux du Relais. C'est un élément qui se retrouve sur chaque domaine de demande. 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 présente 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.

Les personnes viennent également chercher une aide à la constitution et au montage de dossiers administratifs. 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 à demander une aide au Relais. A cela s'ajoute les services offerts comme les photocopies et l'accès aux services Internet des administrations pour télécharger des formulaires, mettre à jour un dossier...

Enfin, une demande particulièrement récurrente, la facilitation du contact avec les administrations (Pôle Emploi, CAF, CPAM) En effet, certaines personnes et qui semblent de plus en plus nombreuses se sentent perdues face aux plateformes téléphoniques.

2. Accueil et rendez-vous d'accompagnement

a. Les rendez vous en chiffres

partenaire	nb RDV	nb permanences
Terre d'Emplois - Relais	146	68
Terre d'Emplois – chantiers d'insertion	58	28
Terre d'Emplois - Tempo	45	25
CPAM	496	15
Espace Jeunes Revermont	12	4
INDIBAT Dole	2	2
Pôle Emploi	1	1
Femmes Debout	1	1
	761	144

La gestion de l'ensemble des rendez-vous est réalisée par le Relais, les rendez-vous étant pris soit par le personnel du Relais, soit par le partenaire, soit par la personne elle-même.

domaine	structure	nb de rdv
<i>Autre</i>	Relais	1
	Total	1
<i>Création d'activité</i>	Relais	2
	Total	2
<i>Emploi (salarié)</i>	Relais	98
	Terre d'Emplois – Chantiers	53
	Tempo	44
	Espace Jeunes	8
	Pôle Emploi	1
	CPAM	1
	Indibat	1
	Total	206
<i>Famille</i>	Relais	27
	Terre d'Emplois - chantiers	2
	Tempo	1
	Espace Jeunes	4
	Femmes debout	1
	Total	35

domaine	structure	nb de rdv
<i>Formation</i>	Relais	3
	Terre d'Emplois - chantiers	1
	Indibat	1
	Total	5
<i>Emploi (employeur)</i>	Terre d'Emplois - chantiers	2
	Total	2
<i>Mobilité</i>	Relais	1
	Total	1
<i>Logement</i>	Relais	8
	Total	8
<i>Santé</i>	CPAM	495
	Relais	6
	Total	501

b. Les services du Relais d'Accueil et de Services

a1. Un service d'accueil primordial

Le Relais propose aux personnes **un accueil** avec ou 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.

Dans ce cadre les passages sont en générales rapides. Ils concernent :

- la pré-inscription par internet comme demandeur d'emploi ou la création de l'espace emploi
- les démarches administratives :
- aide pour remplir un dossier,
- pour rédiger un courrier administratif,
- correction de l'orthographe d'une lettre de motivation, etc.
- la facilitation du contact avec les administrations par une mise en lien téléphonique
- la recherche d'offres (emploi, logement) et la télé candidature à ces offres
- la recherche d'une information rapide : coordonnées / permanence locale d'un partenaire, accès à un droit, démarche à réaliser
- le suivi des démarches effectuées par les personnes
- l'accès au téléphone, fax, imprimante et boîte mail

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

Ce temps accordé aux personnes nécessite de la part de l'agent d'accueil de la disponibilité et une capacité d'écoute. En effet, c'est souvent au cours de cet apprentissage plus ou moins périlleux que les difficultés, d'autres difficultés que celle initialement annoncée (la plupart du temps l'emploi) sont exprimées. L'agent d'accueil peut alors proposer d'autres pistes de travail et, notamment, la prise de rendez-vous avec l'accompagnatrice socio professionnelle du Relais.

a2. Un rendez-vous avec l'accompagnatrice socio professionnelle

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.

Le Relais propose des rendez-vous individuels et confidentiels avec une accompagnatrice socioprofessionnelle. Entre le 1er juin et le 31 décembre 2009, 146 rendez-vous avec l'accompagnatrice socioprofessionnelle

Au cours de ces permanences le travail qui est effectué avec les personnes peut-être très différent selon la problématique des personnes. 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 culture, droits du locataire
- la recherche de financement pour l'accès au permis
- l'accompagnement physique de la personne vers un lieu ou un professionnel
- le positionnement sur une action collective (Pac Actifs, Animation Public Féminin, etc.)

