

# Revue Thématique France – Upskilling Pathways : une opportunité pour les adultes peu qualifiés

Summary note phase micro - Volet adultes demandeurs d'emploi peu qualifiés dans des parcours intégrant des actions de formation en situation de travail

Cedefop project: Promoting lifelong learning of adults through CVET1 systems and upskilling pathways (service contract AO/DLE/LSALVA-RCDRC/CVETsystems&Upskilling Pathways/005/20)

by

Anaïs Chatagnon, Catherine Galli, Matteo Sgarzi, Véronique Simon (Céreq), Julien Berthaud, Claire Bonnard, Sabrina Nouri-Mangold (IREDU).



This is Annex 1 of Cedefop (2023). [Thematic country review on upskilling pathways for low-skilled adults in France: key findings of the first research phase](#). Luxembourg: Publications Office. Cedefop research paper, No 94.

Disclaimer: This text is presented in its original form. It has neither been revised nor edited by Cedefop

# Matières

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>8</b>
<b>CHAPTER 1. PRÉSENTATION DES DISPOSITIFS ET DE L'EXPÉRIENCE QU'EN ONT LES CONSEILLERS.....</b>	<b>11</b>
1.1. Un conventionnement État – Région Bourgogne Franche-Comté dans le cadre du deuxième grand axe du PIC, le DAQ 2.0 : l'amont de la qualification en service public.....	11
1.2. Un conventionnement État - Pôle emploi dans le cadre du deuxième grand axe du PIC, en Provence-Alpes-Côte d'Azur .....	14
1.3. Un conventionnement État – Région Nouvelle-Aquitaine dans le cadre de l'axe transverse du PIC, l'appel à projets Mobilisation formation : une expérimentation régionale pour les plus éloignés de l'emploi .....	16
1.4. Le point de vue des conseillers en matière de repérage – mobilisation des publics les moins qualifiés ; accès – recours au dispositif ou service par les publics les moins qualifiés.....	18
1.4.1. Modalités d'accès et de recours au dispositif ou service / sourcing / motivations pour entrer dans le dispositif ou solliciter le service.....	18
1.4.2. Ciblage des publics par rapport aux objectifs affichés.....	22
1.4.3. Profils des publics / besoins, difficultés, freins périphériques des publics.....	23
1.5. Le point de vue des conseillers en matière d'accompagnement des demandeurs d'emploi les moins qualifiés.....	25
1.5.1. Individualisation et personnalisation de l'action d'accompagnement.....	25
1.5.2. Caractère didactique de l'accompagnement.....	28
1.5.3. Mobilisation des entreprises et actions en milieu professionnel .....	32
1.5.4. Caractère « sans couture » de l'accompagnement, des parcours .....	34
1.5.5. Echecs, freins, abandons, interruptions.....	39
1.5.6. Suites, issues, sorties du dispositif.....	42
1.6. Conclusion sur l'expérience des conseillers dans les trois régions.....	55

<b>CHAPTER 2. L'ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DES BENEFCIAIRES DES DISPOSITIFS DE BOURGOGNE-FRANCHE-COMTE ET PROVENCES-ALPES-COTE D'AZUR .....</b>	<b>60</b>
2.1. Collecte.....	60
2.2. Caractéristiques des bénéficiaires et parcours antérieur .....	61
2.3. Entrée dans le dispositif et projet des bénéficiaires .....	64
2.4. Parcours dans le dispositif.....	66
2.5. Avis sur le dispositif.....	71
2.6. Réseaux .....	77
2.7. Synthèse.....	87
2.8. Tableaux statistiques complémentaires .....	90
<b>CHAPTER 3. LE VECU DES BENEFCIAIRES D'UN DISPOSITIF EXPERIMENTAL EN NOUVELLE-AQUITAINE .....</b>	<b>94</b>
3.1. Introduction.....	94
3.2. Entretiens effectués.....	98
3.3. Présentation des interviewés et des projets auxquels ils participaient .....	99
3.4. Le repérage et l'accompagnement.....	105
3.4.1. Repérage .....	105
3.4.2. Accompagnement.....	108
3.4.3. Caractère « sans couture » de l'accompagnement, des parcours .....	110
3.4.4. Échecs / abandons / interruptions / freins internes aux projets Échecs.....	110
3.4.5. Suites - issues – sorties du dispositif ou du service.....	112
3.5. Les soutiens financiers et non financiers.....	113
3.6. La gouvernance.....	115
3.6.1. Une dynamique de changement, impulsée par l'expérimentation régionale .....	115
3.6.2. Sur la coordination entre acteurs du point de vue des participants (et le caractère sans couture du parcours).....	118

<b>3.6.3. ... cohérente avec les principes de gouvernance relevés par le CÉDÉFOP</b> .....	118
3.7. Conclusion sur le vécu du dispositif expérimental.....	119
<b>RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES</b> .....	<b>121</b>
Sites web consultés: .....	121

# Tableaux, figures et encadrés

## Tableaux

Table 1.	Détail des questionnaires collectés .....	61
Table 2.	Profil des bénéficiaires .....	62
Table 3.	Niveau de diplôme et parcours professionnel antérieur .....	63
Table 4.	Connaissance et entrée dans le dispositif .....	64
Table 5.	Motivation à l'entrée dans le dispositif .....	65
Table 6.	Projet professionnel et évolution.....	65
Table 7.	Mobilité des bénéficiaires .....	66
Table 8.	Durée dans le dispositif .....	67
Table 9.	Rémunérations et aides financières .....	67
Table 10.	Fréquence des rendez-vous avec les référents accompagnateurs .....	68
Table 11.	Prestations réalisées au sein du dispositif.....	69
Table 12.	Certifications préparées, prévues ou obtenues .....	70
Table 13.	Apports du dispositif .....	73
Table 14.	Interlocuteurs fréquentés avant d'entrer dans le dispositif.....	78
Table 15.	Interlocuteurs cités en premier (le plus fréquent) avant d'entrer dans le dispositif.....	79
Table 16.	Interlocuteurs fréquentés au sein du dispositif .....	83
Table 17.	Interlocuteurs cités en premier (le plus fréquent) au sein du dispositif .....	84
Table 18.	Satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement.....	90
Table 19.	Satisfaction vis-à-vis des conditions de prise en charge	91
Table 20.	Satisfaction vis-à-vis des prestations réalisées .....	92
Table 21.	Qualité perçue des informations reçues .....	93
Table 22.	Entretiens effectués .....	98

## Figures

Figure 1.	Schéma - acteurs PIC / PRIC .....	46
Figure 2.	Interlocuteurs cités en premier (le plus fréquent) avant d'entrer dans le dispositif.....	80
Figure 3.	Fréquentation des différentes structures par les bénéficiaires PIC Axe 2 avant leur entrée dans le dispositif.....	81

