

**LA RELATION ENTREPRISE
DANS LES
MISSIONS LOCALES / PAIO
DE LORRAINE :**

**UNE VOLONTÉ,
UN ENJEU**

Point d'étape

Mise en œuvre des propositions

AVANT-PROPOS

L'année 2009 s'est clôturée pour le réseau des missions locales et PAIO de Lorraine par la parution du Livre Blanc « La relation entreprise dans les missions locales / PAIO de Lorraine : une volonté, un enjeu ». Ce document, fruit du travail mené par les salariés du réseau a permis, suite à un diagnostic de situation, d'émettre quinze propositions pour favoriser l'interconnexion entre la sphère économique et les structures d'accueil jeunes, l'objectif partagé par tous étant de favoriser l'insertion professionnelle et sociale des jeunes.

Mais cette initiative serait vaine, si elle ne se muait en véritable démarche incluant des points d'étape et une évaluation continue. C'est l'objet de cet addenda...

Les missions locales / PAIO ont su dépasser la seule volonté du titre par une mise en œuvre pragmatique améliorant le service rendu au public et aux entreprises partenaires.

Il convient donc, un an après les propositions du Livre blanc, de faire état de l'avancée de la démarche afin de partager le plus largement possible ce point d'étape.

Profitons également de cet avant-propos pour saluer l'accueil qui a été réservé au Livre blanc, et remercier nos partenaires et financeurs pour l'intérêt qu'ils ont manifesté vis-à-vis de ce document et de la démarche engagée par le réseau lorrain des missions locales / PAIO.

Bonne lecture !

Proposition n°1 : *Diffuser largement une plaquette régionale présentant l'offre de services des missions locales / PAIO à destination des entreprises*

La plaquette régionale élaborée par le groupe de travail « Entreprises » est aujourd'hui utilisée et diffusée auprès des acteurs économiques par 63% des structures lorraines. Cet outil de communication est souvent accompagné par une plaquette locale présentant de manière plus pointue l'offre de services de la mission locale / PAIO émettrice. La non-utilisation de la plaquette régionale par certaines structures résulte du choix de l'équipe de privilégier les outils de communication élaborés localement auparavant et ayant déjà été largement diffusés sur le territoire.

S'il est, aujourd'hui, difficile d'avoir un retour objectif sur la réception et la perception de la plaquette régionale par les acteurs économiques, l'ensemble des professionnels des missions locales / PAIO s'accordent, en

revanche, sur le fait que cette diffusion permet de poser et légitimer une offre de service minimale commune à l'ensemble du réseau lorrain.

Proposition n°2 : Continuer et renforcer les actions de communication à destination de l'économie locale

100% des missions locales / PAIO ont, dans les six derniers mois, organisé au moins une manifestation associant les entreprises ou les représentants du monde économique. Ces manifestations ont pris plusieurs formes tels que des forums (permettant des rencontres jeunes-employeurs), des petits-déjeuners d'informations sur l'offre de services de la mission locale / PAIO à destination des entreprises ou de présentation des aides à l'emploi, des visites d'entreprise, des sessions de « job dating », des circuits de découverte de l'environnement économique par zones d'activité...

Ce type de manifestation s'avère pertinente et fructueuse (en termes d'accès à l'emploi), et s'il est vrai que les entreprises sont généralement difficiles à mobiliser (pour des contraintes de temps souvent), les participantes aux actions menées sont, quant à elles, extrêmement satisfaites de ces expériences, et surprises par la qualité des candidatures de jeunes proposés. Il est, à ce propos, intéressant de souligner que bon nombre de ces manifestations se sont traduites pragmatiquement par des recrutements de jeunes suivis par les missions locales / PAIO (et ce, même si l'objet de la manifestation n'était pas le recrutement en tant que tel).

Il faut, enfin, souligner la forte participation des jeunes sur ces manifestations qui leur permettent de rencontrer directement des employeurs sans passer par le filtre de l'envoi de candidature.