Depuis l'ouverture du Relais, plusieurs problématiques suffisamment récurrentes pour être signalées ici viennent teinter les entretiens avec les personnes. 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
- des carences dans la fonction éducative
- des violences psychologiques au sein de la sphère familiale (particulièrement au sein du couple)

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

c. Les permanences des partenaires extérieurs

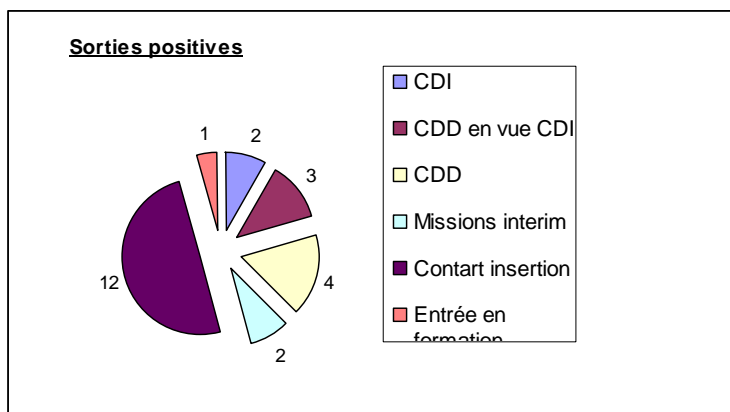
La permanence extérieure la plus sollicitée est celle de la **Sécurité Sociale** avec 496 personnes pour 15 permanences. Les personnes viennent soit pour déposer un papier à l'agent, soit pour signaler un problème ou régler une question administrative (changement d'adresse, de situation, perte ou dysfonctionnement de la carte vitale, etc), soit pour effectuer un transfert de dossier entre Caisses ou demander la CMU.

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 mobile dans la mesure du possible.

La permanence de Terre d'Emplois – chantiers est principalement utilisée pour les prestations de suivis de type Appui Social Individualisé et ACI.

A noter enfin que 2 permanences ponctuelles ont eu lieu au Relais d'Accueil et de Services : Pôle Emploi et Femmes Debout de Dole ont souhaité rencontrer quelqu'un de non mobile sur Arbois.

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



47 mises en lien directes ont été faites en 2009. Les mises en lien direct sont les contacts téléphoniques ou par mail pris 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 (46). Ne sont pas comptabilisées les orientations faites sur Terre d'Emplois – Tempo, lesquelles aboutissent le plus souvent à une inscription sur l'Association puis à des positionnements sur missions.

Les personnes ne nous informent pas systématiquement de leur retour à l'emploi. C'est souvent par une tierce personne (famille, ami, conjoint) ou suite à un contact pour une nouvelle mise en lien sur emploi que nous sommes informés du retour à une activité.

En 2009, ce sont au moins 48 retours en emploi ou formation connus :

- 3 CDI ,
- 8 CDD dont 4 en vue de CDI
- 2 Missions intérim
- 12 Contrats Insertion
- 22 Missions IAE
- 1 entrée en DEAVS

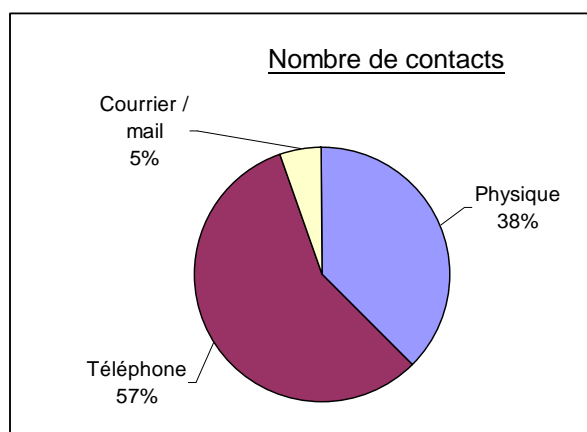
Ces chiffres concernent 44 personnes différentes dont 24 femmes.