Figure 4.	Interlocuteurs fréquentés pendant le dispositif par les bénéficiaires DAQ 2.0.....	85
Figure 5.	Interlocuteurs fréquentés pendant le dispositif par les bénéficiaires PIC Axe 2 .....	86
Figure 6.	Algorithme dans lequel s'inscrit l'AAP (selon notre interprétation) .....	96
Figure 7.	Les acteurs de l'accompagnement des bénéficiaires interrogés.....	116

## Boxes

Box 1.	Analyse transversale .....	47
Box 2.	SWOT .....	52

# Préambule

Ce document rassemble les résultats issus des enquêtes réalisées sur le renforcement des compétences des demandeurs d'emploi peu ou pas qualifiés dans les régions : Bourgogne-Franche-Comté (BFC), Provinces-Alpes-Cote d'Azur (PACA) et Nouvelle-Aquitaine (NA). Dans chacune un dispositif spécifique était étudié. Au regard du volume inégal des bénéficiaires, deux techniques ont été mises en œuvre pour les demandeurs d'emploi : l'entretien semi directif en Nouvelle-Aquitaine, le questionnaire en Bourgogne-Franche-Comté et en Provinces-Alpes-Cote d'Azur. Le recueil des données concernant les conseillers s'est quant à lui effectué sous forme d'entretiens semi-directifs dans les trois régions.

La première partie de ce rapport présente les dispositifs enquêtés et l'expérience des conseillers. La deuxième rend compte des parcours des demandeurs d'emploi interrogés en Bourgogne-Franche-Comté et Provinces-Alpes-Cote d'Azur. La troisième partie relate l'expérience des demandeurs d'emploi interrogés en Nouvelle-Aquitaine.

## **Pour mémoire, rappel du périmètre de la Revue Thématique – Upskilling Pathways (RT UP ) France**

**L'entrée thématique** : L'analyse de la capacité du système à intégrer et venir en appui aux personnes peu qualifiées à travers des approches didactiques de l'accompagnement.

**Points-clés centraux** : #6 Mobilisation et #7 Orientation – Accompagnement

**Points-clés transversaux et connexes** : #3 Gouvernance et #5 Soutiens financiers et non-financiers

**Population ciblée** : Demandeurs d'emploi peu qualifiés.

La RT UP en FR se pose comme objectif d'analyser comment les acteurs qui offrent des appuis financiers et non financiers articulent ou pas leurs services, développent ou pas des stratégies innovantes, concertées et adaptées de mobilisation et accompagnement (didactique) des adultes peu qualifié-e-s, en particulier celles et ceux cumulant des difficultés de différents ordres et ayant parfois développé une certaine défiance vis-à-vis des acteurs institutionnels.

La RT UP France va traiter le thème de la gouvernance en tant qu'outil au service des individus, et à travers les thèmes de la mobilisation et l'orientation – accompagnement. Comment et si la gouvernance favorise ou pas les approches didactiques de l'accompagnement.

# Introduction

Dans chacune des régions retenues pour cette étude, nous avons enquêté l'un des dispositifs inscrits dans les déclinaisons régionales du Plan d'Investissement dans les Compétences (PIC) qui reprend des objectifs de la Recommandation européenne « upskilling pathways » (UP), particulièrement pour les publics adultes peu qualifiés demandeurs d'emploi.

Ainsi, les enquêtes ont concerné le dispositif « DAQ 2.0 » en Bourgogne-Franche-Comté (BFC), le dispositif « Axe 2 » en Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA), le dispositif « Mobilisation vers la formation » en Nouvelle-Aquitaine (NA).

Si les trois dispositifs étudiés convergent en ce qu'ils participent à la mise en œuvre du PIC, ils diffèrent en termes d'instrumentation et de pilotage.

Il faut, en effet, rappeler qu'en BFC et en NA, comme dans la plupart des autres régions françaises, la déclinaison régionale du PIC est portée par la Région au travers d'un Pacte Régional d'Investissement dans les Compétences (PRIC) cosigné avec l'Etat.

En revanche, en PACA, le pilotage de la déclinaison régionale du PIC a été confiée par l'Etat à la Délégation régionale de Pôle Emploi (la conclusion d'un PRIC entre l'Etat et la Région PACA n'ayant pas aboutie).

De plus, en BFC, le DAQ 2.0 a été mis en œuvre par la Région sous la forme d'un service d'intérêt économique général (SIEG) (1).

En PACA, le dispositif Axe 2 est un marché de service de formation géré par Pôle Emploi.

En NA, le dispositif Mobilisation vers la formation est une expérimentation subventionnée sur appel à projets, initié par la Région, ce dispositif n'étant qu'une brique du PRIC régional, nous l'avons retenu pour les innovations « bottom up » qu'il promeut.

Bien que les finalités des trois dispositifs convergent, au regard de leur instrument d'action public respectifs, si le DAQ 2.0 -SIEG- et l'Axe 2 -marché-bénéficient d'une relative homogénéité de mise en œuvre et d'une couverture territoriale large, en revanche, l'expérimentation -appel à projets- « Mobilisation

---

(1) « Les services d'intérêt économique général (SIEG) sont des services de nature économique soumis à des obligations de service public dans le cadre d'une mission particulière d'intérêt général. [...] Ces SIEG peuvent être fournis directement par des collectivités publiques en régie mais aussi par des entreprises, publiques ou privées, mandatées à cet effet. » <https://www.collectivites-locales.gouv.fr/cohesion-territoriale/services-dinteret-economique-general-sieg-et-obligations-de-services-publics>

vers la formation » comprend davantage d'hétérogénéité dans la nature des projets et une couverture territoriale plus restreinte <sup>(2)</sup>.

Le co-financement apporté par l'État aux Régions, en BFC et NA, et à Pôle emploi, en PACA, permet de produire un effort supplémentaire, pour favoriser le développement des compétences des demandeurs d'emploi les moins diplômés, en suivant des axes communs puisqu'ils sont définis en concertation avec l'État. En conséquence, les trois dispositifs étudiés ont les mêmes visées globales et ciblent les mêmes publics. Pour autant, si certaines des logiques d'action sont partagées, d'autres se distinguent.

Sur le registre partagé, on retrouve la volonté d'aller vers davantage vers les publics, en particulier ceux dits « invisibles », la logique de parcours, la modularité et la personnalisation des actions d'accompagnement, la prise en compte des freins périphériques au champ stricto sensu de la formation et de l'emploi, la recherche d'un travail en synergie avec un éventail élargi d'acteurs.

Sur le registre distinctif, il est, d'abord, à noter que les trois dispositifs ne s'articulent pas aux mêmes objectifs spécifiques du PIC.

Le DAQ et l'AXE2 cherchent à répondre à l'objectif spécifique du PIC de « garantir l'accès des publics les plus fragiles aux parcours qualifiants par la consolidation des compétences clés ».

L'AAP cherche, quant à lui, à répondre à l'objectif spécifique du PIC de « s'engager dans la modernisation des contenus et des modes de mise en œuvre de la formation et de l'accompagnement ».