Proposition n°3 : *Améliorer la connaissance des équipes techniques – et faire connaître les ML/PAIO – de la sphère économique locale*

Après un rapide état des lieux des relations entre les missions locales / PAIO et les chambres consulaires et/ou les organisations patronales, il est possible de dégager deux types de partenariat :

- dans 74% des cas la relation est constructive et efficiente avec un véritable travail partenarial sur le territoire. Ces relations sont organisées avec l'ensemble des consulaires, les branches de l'hôtellerie-restauration et du BTP, ainsi qu'avec le MEDEF et la CGPME ;
- dans 26% des cas la relation est à renforcer avec un partenariat balbutiant qu'il convient d'amplifier.

Parallèlement à ces partenariats, il est intéressant de souligner que 53% des missions locales / PAIO ont créé un collège « entreprises » au sein de leur Conseil d'Administration. Les structures ne l'ayant pas encore fait sont en cours de réflexion ou d'élaboration du projet.

Proposition n°4 : Faire vivre et entretenir ce partenariat « entreprise » en consacrant, dans les missions locales / PAIO, un temps spécifique et clairement identifié à la relation entreprise.

Sur les 19 missions locales / PAIO répondantes, un total de 23,9 ETP est consacré à la relation entreprise. Cela représente 8% de l'effectif ETP total. La moyenne régionale s'établit donc à 1,30 ETP avec une fourchette basse à 0,20 ETP et une fourchette haute à 5 ETP selon la taille des structures.

La notion de « relation entreprise » et les tâches qui incombent à ces 23,9 ETP sont très larges et recouvrent :

- la prospection (stages, offres, présentation offre de services)
- le suivi (stages, emploi, recrutement)
- le traitement des offres
- l'organisation et la mise en œuvre de manifestations spécifiques
- la saisie sur les différents applicatifs (Parcours 3, Eurcinet, E-partenet)
- la mise en œuvre des contrats aidés et la veille juridique
- le recensement et l'identification des besoins de main d'œuvre

Proposition n°5 : Valoriser l'activité « partenariat entreprise » en utilisant le module complémentaire « entreprise » du logiciel Parcours 3.

Aujourd'hui, 63% des missions locales / PAIO utilisent le module « entreprises » du logiciel Parcours 3 pour la saisie de leur activité à destination des entreprises. 20% des structures sont en cours d'organisation et de formation pour l'utilisation du module dès le dernier trimestre 2010.

Les structures qui n'utilisent pas le module « entreprises » sont en fait déjà dotées d'un outil qu'elles ont mis en place en interne à l'aide de base de données. Toutefois, ces bases de données ne permettent pas une analyse fine de l'activité de la mission locale / PAIO auprès des entreprises.

Proposition n°6 : Organiser et/ou participer localement (à) un plan de développement des contacts avec la sphère économique lors de manifestations événementielles permettant la présentation de l'offre de services des missions locales / PAIO et les actions d'insertion professionnelle mises en place. (Cela peut se traduire également par une intervention lors de réunions de différents réseaux économiques, d'association de DRH, ...).

53% des structures lorraines ont participé à un plan de développement partenarial des contacts avec la sphère économique. Ces plans de développement ont été co-organisés avec d'autres intermédiaires de l'emploi, l'Etat, les collectivités territoriales, les entreprises, les chambres consulaires (notamment dans le cadre des campagnes de promotion de l'apprentissage). Les missions locales / PAIO ayant participé à ces actions relèvent une nécessité d'affiner encore la coordination avec les différents intermédiaires de l'emploi afin de rendre lisible la complémentarité d'offre de

services des différents intervenants auprès des entreprises.

Proposition n°7 : Organiser localement et régionalement un plan de communication à destination du grand public et des entreprises (presse écrite, presse spécialisée, bulletin d'information, télévision locale et régionale, radio, ...).

74% des structures lorraines ont organisé un plan de communication. Sur ces 14 structures, plus de la moitié ont élaboré une double communication à destination du grand public et des entreprises (voire des élus locaux). Les autres missions locales / PAIO ont élaboré une communication unique à destination de la sphère économique en partant du postulat que la carence d'information était au niveau des entreprises, le public jeune et les élus étant déjà au fait de l'offre de services.