Au titre des missions IAE, on retrouve les missions INDIBAT ou Tempo.

De façon générale, les chiffres sont souvent sous-estimés, puisque une personne peut voir ses missions renouvelées et pourtant un seul contrat sera comptabilisé.

B. Partenaires

Le terme partenaire 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.



1. Contacts

Au cours de l'année 2008, **473 contacts partenaires** ont été enregistrés.

2009 étant l'année de mise en place du Relais d'Accueil, les contacts partenaires sont particulièrement nombreux : visites et découverte du service, développement de partenariat, etc. Le téléphone reste le moyen de contact privilégié pour tout ce qui touche au suivi de dossiers. Par contre les contacts physiques concernent le développement de partenariats.

2. 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

ADIL, ATD ¼ monde, Femmes debout, Médecine du travail, Pôle Emploi, Relais Assistantes Maternelles, Roues de Secours 39, CCAS Arbois

Accompagnement création d'activité

Pôle Emploi, Espace Jeunes du Revermont

Accompagnement emploi

Cap Emploi, EFOR 39, Elan, Espace Jeunes du Revermont, Pôle Emploi, Réagir, Terre d'Emplois-Tempo

Agences d'intérim

Manpower Arbois

Agriculture

MSA FC, Réagir

Associations locales

ADAVAL, ATD ¼ monde, Secours Catholique

Culture / loisirs/ tourisme

ADAVAL, CLSH Arbois, Office de Tourisme Arbois, MJC Arbois

Divers

Police Municipale d'Arbois

Elus

Communauté de Communes Arbois, Vignes et Villages-Pays de Louis Pasteur, Communauté de Communes du Val d'Amour, Communauté de Communes Sud Revermont, Mairie Arbois, Mairie La Ferté, Mairie Pagnoz, Mairie Pupillin, Pays du Revermont

Employeurs

Briot Jacques Coiffure, ROLET Eliane, HIRSINGER, CLSH Arbois, Mairie Pupillin, Terre d'Emplois-Agate Paysages et Tempo

Entreprises :

Alixant-Weselows Diététicienne, FAUDOT Marie-Noëlle,

Famille

ATD ¼ monde, CAF, CLSH Arbois, Participe Présent, Relais Assistantes Maternelles, Secours Catholique

Formation

Agefos PME, EFOR 30, EUROPE Préventis, GRETA Dole Revermont, INFA Dole

Insertion Activité Economique

ALCG, Elan, INDIBAT Dole, Tempo, Terre d'Emplois-Agate Paysages et Tempo

Institutions, financeurs

Conseil Général 39, DD Jeunesse et Sports, Pôle Emploi

Jeunes

DD Jeunesse et Sports, Espace Jeunes Revermont, Info Jeunesse Jura, PIJ Arbois, Secteur Jeunes Arbois, Relais Assistantes Maternelles

Logement

ADIL

Personnes Agées

ADMR Arbois, ADMR Mouchard, CLIC Triangle d'Or, Participe Présent, Martine Bailly et Marie-Noëlle Faudot (personnes ressources)

Personnes Ressources

Marie Joseph Sornay, Martine Bailly, Marie Noëlle Faudot

Presse

Le Progrès/Les Dépêches, RCF Jura, La Voix du Jura, Participe Présent

Retraite

CRAM

Santé

CPAM, Médecine du travail, MSA FC

Services aux entreprises

Réagir, INDIBAT Dole, Tempo, Pôle Emploi, Europe Préventis

Services aux personnes

ADMR Arbois, ADMR Mouchard, Femmes Debout, Marie-Noëlle FAUDOT et Martine Bailly (personnes Ressources, Tempo)