Par ailleurs, les trois dispositifs ne bénéficient pas des mêmes historiques et ancrages locaux. Le DAQ est issu de l'évolution d'un dispositif existant depuis plusieurs années. L'AXE2 est un nouveau dispositif mais il s'appuie sur des acteurs avec lesquels Pôle Emploi a l'habitude de travailler. L'AAP est un nouveau dispositif, à vocation expérimentale, qui ouvre le champ formation – emploi à de nouveaux acteurs.

Enfin, les trois dispositifs se distinguent les uns des autres par leur durée, le degré d'innovation pour aller vers les publics et pour proposer un accompagnement à la fois social et didactique, mais aussi le volume de personnes accueillies.

En conséquence de ce dernier point, la méthodologie des enquêtes a dû être ajustée. Pour les trois dispositifs, des entretiens qualitatifs ont été menés avec des professionnels intervenant dans le repérage et l'accompagnement des demandeur-se-s d'emploi. En revanche, côté participant-e-s au dispositif, une approche quantitative a pu être mobilisée pour le DAQ et l'AXE2 via la passation

---

(2) Pour simplifier la lecture, pour la suite, nous mentionneront les trois dispositifs comme « DAQ », « AXE2 » et « AAP ».

d'un questionnaire en ligne. Les bénéficiaires de l'AAP, bien moins nombreux et plus disparates selon les projets, ont quant à eux fait l'objet d'une série d'entretiens qualitatifs. Ce choix se justifiait car il nous permettait d'étudier des pratiques d'accès à la formation renforcées mais classiques et homogènes, pour les deux premiers, des pratiques innovantes et hétérogènes selon les projets sélectionnés, pour l'AAP.

# CHAPTER 1. Présentation des dispositifs et de l'expérience qu'en ont les conseillers

## 1.1. Un conventionnement État – Région Bourgogne Franche-Comté dans le cadre du deuxième grand axe du PIC, le DAQ 2.0 : l'amont de la qualification en service public

Le Dispositif Amont de la Qualification (DAQ) mis en œuvre en 2020 est une version 2.0 du DAQ initié en 2017, à la suite d'un Projet d'Accès à la Qualification (PAQ) expérimenté en 2010. L'appel à candidature, émis par la Région BFC, sous l'égide également du Préfet de Région, de l'Agefiph <sup>(3)</sup> et du PIC, précise que ce SIEG vise à permettre « un parcours sécurisé, individualisé et personnalisé de formation », à toute personne « en recherche d'emploi de plus de 16 ans, inscrite ou non à Pôle emploi, avec une attention particulière en direction des publics peu ou pas qualifiés ». Pour les conduire à un premier niveau de qualification et/ou à l'emploi, le DAQ 2.0 repose sur la synergie et le partenariat entre acteurs et une offre de proximité sur l'ensemble du territoire régional. De fait, l'offre, présente sur 21 plateformes géographiques, définies sur la base des zones d'emploi <sup>(4)</sup>, rassemble, dans chacune d'elles, un groupement d'organismes de formation (OF), habilités pour 5 ans, et mobilisant différents types de modules pour répondre aux profils et besoins des participants. Le chef de file du groupement du SIEG est le

---

<sup>(3)</sup> Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées

<sup>(4)</sup> « Trois d'entre elles sont centrées autour des grandes agglomérations de la région qui sont parmi les plus pourvoyeuses d'emplois de la région, Dijon, Besançon et Belfort. L'activité économique de certaines zones se caractérise par une orientation spécifique, industrielle pour Montbéliard et le Creusot-Montceau. Cette empreinte se retrouve également dans des zones plus résidentielles à Saint-Claude, Dole, Pontarlier et Sens. Pour d'autres, l'agriculture joue un rôle important comme à Beaune, Cosne-Cours-sur-Loire et Avallon. Enfin, neuf autres zones d'emploi de la région se caractérisent par une économie plus diversifiée. À l'image de l'ensemble de la Bourgogne-Franche-Comté, ces zones restent plus industrielles et agricoles que les zones de même catégorie sur le reste de la France » Insee Analyses Bourgogne-Franche-Comté, No 74 , Paru le : 10/09/2020.

GRETA <sup>(5)</sup> 89 qui a construit un partenariat avec deux autres acteurs de la formation bien implanté dans le territoire, Poinfor <sup>(6)</sup> et l'AFPA <sup>(7)</sup>.

Par rapport à son prédécesseur, sur le registre de l'information, il bénéficie des protocoles d'accord signés en 2019, entre la Région et chacun des huit conseils départementaux, pour informer les acteurs de l'orientation, conseillers en insertion des départements notamment, de la possibilité d'orienter les personnes ciblées vers le dispositif, sans intermédiation du SPE. Sur le registre de l'accès, au-delà de l'élargissement de la palette des prescripteurs / orienteurs (SPE, PLIE <sup>(8)</sup>), travailleurs sociaux des Départements, autres structures accompagnant des publics demandeurs d'emplois) et l'auto-inscription rendue possible, le groupement a obligation d'accepter toute prescription.

De plus, l'expérimentation « Une formation pour moi est possible » <sup>(9)</sup> est intégrée au DAQ nouvelle version, lui permettant ainsi d'une part, d'accueillir des publics sans projet professionnel défini, d'autre part, de favoriser le sans couture entre ces deux actions.

Il comprend des modules de construction de parcours, avec si besoin aide au projet professionnel et développement de l'appétence pour la formation, des mises en situation professionnelle, l'acquisition de pré requis professionnels, et la préparation aux différentes certifications en lien avec le projet.

Il instaure également une fonction nouvelle, celle de référent de parcours qui fait notamment le lien entre le stagiaire et les autres acteurs intervenant dans son parcours (OF, entreprise, opérateur CEP <sup>(10)</sup>, etc.) et rend obligatoire le suivi à six mois.

A l'issue du DAQ 2.0, l'orientation se fait soit vers l'emploi (objectif secondaire), soit vers une formation qualifiante (objectif premier).

---

<sup>(5)</sup> Les groupements d'établissements (Greta) sont des structures de l'Education nationale qui organisent des formations pour adultes.

<sup>(6)</sup> Poinfor est un OF privé qui propose des formations pour adultes dans les régions Grand Est et BFC.

<sup>(7)</sup> Agence nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes

<sup>(8)</sup> Plans locaux pluriannuels pour l'insertion et l'emploi

<sup>(9)</sup> Initié au titre du Plan d'amorçage du PIC, sa mise en œuvre effective est en cours depuis début août 2018. Il s'agit par ce dispositif de tenter de toucher le public pour qui la formation n'est pas envisagée. Il doit permettre d'inciter fortement les personnes pas ou peu qualifiées, d'envisager d'entrer sur un parcours de formation, d'identifier les compétences détenues ainsi que les éventuels freins à l'entrée, de mieux intégrer les compétences relationnelles et de faire émerger une prise de conscience du besoin de qualification. (PRIC BFC)

<sup>(10)</sup> Conseil en Evolution Professionnelle

La première personne que le stagiaire rencontre lorsqu'il souhaite entrer au DAQ ou s'informer sur le dispositif est le coordonnateur qui réalise des réunions dites « d'information collectives » toutes les semaines.