Les plans de communication se sont traduits par plusieurs actions tels que le mailing, la

prospection intensive, la création de site internet, la mobilisation des médias locaux (presse, télévision, radio), la diffusion du Livre blanc, et des actions de lobbying auprès des élus locaux.

Proposition n°8 : Initier ou dynamiser une animation locale des différentes structures en lien avec l'entreprise (Pôle Emploi, missions locales / PAIO, Cap Emploi, Contrat de Transition Professionnelle, ...) et des représentants économiques afin de coordonner au mieux l'action locale partenariale.

Les territoires couverts par une mission locale / PAIO bénéficiant d'une coordination d'action partenariale vis-à-vis de l'entreprise s'établit à 68%. Toutefois, à de rares exceptions près, cette coordination porte sur des actions ponctuelles et ciblées (campagne de recrutements massifs, apprentissage, ...).

Cette coordination de par son caractère ponctuel, ne répond donc que partiellement à

l'objectif fixé par la proposition n°8. De plus, les missions locales / PAIO s'accordent pour souligner qu'une amélioration dans la coordination est nécessaire localement afin d'apporter une cohérence entre les partenaires pour le public jeune et les entreprises.

L'évaluation de cette proposition permet de dégager des axes de progrès qui pourraient être développés à l'avenir :

- définir des axes de partenariat fédérateur apportant une véritable plus-value pour le public
- asseoir la place des missions locales / PAIO dans l'articulation avec les services économiques des collectivités territoriales
- valoriser la compétence et la fiabilité des missions locales / PAIO en tant que partenaire de l'emploi.

Proposition n°9 : *Proposer au jeune et à l'entreprise, lorsque cela s'avère nécessaire, un plan de suivi permettant de déterminer le nombre et les modalités d'intervention (physique et / ou téléphonique).*

L'offre de service de suivi dans l'entreprise à l'employeur et/ou au jeune est proposée systématiquement par 79% des structures. Les autres missions locales / PAIO proposent ce service lorsqu'une difficulté survient et qu'elles en sont informées par l'employeur ou le jeune. Qu'il soit proposé systématiquement ou non, ce service est considéré par les jeunes et les employeurs comme étant une offre complémentaire à ce que propose Pôle emploi et une véritable plus-value vis-à-vis des autres intermédiaires de l'emploi.

Le suivi effectif est formalisé et mis en œuvre au travers d'outils de suivi (tableaux, questionnaires), d'une programmation de rencontres régulières, et l'établissement d'un véritable diagnostic permettant les réajustements nécessaires.

Il convient enfin de souligner l'utilisation du suivi téléphonique lorsque l'intégration du jeune dans l'entreprise ne nécessite pas un suivi physique.

Proposition n°10 : Valoriser l'intervention des missions locales / PAIO en entreprise sur leur capacité à expertiser les problèmes (logement, mobilité, santé,...) que peuvent rencontrer les jeunes dans la prise d'un emploi d'une part, et leur capacité à apporter des réponses permettant de surmonter ces obstacles d'autre part.

58% des missions locales / PAIO de Lorraine présentent systématiquement à l'entreprise leur capacité d'expertise et d'apport de réponses sur les problèmes périphériques à l'emploi.

Il s'avère que la dimension plurielle de l'offre de services proposée constitue pour l'entreprise une garantie de stabilité et de médiation.

Une rapide étude a permis d'identifier les deux types de réponses justifiant l'intervention de la mission locale / PAIO sur ce champ, ce sont ainsi les aides à la mobilité et les aides financières (dans l'attente du premier salaire) qui sont le plus largement mobilisées.

Proposition n°11 : Proposer à l'entreprise un interlocuteur identifié pour le suivi, afin d'offrir à l'employeur la même qualité de service qu'au jeune : le référent unique.

Le principe de référent unique de l'entreprise est, selon la taille de la structure et de son organisation interne, plus ou moins difficile à mettre en place. Ainsi, ce sont 58% des structures qui ont pu mettre en place ce principe. Afin de conserver une véritable expertise de la situation du jeune, le professionnel référent du jeune est également l'interlocuteur de l'entreprise.