Services sociaux

CAF, CCAS Arbois, CMS Arbois, CMS Champagnole, SPIP

3. Les demandes

objet contact	Nombre contacts	Pourcentage
Suivi de dossier	161	34,0%
Développement de partenariat	59	12,5%
Information sur le Pôle	40	8,5%
Autre	36	7,6%
RDV permanence	29	6,1%
Organisation des permanences	26	5,5%
Participation AL	20	4,2%
Informations sur les partenaires	16	3,4%
AL info/org vieillissement	12	2,5%
Prise de RDV permanence	12	2,5%
AL info/org divers	11	2,3%
Informations générales	9	1,9%
Dépôt d'offres	8	1,7%
Information sur les employeurs	6	1,3%
Mise en lien partenaire	6	1,3%
Suivi des démarches	5	1,1%
AL info/org PAC Actifs	4	0,8%
Informations administratives	3	0,6%
Informations sur les droits	2	0,4%
Orientation vers le Pôle	2	0,4%
Accès photocopies	1	0,2%
Aide à la constitution de dossier	1	0,2%
AL info/org Animation public féminin	1	0,4%
Mise en lien sur offre	1	0,2%
Recherche d'offres	1	0,2%

Les **misés en lien partenaires** concernent TERRE D'EMPLOIS-Agate Paysages et Tempo, l'ADIL, le Pôle Emploi, INDIBAT, CMS Arbois.

L'organisation des animations locales rassemble les contacts des intervenants des actions d'animation du Pôle, ainsi que les contacts des structures qui souhaitent s'informer sur ces actions.

Les demandes de la catégorie **autre** touchent plus particulièrement le fonctionnement interne du Pôle.

III. L'animation territoriale

De façon globale, l'animation territoriale a enregistré 111 contacts en 2009 répartis de la manière suivante

Public	63
dont information - organisation	50
dont participation	13
Partenaires, élus	48
dont information - organisation	28
dont participation	20

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 termes de développement de partenariats d'autre part. L'animation territoriale nécessite naturellement plus de temps, d'organisation et de préparation avant la phase de réalisation de l'action proprement dite.

Dés 2009 a été lancé et réalisé une action phare des Relais d'accueil et de services de Terre d'emplois, l' « **Animation pour le Public Féminin** ».

2009 a également été un temps de préparation et d'organisation des actions « **Vies de femmes en milieu rural** » et **PAC Actifs** de la MSA, pour une mise en place en 2010.

Qu'il s'agisse de la participation aux actions ou de l'information / organisation, les contacts publics sont très majoritairement féminins : 95 %.

En ce qui concerne les contacts partenaires ceux-ci sont, pour la participation aux actions, plus importants que ceux du public. Ceci s'explique par le simple fait que fin 2009, l'organisation de l'action PAC Actifs de la MSA Franche-Comté a débuté par, notamment une réunion d'information aux partenaires.

LES ACTIONS 2009 en route ou en cours de préparation pour 2010

L'Animation pour le Public Féminin – Organisée et animée par le Relais d'Accueil
Démarrage en octobre 2009

Vies de femmes en Milieu Rural – Organisée et animée conjointement par :

- Les Relais d'Accueil de Chaussin, Ounans et Arbois
- La MSA Franche-Comté
- Femmes Debout

Cette action concerne pour l'instant le Territoire de la Plaine Jurassienne mais sera délocalisée sur les 2 autres territoires, notamment Arbois dès 2010. C'est dans cette optique que le Relais d'Accueil d'Arbois est fortement impliqué dans les rencontres qui se déroulent pour l'instant sur Chaussin.

Pac Actifs – Organisée et animée par la MSA Franche-Comté
Montage d'un groupe de 8 à 12 personnes qui se rencontreront à compter de février 2010, au Relais d'Accueil d'Arbois, une fois par semaine (11 séances)

A. Animation pour le public féminin

1. Description

Accompagnement collectif (complété par des temps en individuel si besoin) de femmes en recherche d'activité professionnelle et/ou sociale.