Le coordonnateur explique le déroulement du DAQ, en 750 heures maximum, avec possibilité d'interrompre et de reprendre le parcours, les périodes en classe, en stage, en immersion en formation ainsi que les différentes rémunérations possibles : Allocation de retour à l'emploi pour les demandeurs d'emploi indemnisés par Pôle Emploi ou l'indemnité de stagiaire de la formation professionnelle de la part de la Région.

Le coordonnateur reçoit ensuite chaque personne individuellement afin de saisir quelles sont ses motivations pour entrer dans le DAQ, quels sont les éventuels freins à lever et parfois pour les réorienter vers un autre dispositif qui convient mieux.

Le stagiaire entre ensuite dans le dispositif sur deux semaines dites « d'accueil diagnostic » durant lesquelles il va faire des bilans avec deux formateurs, des tests de positionnement, des grilles d'évaluation et autres mises en situation qui permettent aux formateurs d'évaluer où la personne en est.

A l'issue de ces deux semaines, le stagiaire rencontre un « référent de parcours » avec lequel il va faire le point sur sa situation. Lors de ce premier rendez-vous, le référent rédige un « plan de formation » avec le stagiaire en s'appuyant sur les retours des formateurs durant les deux premières semaines. S'ils n'ont pas encore de projet professionnel, ils partent en phase dite de « consolidation de projet ». Ceux qui ont déjà un projet passent directement à la phase suivante : « prérequis professionnels » où ils suivront des cours variés de remise à niveau, des cours techniques en fonction du secteur d'activité choisi, mais aussi des ateliers sur le savoir être, l'estime de soi, la présentation de soi, des ateliers citoyenneté et des stages voir des immersions en formation qualifiante.

Tout au long de leur parcours, les stagiaires seront principalement en lien avec des formateurs mais ils pourront solliciter au besoin ou aux étapes clés de leur parcours leur référent de parcours.

### **Entretiens réalisés**

Pour l'enquête qualitative l'attention a été portée en prévalence sur le département de l'Yonne. Ce département est découpé en deux lots DAQ 2.0. Au total, 16 entretiens ont été réalisés principalement avec des coordonnateur(ice)s de sites et des référent(e)s de parcours intervenant dans différentes plateformes DAQ 2.0 gérées soit par le Greta, soit par l'AFPA, soit par Poinfor, mais aussi avec des formateurs un Chargé de relation emploi-formation et avec le Directeur opérationnel du GRETA 89.

## 1.2. Un conventionnement État - Pôle emploi dans le cadre du deuxième grand axe du PIC, en Provence-Alpes-Côte d'Azur

En PACA, le marché spécifique de l'Axe 2 du PIC, porté par Pôle Emploi, « a pour objet l'achat d'actions de formation permettant la remobilisation, la maîtrise du socle de connaissances et de compétences professionnelles préalables à l'accès à une formation qualifiante, y compris en alternance, ou un accès à l'emploi des personnes visées par le Plan d'investissement dans les compétences (PIC) et pour lesquelles l'accès direct à une formation certifiante ou professionnalisante n'est pas envisageable.

« Les parcours de formation constituent aussi un levier pour repérer et remobiliser ces personnes dans une logique pédagogique non scolaire. Ils doivent permettre de favoriser la confiance en soi et l'engagement des bénéficiaires, premier pas vers un retour à la formation et l'insertion professionnelle » (Cahier des charges) <sup>(11)</sup>.

Sont ainsi visés les publics de niveau infra IV, habitants des Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV), personnes en situation de handicap, et personnes cumulant des difficultés d'insertion sociale et professionnelle. Selon le cahier des charges, elles doivent être inscrites à Pôle emploi pour suivre la formation, cependant cette inscription peut se faire au moment de leur entrée afin de ne pas exclure les publics dits « invisibles ».

Le dispositif repose sur six grands modules :

- (a) Les savoirs fondamentaux : obtenir les compétences socles (littératie, numératie, santé hygiène et sécurité...), notamment par la préparation de la certification Cléa.
- (b) La remobilisation : développer chez le stagiaire l'envie et la capacité à se projeter dans un projet professionnel.
- (c) La construction de projet : aider à élaborer un projet professionnel construit et réaliste, en renforçant l'autonomie et ses capacités à s'adapter au projet professionnel.
- (d) Les savoir-être professionnels : découvrir et développer ses savoir-être professionnels.
- (e) Les compétences numériques fondamentales : acquérir les compétences numériques essentielles.

---

<sup>(11)</sup> Pôle Emploi, Marché de service à destination de personnes visées par l'Axe 2 du PACTE de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur dans le cadre du plan d'investissement dans les compétences, 2020

- (f) La citoyenneté : développer les compétences civiques et sociales nécessaires dans un collectif de travail ou de formation.

Le parcours de formation se compose de plusieurs étapes communes à l'ensemble des organismes de formation en charge de la mise en œuvre du dispositif : le rendez-vous individuel (RDVI) préalable à l'entrée en formation, un test de positionnement sur « les savoirs de base » afin de déterminer le niveau des stagiaires, des modules de remise à niveau suivant le référentiel Cléa (numératie, littératie, approche du numérique, sécurité hygiène et environnement), accompagnement dans le projet professionnel et stage en entreprise.

Les structures porteuses de l'AXE2 vont par ailleurs, proposer en plus de ces modules, des projets collectifs (de type élaboration collective d'un forum de l'emploi), des sorties culturelles, du théâtre pour travailler sur la confiance en soi ou encore du coaching personnel et professionnel.

Toutes se rejoignent cependant sur un accompagnement du stagiaire qui se veut global avec en premier lieu la levée des « freins périphériques » qu'ils soient financiers, sociaux, ou parfois psychologiques.

La durée moyenne d'une formation est de 615 heures, dont 105 heures en entreprises.

Les entrées et les sorties du dispositif se font de manière permanente.

Les stagiaires sont rémunérés durant le temps de formation dans le cadre de la Rémunération Formation Pôle Emploi (RFPE) ou de l'Allocation Retour à l'Emploi Formation (AREF).

Ces allocations sont cumulables avec l'allocation adulte handicapé (AAH) et pendant un temps limité avec le revenu de solidarité active (RSA).

La mise en œuvre du dispositif est portée par plusieurs organismes de formation professionnelle, ayant remporté un ou plusieurs lots du marché (un lot correspondant généralement à un QPV), répartis sur l'ensemble du territoire, et œuvrant pour l'insertion professionnelle et l'accompagnement à l'emploi.