A noter également que certaines structures ont fait le choix de la proximité et de la connaissance socio-économique du territoire. Le découpage géographique permet, en effet, l'intervention des professionnels sur des territoires dont ils connaissent la population jeune, le tissu économique, et peuvent ainsi jouer pleinement leur rôle d'intermédiation.

Proposition n°12 : Mobiliser, en fonction des besoins, les compétences des marraines et parrains du dispositif « parrainage » pour assurer le suivi dans l'entreprise.

Le réseau de parrainage, très développé en Lorraine, est aujourd'hui très peu sollicité pour assurer le suivi dans l'entreprise. En effet, seul 37% des missions locales mobilisent leur réseau de parrainage dans le cadre du suivi. En revanche, les marraines et parrains sont plus largement mobilisés sur la phase de contact et de mise en relation avec l'entreprise. Le relais est ensuite assuré par le

professionnel de la mission locale / PAIO qui mobilisera, si nécessaire, son expertise sociale et les outils permettant de lever les éventuels obstacles à la bonne intégration du jeune dans l'entreprise.

Toutefois, il est important de souligner que la prestation de suivi par le réseau de parrainage, lorsqu'elle existe, est appréciée par les employeurs. De plus, les jeunes se sentent valorisés par cette mobilisation bénévole et apprécient la « caution » morale apportée par la marraine ou le parrain au sein de l'entreprise.

Proposition n°13 : Promouvoir la pérennité des relations favorisant la mise en place d'un véritable partenariat.

Globalement, si les premiers contacts sont initiés sur des « one shots » en phase de prospection ou de réponse à une offre d'emploi ou demande de stage, souvent les

relations se pérennisent et un véritable partenariat se met en place.

Les éléments permettant de caractériser un véritable partenariat entre la mission locale / PAIO et l'entreprise sont divers et parfois subjectifs. Toutefois, objectivement, les structures reconnaissent une entreprise comme un véritable partenaire lorsque cette dernière (liste non exhaustive et non cumulative) :

- accepte de prendre régulièrement des jeunes en stage ;
- sollicite régulièrement la mission locale / PAIO pour déposer ses offres d'emploi ou de stage ;
- participe aux actions mise en place par la structure ;
- s'engage dans du parrainage actif ;

- sollicite la structure pour des informations et conseils sur les mesures ou les aides.

Proposition n°14 : Promouvoir et valoriser l'impact du tutorat interne à l'entreprise.

La mise en place d'un tutorat dans l'entreprise, si elle n'est rendue obligatoire par le contrat ou la convention de stage, est proposée systématiquement par 50% des structures lorraines.

Notons, au regard de ce taux, que le tutorat le plus efficace est celui qui s'exerce par un salarié qui n'a ni relation hiérarchique ni fonctionnelle avec le nouvel embauché. Cela suppose une taille d'entreprise qui ne correspond pas à la majorité de celles qui sont en contact avec les missions locales / PAIO.

L'importance de l'aide à la prise de poste pour le jeune, l'importance d'avoir une personne

référente en cas de question ou de difficulté, la valorisation du tuteur au travers de la transmission de ses compétences, une intégration du jeune plus sûre et plus rapide : voici quelques un des arguments développés par les professionnels pour valoriser le tutorat auprès des entreprises.

Proposition n°15 : Intensifier régionalement et localement les actions de formation sur le thème de la relation / négociation avec l'entreprise et du suivi en entreprise.

Les plans de formation (régionaux et locaux) s'établissant sur du moyen terme –de 12 à 18 mois -, il est aujourd'hui difficile d'évaluer cette proposition. Soulignons toutefois que le programme régional de formation des salariés pour les années 2010 et 2011 contient 50% d'actions de formation ayant pour thème la relation / négociation avec l'entreprise et la connaissance des métiers.



**Association Régionale des Missions
Locales et PAIO de Lorraine**

10 rue Mazagran - BP 10676

54063 NANCY CEDEX

Tél. 03 83 35 41 85 - fax 03 83 35 41 88

ASS.AMILOR@wanadoo.fr