Rencontres régulières (tous les 15 jours)

2. Objectifs

Générer une dynamique de groupes autour des parcours individuels

- Favoriser et accompagner la mise en place de projets individuels
- 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

3. 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

4. Période / Durée

Une rencontre tous les 15 jours pendant 8 à 10 mois

2009 : de octobre à décembre

5. Lieu

Relais d'Accueil et de Services Arbois

Tout autre lieu ou sites en fonction du programme de la rencontre

6. Public

Toute femme en recherche d'activité, quelque soit la nature de l'activité

- 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

7. Résultat

- rencontres
- 1 animée par l'une des participantes
- 15 contacts
- 6 femmes différentes
- 3 participantes régulières

Résultats emploi / formation

1 CDI à temps partiel

1 CUI-CAE de 6 mois à temps plein

2 projets de création d'activité en cours de réflexion

Missions ponctuelles de mise à disposition (AI) pour 1 personne

RENCONTRES	Nombre de participantes
22 octobre	5
06 novembre	2
19 novembre	3
27 novembre	3
11 décembre	2

Communes	Nombre
Arbois	3
Vadans	1
Mathenay	1
Poligny	1

Ages	- 15	15-24	25-44	45 - 54	55 - 64	65 et +
	x	x	x	3	3	x

Demandeur d'emploi		Inscription ANPE		Durée d'inscription (mois)			
OUI	NON	OUI	NON	0 - 6	6 - 12	12-18	18-24
6	x	4	2	x	1	x	3

DE sans emploi	DE en activité	En activité	Retraitée
4	2	x	x

Bénéficiaires	
RSA	1
ARE	1

Qualification	
Niveau VI	3
Niveau V bis	x
Niveau V	1
Niveau IV	1
Niveau III	1
Niveau II et I	x

Situation familiale

Vivant seule	Veuve	En couple
3	1	2

Mobilité	OUI	NON
Permis	3	3
Véhicule	3	x

1ères demandes

- | | |
|---|---|
| ○ Définir ou préciser son projet | 6 |
| ○ Faire des rencontres, échanger | 6 |
| ○ Apporter quelque chose aux autres | 6 |
| ○ Travailler un projet de création d'activité | 3 |
| ○ Apprendre, découvrir avec les autres | 6 |
| ○ Rompre la monotonie et la solitude , être en lien | 6 |

« Travail effectué » avec les participantes

- | | |
|---|---|
| ○ Valorisation de l'activité bénévole | 1 |
| ○ Ecoute, conseils | 6 |
| ○ Conseil création d'activité | 3 |
| ○ Mise en place d'un suivi « Appui Social Individualisé » | 1 |
| ○ Mise en lien sur offres emploi | 3 |

B. Vie de femme en milieu rural

1. Descriptions

Au vu des demandes récurrentes sur le besoin de reconnaissance des femmes, leur isolement en milieu rural, le besoin de se rencontrermais aussi, en lien avec le diagnostic PLAN FAMILLE de la MSA. les Relais de la Plaine Jurassienne, d'Arbois et du Val d'Amour, la MSA de Franche-Comté ont 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.

2. Objectifs

- 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

3. Partenaires

- MSA FC
- Femmes Debout
- Avec le soutien du CIDFF du Jura et la DDDFE du Jura

4. Période / Durée

En mars 2009, démarrage des rencontres pour le montage des projets des femmes participantes.

L'action se prolonge sur 2010.

5. Lieu

Terre d'Emplois - Relais d'Accueil et de Services Chaussin.

6. Public

Toutes femmes susceptibles d'avoir un projet à réaliser et ayant besoin d'être accompagnées pour le montage.

7. Résultats : 8 rencontres en 2009

12 mars 2009	12 personnes
09 avril 2009	9 personnes
06 mai 2009	7 personnes
02 juillet 2009	7 personnes
30 juillet 2009	
17 septembre 2009	7 personnes
22 octobre 2009	11 personnes
07 décembre 2009	9 personnes

Au total 62 contacts

2 projets accompagnés dans leur réalisation

- Mise en place d'une soirée d'échanges et d'informations sur le thème des violences psychologiques au sein de la sphère familiale et du couple.
Événement prévu le 23 avril 2010
- Mise en place d'une journée festive franco-Camerounaise
Événement prévu le 21 et 22 mai 2010