Le marché porte sur une durée de 3 ans. Chaque OF signe ensuite une convention annuelle avec Pôle Emploi qui stipule notamment le nombre de parcours à accompagner, le volume d'heures et l'enveloppe financière correspondante.

### **Entretiens réalisés**

Nous avons pu en interroger trois différents organismes porteurs de l'AXE2, de type associatif, implantés historiquement sur les territoires de la région PACA (date de création : 1950, 1991 et 1997), avec des approches pédagogiques plus ou moins différenciées.

Une première association est ainsi plus centrée sur la dimension cognitive de son approche, la seconde sur la proximité de ses publics et enfin la troisième sur l'action sociale. Ces différentes orientations vont « colorer » ce dispositif en proposant des intervenants ou des contenus différents selon les modules.

Dans ce cadre, nous avons pu rencontrer plusieurs acteurs de ce dispositif occupant aussi bien des fonctions de coordination, de direction, de conseil en insertion professionnelle, de formation, de coaching ou encore de médiation sociale. Ces acteurs interviennent dans 7 lots différents du marché.

Les entretiens se sont déroulés pour quatre d'entre eux en visioconférence individuelle et pour trois autres en présentiel avec l'ensemble de l'équipe pédagogique et encadrante.

### 1.3. Un conventionnement État – Région Nouvelle-Aquitaine dans le cadre de l'axe transverse du PIC, l'appel à projets Mobilisation formation : une expérimentation régionale pour les plus éloignés de l'emploi

Cet appel à projets a été lancé pour inciter les acteurs du social et de la formation à créer des projets communs pour favoriser l'accès à la formation des publics les plus vulnérables. L'objectif est de lutter contre les effets de la segmentation entre deux formes d'accompagnement dont ces personnes ont besoin pour se réinsérer : l'action sociale aux Départements et la formation professionnelle aux Régions. En effet, cette dichotomie, par la complexité qu'elle engendre dans le dédale des dispositifs, génère nombre de non-recours aux droits.

Les lignes directrices de l'AAP insistent sur l'objectif de « mobiliser les publics les plus fragiles et créer les conditions de leur accès à la formation et à la qualification. [...] Les actions doivent permettre, notamment pour les personnes en rupture sociale et familiale, d'accéder à la formation et de s'autoriser à entrer dans un parcours de qualification » (AAP cahier de charges) <sup>(12)</sup>.

Dans les mots de sa coordinatrice, la volonté était d'« aller au-delà de ce qu'on voit habituellement », de faire « que les publics soient acteurs », et d'initier « de nouveaux partenariats entre prescripteurs, associations, organismes de formation » afin de « créer de la fluidité entre le repérage et les parcours des personnes pour les emmener vers la formation ».

---

<sup>(12)</sup> Région Nouvelle Aquitaine, Appel à Projet « Mobilisation Formation », Cahier de charge 2020.

La première vague de l'appel à projets, lancée en mai 2019, a obtenu 35 réponses ; 17 ont été retenues.

Les projets expérimentés sont très hétérogènes en termes d'actions et de volume des publics accueillis (de 10 à 150 personnes). Beaucoup se situent en Gironde, en Charente-Maritime, et dans une moindre mesure, en Lot-et-Garonne.

Dans le cadre de ces projets expérimentaux, les participant-e-s ne bénéficient pas du statut de stagiaires de la formation professionnelle et, de ce fait, ne perçoivent pas l'indemnité correspondante versée par la Région.

Pour notre enquête, des 17 projets, ont été exclus les projets réservés aux moins de 25 ans et ceux attribués à l'évaluateur du dispositif.

Au final, 7 projets ont pu être enquêtés, portés par des acteurs divers (centre socio-culturel, mairie, associations, chantier d'insertion...). Ils rendent compte de pratiques inusitées (promeneur du web, triporteur sillonnant les quartiers, sport, théâtre, ...) pour « aller vers » les publics ciblés, mais aussi d'activités diverses pour (re)mobiliser les participant-e-s (jardins pédagogiques, ateliers d'accompagnement socio-professionnel, visites mystère d'entreprises...).

La durée des dispositifs était extrêmement variable selon l'approche privilégiée dans chaque projet. Certains privilégiaient des formats courts d'environ un mois à temps plein quand d'autres étaient construits plus dans la durée, jusqu'à 5 mois avec une participation à temps partiel.

### **Entretiens réalisés**

Treize entretiens ont eu lieu entre février et avril 2022, avec des conseiller-e-s / coordinateur-trice-s / référent-e-s dans les 7 projets ciblés.

Comme indiqué en préambule, face au caractère restreint du nombre de bénéficiaires pour chaque projet (en moyenne une dizaine de participants), l'idée initiale d'administrer pour le dispositif AAP le même questionnaire que pour les dispositifs des deux autres régions a été rapidement écartée pour privilégier des entretiens qualitatifs suivant les mêmes items. 10 participants issus de 5 projets ont pu être interviewés.

Les analyses du volet AAP condensent ainsi des informations issues des deux volets d'entretiens (les conseillers et les participants au projets d'accompagnement).

Tous les entretiens ont été réalisés en visio-conférence et enregistrés, sauf un. Dans seulement un cas, trois personnes appartenant à la même structure ont participé au même entretien.

Plusieurs échanges ont également eu lieu avec les services de la Région dédiés à cette expérimentation, ainsi qu'avec le cabinet retenu pour son évaluation.

Les parties suivantes du document déclinent les actions développées en termes de repérage et d'accompagnement au travers les trois dispositifs étudiés, qui ne constituent qu'une partie des stratégies régionales orientation – accompagnement – formation - emploi. Les enseignements tirés des enquêtes ne peuvent donc pas être transposés à l'ensemble de chacune des stratégies régionales.

## 1.4. Le point de vue des conseillers en matière de repérage – mobilisation des publics les moins qualifiés ; accès – recours au dispositif ou service par les publics les moins qualifiés

### 1.4.1. Modalités d'accès et de recours au dispositif ou service / sourcing / motivations pour entrer dans le dispositif ou solliciter le service

Les trois dispositifs enquêtés ciblent les publics dits « invisibles », nous nous pencherons dans cette partie sur les moyens mobilisés pour les repérer et les inciter à suivre ces différents parcours de l'accompagnement.

Tous dispositifs confondus, nous avons pu identifier trois grandes modalités de recrutement, à savoir la mobilisation par les acteurs « classiques » du Service public à l'emploi, des actions de communication impliquant des associations locales ou de la sphère de l'accompagnement social, et enfin, une fois le dispositif bien implanté, le réseau de « bouche à oreille ».

Tout d'abord, l'un des plus grands foyers de recrutement est constitué par les acteurs « classiques » du SPE à savoir, Pôle emploi, Cap emploi et les missions locales. Que cela soit le GRETA, l'AFPA ou Poinfor (pour le DAQ) ou les organismes de formation travaillant principalement dans le domaine de l'insertion professionnelle (pour l'Axe 2), ils entretiennent des liens préétablis avec les SPE qu'ils mobilisent pour sourcer les dispositifs observés. Cela implique parfois une certaine dépendance vis-à-vis des SPE, notamment en termes de fonctionnement administratif (inscription de participants effectuée par la plateforme « Kairos » utilisée habituellement par Pôle Emploi dans le cadre de prescriptions en accompagnement et/ou formation) qui peut présenter un risque d'aggravation de la condition d' « invisibilité » des publics non-inscrits aux SPE.

Cependant, malgré ces liens classiques avec ces acteurs, il n'en demeure pas moins que les dispositifs observés portent l'objectif prioritaire d'élargir la participation aux catégories plus fragilisées et inconnues des acteurs SPE.

Ainsi, pour atteindre l'objectif de l'inclusion, les organismes prestataires mobilisent un réseau plus local, associatif qui peut ouvrir à d'autres types

d'acteurs. C'est par exemple le cas pour le DAQ 2.0 qui au fil du temps a diversifié les profils de ses « orienteurs » en ouvrant la possibilité aux Centre communaux d'action sociale (CCAS), aux chantiers de l'insertion, aux organismes de Bilan de compétences, aux conseillers RSA du département, à la médecine du travail, d'orienter les publics vers le DAQ 2.0. Le dispositif a même récemment permis les candidatures spontanées pour l'entrée en formation sans être obligatoirement suivi par une structure d'accompagnement.

Cette diversification du profil des orienteurs est également au principe même de l'AAP. Pour mobiliser les publics les plus fragiles et créer les conditions de leur accès à la formation et à la qualification (...), il s'agit de renouveler les pratiques et de « revoir si nécessaire les partenariats entre les acteurs du champ du social, ceux de l'insertion professionnelle, sans oublier les organismes de formation et les entreprises qui ont vocation à accueillir les personnes (re)mobilisées » (Cahier de charge AAP).

Cet élargissement avait pour finalité et a de fait permis de toucher d'autres types d'acteurs, de diversifier les publics en termes de tranches d'âge ou de statut différents, notamment les personnes qui sont en dehors du fonctionnement classique du réseau des SPE.

Ensuite, cette volonté d'élargir la participation passe par une communication active sur le dispositif qui se décline en distribution de flyers, affichages et réunions collectives auprès des prescripteurs ou acteurs relais, voire contacts directs avec les personnes visées (maraudes, sport dans les quartiers, ...). Ces étapes semblent d'autant plus essentielles pour être connus mais aussi pour assurer le recrutement des publics dans la mesure où les dispositifs peuvent parfois sembler redondants par rapport à d'autres actions d'accompagnement ou formation existantes. Il apparaît nécessaire, par exemple, de mettre en avant la qualité d'« accompagnement global de la personne » qui est propre à ces dispositifs, issue de la stratégie PIC.

Notons que les conseillers, référents et coordonnateurs interviewés évoquent des limites de temps pour la mise en place des actions de communication et de développement partenarial pour le sourcing, une fonction qui se cumule à celles propres à la mise en œuvre de l'accompagnement et à la gestion globale de l'action sur le site. Il est intéressant de souligner les actions de communication sur le terrain assurées, par des médiateurs sociaux de quartiers ou un animateur dédié à cette fonction interne la structure, qui permettent d'externaliser ou attribuer des moyens spécifiques à la fonction de repérage, voire de recrutement. Ces activités

d'information et de repérage sur le lieu de vie <sup>(13)</sup> des personnes participant des conditions de réussite de l'objectif d'atteindre les plus vulnérables.

C'est dans les projets financés par l'AAP « mobilisation-formation » en Nouvelle Aquitaine qu'il est possible d'identifier davantage des pratiques de repérage innovantes. Il a été fait priorité de l'AAP de se détacher des parcours classiques de sourcing par les SPE (sur la base de la prescription) tout en allant vers les publics cibles.

Les projets observés suggèrent que l'objectif a été globalement atteint. 4 projets sur 7 ont fait des pratiques innovantes de repérage un élément porteur. Qu'il s'agisse de séances de sport au pied d'immeubles, de maraudes dans les zones les plus défavorisées de la ville, d'arpenter régulièrement les quartiers par des passages en triporteur d'un médiateur social, ces pratiques ont permis de se rapprocher d'une communauté très variée de personnes en besoin, et par la relation établie avec l'interlocuteur, leur faire reprendre confiance envers les institutions pour les amener graduellement sur le terrain de la réactivation professionnelle.

Le premier contact avec ces publics rarement passe par des demandes liées aux enjeux formation/emploi. La réactivation se fait en amont par l'écoute et par la liberté d'expression des personnes contactées, le soutien apporté aux problèmes du quotidien, une solution pragmatique à un problème urgent, une réponse à une aspiration, afin de remettre les personnes en mouvement, avant tout. L'orientation vers un dispositif s'appuie ainsi sur la l'analyse de leurs conditions de vie concrètes, part ainsi du besoin personnel, de la demande exprimée, et non plus de l'offre institutionnelle attribuée à leur statut.

Enfin, la progressive implantation du dispositif sur un territoire délimité favorise le passage d'information entre les personnes concernées et un véritable réseau de « bouche à oreille » s'installe. Comme le souligne une des conseillères de l'AXE2 : « *nos meilleurs ambassadeurs sont parfois nos stagiaires* ». Proximité sociale et de langage conjuguent ici leurs effets pour favoriser l'appropriation de l'information.

Ce type de communication semble d'ailleurs un important foyer de recrutement tous dispositifs confondus et notamment pour le DAQ 2.0 qui a enregistré pour l'année 2020, 15% d'entrée « directes », sur la base de candidatures spontanées et sans passer par un SPE au préalable.

En relation aux modalités d'accès à l'accompagnement les observations conduites montrent clairement l'importance de l'aspect de la motivation personnelle, difficile à (re)construire pour des publics souvent découragés et

---

<sup>(13)</sup> Par exemple, aux pieds d'immeubles, dans la rue, ou dans le cadre d'activités sociales ou ludiques.

chômeurs de longue durée qui se disent délaissées par les services de l'emploi. La relation encore forte avec le mécanisme de la prescription par les SPE empiète grandement sur le développement de ces ressources motivationnelles. L'AXE2 en est un exemple, l'orientation des publics par l'intermédiaire des conseillers PE ou des prescripteurs peut produire des écueils majeurs :

« Moi il y a des personnes qui sont venues en entretien et qui n'étaient pas du tout « acteur de leur parcours » <sup>(14)</sup> [...] que je n'ai pas intégrées parce qu'à un moment donné ça serait les mettre encore plus en échec. C'est à dire déjà il n'y avait pas de réelle motivation, il n'y avait pas d'engagement. [...] Alors je les renvoie vers leur référent [SPE] en demandant à leur référent de retravailler la redynamisation avec ces personnes en amont, et éviter qu'on les intègre avec trop, trop, trop de freins périphériques en fait. Il y a des personnes par contre qui ne me paraissent pas engagées, où à un moment donné quand on a continué à échanger en entretien individuel, où on voyait finalement que c'était lié à de réels freins qu'on pourrait travailler pendant le contenu de l'accompagnement. » (Coordonnatrice – référente, E2 PRIC PACA - PRO DE).