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

CAF		CAF	
Informations sur les droits	94	Informations sur les droits	69
Mise en lien partenaire	29	Mise en lien partenaire	25
Suivi de dossier	26	Suivi de dossier	16
Aide à la constitution de dossier	15	Aide à la constitution de dossier	11
Informations sur les partenaires	10	Informations sur les partenaires	10
Accès téléphone	3	Accès photocopies	3
Accès photocopies	3	Informations administratives	3
Informations administratives	3	Informations générales	2
Recherches Internet	3	Suivi des démarches	2
Suivi des démarches	2	Accès téléphone	2
Informations générales	2	Recherches Internet	2
Aide à la rédaction de courrier	1	Aide à la rédaction de courrier	1
Ecoute	1	Ecoute	1
Autre	1	Autre	1
<i>Nb de contacts</i>	193	<i>Nb de personnes</i>	148

CPAM		CPAM	
RDV permanence	493	RDV permanence	476
Informations sur les partenaires	74	Informations sur les partenaires	74
Mise en lien partenaire	17	Mise en lien partenaire	16
Informations sur les droits	10	Informations sur les droits	10
Suivi de dossier	5	Suivi de dossier	5
Recherches Internet	4	Recherches Internet	4
Accès photocopies	3	Accès photocopies	3
Accès téléphone	2	Accès téléphone	2
Aide à la constitution de dossier	2	Aide à la constitution de dossier	2
Organisation des permanences	1	Information sur le Pôle	1
Autre	1	Organisation des permanences	1
Informations générales	1	Autre	1
Prise de RDV permanence	1	Informations générales	1
Information sur le Pôle	1	Prise de RDV permanence	1
<i>Nb de contacts</i>	615	<i>Nb de personnes</i>	597

Terre d'emplois – Relais d'Accueil et de Service Arbois

CRAM		CRAM	
Informations sur les partenaires	6	Informations sur les partenaires	6
Mise en lien partenaire	3	Mise en lien partenaire	3
Accès téléphone	2	Accès téléphone	2
Aide à la constitution de dossier	1	Aide à la constitution de dossier	1
Suivi de dossier	1	Suivi de dossier	1
<i>Nb de contacts</i>	13	<i>Nb de personnes</i>	13

MSA		MSA	
Mise en lien partenaire	7	Mise en lien partenaire	6
Informations sur les droits	5	Informations sur les partenaires	4
Suivi de dossier	5	Informations sur les droits	3
Informations sur les partenaires	4	Suivi de dossier	3
Suivi des démarches	2	Suivi des démarches	1
Aide à la constitution de dossier	2	Ecoute	1
AL info/org PAC Actifs	1	AL info/org PAC Actifs	1
Ecoute	1	Informations générales	1
Informations générales	1	Aide à la constitution de dossier	1
<i>Nb de contacts</i>	28	<i>Nb de personnes</i>	21

Pole emploi		Pole emploi	
Recherches Internet	117	Recherches Internet	48
Recherche d'offres	68	Recherche d'offres	31
Suivi de dossier	62	Suivi de dossier	26
Mise en lien partenaire	24	Informations sur les partenaires	20
Mise en lien sur offre	24	Mise en lien partenaire	19
Déclaration Pôle Emploi	22	Informations sur les droits	19
Informations sur les droits	21	Mise en lien sur offre	15
Accès téléphone	20	Accès téléphone	14
Informations sur les partenaires	20	Aide à la constitution de dossier	14
Suivi des démarches	19	Déclaration Pôle Emploi	14
Aide à la constitution de dossier	17	Suivi des démarches	13
Inscription ASSEDIC	14	Inscription ASSEDIC	12
Accès photocopies	9	Accès photocopies	9
Aide à la rédaction de courrier	2	Autre	2
Autre	2	Information sur le Pôle	2
Information sur le Pôle	2	Prise de RDV permanence	1
RDV permanence	1	RDV permanence	1
Prise de RDV permanence	1	Aide au CV	1
Aide au CV	1	Aide à la rédaction de courrier	1
<i>Nb de contacts</i>	446	<i>Nb de personnes</i>	262

<i>Nb total de contacts</i>	1295	<i>Nb total de personnes</i>	1041
------------------------------------	-------------	-------------------------------------	-------------