De plus, les projets AAP montrent que les thèmes de la formation et de l'emploi ne s'invitent pas immédiatement dans les échanges préliminaires avec les potentiels bénéficiaires. L'accès au dispositif passe souvent par d'autres motivations, le besoin de se réactiver, de sortir de chez soi, de s'inscrire ou se réinscrire dans la sphère des relations interpersonnelles, l'intérêt porté pour une activité (le maraichage/jardinage, le sport...) qui caractérise la composante pratique du projet en question reconstructrice de la confiance en soi.

« Tous les moyens sont bons (...) Vraiment, je crois que le nerf de la guerre c'est le lien de confiance avec les gens, après tout devient plus simple » (médiateur social, E10 AAP MF NA - PRO DE).

Une fois l'accrochage avec le projet réalisé, notamment sur le plan de la motivation personnelle, le passage par un service de l'emploi (Pôle Emploi généralement, mais aussi service sociaux départementaux, PLIE, etc.) est néanmoins conseillé par le porteur de projet. Son accompagnement permet alors à la personne de connaître ses droits, de percevoir des prestations sociales, et d'avoir accès aux formes de soutien nécessaires pour aller vers leur réinsertion sociale et professionnelle.

---

<sup>(14)</sup> Il est intéressant de noter ici la façon dont le conseiller s'approprie la sémantique de la Loi 2018, en utilisant « acteur de son propre parcours » comme un marqueur de motivation et d'autonomisation de l'individu et un « allant de soi », sans toujours en questionner les garanties collectives disponibles pour que les personnes y parviennent.

#### **1.4.2. Ciblage des publics par rapport aux objectifs affichés**

La prégnance des acteurs SPE dans l'orientation des participant-e-s aux dispositifs peut limiter l'ouverture de ces derniers aux publics dits « invisibles » de ces mêmes acteurs SPE.

Ces derniers peuvent toutefois orienter des demandeur-se-s d'emploi, de longue durée, cumulant des difficultés de différents ordres et pour lesquels d'autres dispositifs n'ont pas fonctionné ou ne sont pas adaptés, ce qui permet d'offrir une autre proposition à ces publics.

Dans l'AXE2, l'inscription d'une personne dans le dispositif doit être validée par Pôle Emploi qui vérifie que la personne corresponde au profil PIC (ce qui assure une certaine correspondance avec les publics cibles des lignes directrices du marché), et le cas échéant, doit être conjuguée à une inscription à Pôle Emploi si ce n'était pas le cas auparavant <sup>(15)</sup>.

Ce passage obligatoire peut toutefois, d'une part, freiner des entrées dans le dispositif pour des personnes avec une certaine défiance vis-à-vis des institutions, au regard d'une expérience difficile, d'autre part, présenter un risque de non-intégration dans le dispositif d'une personne ayant manifesté un intérêt pour, et ayant déjà pu avoir un premier rendez-vous avec l'OF.

Le rôle central de Pôle Emploi (initiateur du marché) dans l'orientation / inscription des publics peut parfois toutefois, de manière contre-intuitive, conduire à une inadéquation avec les publics cibles du dispositif. Elle peut aussi conduire à une participation non-choisie au dispositif.

« L'AXE2 a été, je pense que je ne me trompe pas, c'est pour des personnes qui sont éloignées de l'emploi bien sûr, on peut être confronté à la barrière de la langue jusqu'à une certaine limite, mais ils sont censés savoir lire et écrire. [...] on a beaucoup de personnes qui arrivent et qui ne savent ni lire, ni écrire. Donc pour moi, ce serait peut-être le... la communication avec Pôle Emploi qu'il faudrait changer » (Coordinatrice, E6 PRIC PACA - PRO DE).

Ainsi, même pour un dispositif dédié aux moins qualifiés, il y aurait un seuil minimum de compétences de base à avoir.

Le dispositif DAQ, initialement conçu de façon similaire, a gagné en flexibilité dans sa version 2.0. Alors qu'avant 2020, les opérateurs qui repéraient une personne éligible à l'accompagnement par un autre biais que la prescription ou l'orientation, ils devaient le renvoyer vers Pôle Emploi, ils peuvent désormais l'intégrer directement au dispositif sans passer par les SPE (ils seront ainsi indemnisés par l'allocation régionale).

---

<sup>(15)</sup> Cette obligatorité est à mettre en relation avec la nature du PRIC PACA dont le principal signataire est Pôle Emploi à la place de la Région.

Dans le cadre de l'AAP si tous les projets financés ciblaient les publics « hors radar », « invisibles » aux acteurs traditionnels de l'emploi et de la formation, « les plus en difficulté », les plus « fragilisés », et les plus « isolés », tous ne les ont pas atteints. C'est le cas par exemple de l'un d'entre eux dont le sourcing se faisait uniquement par les SPE. Pour d'autres, l'absence de soutiens financiers a pu en limiter l'accès <sup>(16)</sup>, ou encore, ceux pour qui l'adhésion revêtait un caractère imposé (ayant fonction de maintien de l'allocation pour les bénéficiaires du RSA<sup>17</sup> notamment).

#### **1.4.3. Profils des publics / besoins, difficultés, freins périphériques des publics**

Nous retrouvons dans les trois dispositifs observés l'**hétérogénéité des publics** concernés en termes d'âge, de situations sociales et de freins périphériques. Une nuance est cependant à relever pour le DAQ 2.0 où les publics en situation de handicap et en reconversion professionnelle semblent plus représentés que dans les autres dispositifs.

Néanmoins, la grande **mixité des publics en termes d'âge** se retrouve dans les trois dispositifs (de 16 pour les plus jeunes à 65 ans pour les âgés) qui peut s'expliquer aussi bien par les foyers de recrutement énoncés précédemment (PE et Missions locales par exemple) que par les modalités « d'entrées et sorties permanentes » pour l'AXE2.

Cette mixité intergénérationnelle peut être vécue comme une ressource pour l'accompagnement en termes d'échanges et d'entraide.

Pour l'AAP la mixité de publics jeunes et adultes, a été souvent une clé du succès des projet, un ressort pour le développement de compétences liées au savoir-être (chez les jeunes), une ressource pour le développement des nouvelles compétences liées au travail en équipe/coordination/encadrement (chez les adultes).

« Apparemment j'ai eu une tête de meneuse. [...] c'est vrai qu'il y a eu beaucoup de retours comme quoi j'étais un peu la meneuse, mais sans le vouloir, en fait. [Notre accompagnateur] des fois, quand il a des paperasses à envoyer, il me fait "je te passe le relais", je le regarde, je lui dis "si tu veux, mais pourquoi ?"

---

<sup>(16)</sup> En effet l'AAP est le seul dispositif étudié n'ouvrant pas automatiquement à une allocation régionale, Pôle Emploi ou sociale. L'enjeu de la recherche des sources de revenus devenait alors central pour garantir la participation de candidats potentiels à l'action.

<sup>(17)</sup> Le revenu de solidarité active (RSA) est une prestation sociale française, qui complète les ressources d'une personne démunie ou aux ressources faibles, afin de lui garantir un revenu minimal.

Il me fait "tu diriges tout le monde". Et c'est vrai que j'avais ce potentiel en moi, c'est vrai, que je ne savais pas » (Bénéficiaire, E5 AAP MF NA – BEN DE).

« Dans les chantiers c'étaient des jeunes du quartier. Moi, j'étais "la seule femme" déjà, et adulte, très adulte. Ils étaient tous très jeunes, tous très désorientés, et tous très difficilement gérables. Donc [la cheffe de projet] faisait appel à une personne [adulte] qui encadrerait ces jeunes. [la cheffe de projet] était contente que je sois là parce que ça faisait tenir un petit peu les garçons, parce que parce que j'étais une femme, colorée en plus, donc ils arrivaient un peu s'identifier, j'étais un peu dans leur monde tout en n'étant pas dans leur monde. Ils avaient bien compris que je n'étais pas comme eux, mais quand même, ils arrivaient à se projeter un peu, donc de temps en temps, si je leur disais quelque chose, ça passait mieux que ça n'aurait passé [avec un encadrant] ». (Bénéficiaire, E7 AAP MF NA – BEN DE).

Il est cependant vécu plutôt comme une limite dans le DAQ 2.0 car créant des tensions au sein même des équipes encadrantes à cause du niveau extrêmement hétérogène de compétences des participants.

Ils sont confrontés à un public « qui n'a pas les codes du monde professionnel, les horaires, les formes de politesse etc » (Conseillère-référente, E13 DAQ2.0 BFC PRO DE).

Le DAQ 2.0 est un dispositif axé formation / projet / insertion professionnels, or les jeunes décrocheurs ne sont pas forcément prêts. Ils n'ont pas d'expérience dans le monde du travail et se retrouvent de fait relativement éloignés des contenus d'enseignement et de la capacité à se réappropriier les outils du dispositif.

L'une des hypothèses que l'on peut avancer pour expliquer cette différence nette entre dispositifs est que plus la forme du dispositif est proche de la forme scolaire plus le dispositif a des chances d'être vécu dans la continuité d'une (mauvaise) expérience initiale et par conséquent d'engendrer des comportements d'opposition (de souffrance réactivée) chez les jeunes. De même, plus les accompagnateurs ont un profil 'Education nationale' (des pratiques d'enseignement descendante, cours magistral, etc.), plus il peut y avoir un décalage avec le type d'accompagnement adapté à ces publics, et aux adultes également.

En ciblant les publics les plus éloignés de l'emploi, nombreuses sont les **difficultés sociales** rencontrées par une (grande) partie des stagiaires (tout dispositif confondus): la précarité financière, sociale, familiale, de mobilité, les problèmes d'addiction ou encore les troubles psychiatriques, sont des situations largement abordées dans les dispositifs enquêtés.

Nous y retrouvons parfois également des stagiaires primo-arrivants diplômés dans leur pays d'origine mais dont le niveau en français ne leur permettent pas

d'avoir un accès direct à l'emploi. De plus, il existe aussi une surreprésentation du public féminin dans des situations de retour à l'emploi après avoir été mère au foyer pendant de nombreuses années.

Cette hétérogénéité des publics (parfois nouveaux pour certains prestataires) apporte à la fois une certaine richesse aux dispositifs en termes d'accompagnement et d'émulation de groupe mais implique aussi une capacité d'adaptation forte des accompagnateurs ainsi qu'une multiplication des acteurs externes à mobiliser pour contribuer à la levée des freins périphériques propres à chacun-e.

## 1.5. Le point de vue des conseillers en matière d'accompagnement des demandeurs d'emploi les moins qualifiés

### 1.5.1. Individualisation et personnalisation de l'action d'accompagnement

Dans les trois dispositifs, est affecté à **chaque participant, un référent** (de parcours) avec lequel **des rendez-vous individuels** ont lieu à une fréquence variable selon les dispositifs et selon le temps disponible (dans certains cas, il y a un seul référent pour l'ensemble des participant-e-s). Le référent joue un rôle – clé dans le suivi individuel de la progression au sein du dispositif, de l'évolution des parcours.

La personnalisation du parcours réside, en premier lieu, dans son élaboration qui part et **se centre principalement sur la construction d'un projet professionnel (et de vie) de la personne** prenant en compte ses expériences antérieures et ses aspirations dans un domaine professionnel. Ainsi, la composition des modules, le positionnement par niveau (DAQ et AXE2), le stage en entreprise et la recherche de partenaires vont se construire dans ce contexte. C'est dans cette élaboration de parcours que l'action d'accompagnement est personnalisée.

De même, la personnalisation est très liée à la recherche, partagée par les trois dispositifs, d'une **identification et d'une résolution des freins périphériques propres à chaque personne** afin de permettre à chaque participant de s'inscrire pleinement dans son parcours de réinsertion professionnelle.

Dans les faits, les enjeux d'individualisation sont traités de façon variable sur les trois dispositifs analysés et ils sont étroitement liés à l'organisation et aux moyens disponibles de l'organisation d'accueil. Il convient de les décrire plus en détails pour chaque dispositif.

Dans le DAQ, après les deux premières semaines d'accueil diagnostic, le participant fait un point avec un référent de parcours avec lequel il va élaborer un plan de formation adapté à ses besoins en compétences et son projet (degré d'avancement et type). Ainsi, par exemple, la phase 'consolidation de projet' n'est-elle proposée qu'aux personnes n'ayant pas encore de projet professionnel.

Tout au long de leur parcours, les stagiaires sont principalement en lien avec les formateurs mais ils peuvent solliciter au besoin des rendez-vous avec leur référent (dans certains sites, un carnet est spécialement dédié à la prise de rendez-vous afin de fluidifier la gestion des emplois du temps, tant des stagiaires que du référent) et ont également des rendez-vous aux étapes-clés de leur parcours.

L'AXE2 inclut aussi une phase de positionnement initial, d'une durée plus courte, et une co-élaboration d'un plan individuel de formation qui va permettre d'adapter le volume horaire global, le volume horaire dédié à chaque module, selon les besoins de chaque personne.

L'AXE2 prévoit aussi une fonction de référent de parcours pour les participant-e-s. Ces derniers sont beaucoup en lien avec les formateurs et conseillers en insertion professionnelle. Ils font des points avec leurs référents aux moments-clés (ex : mi-parcours, après le stage...) et peuvent solliciter des échanges individuels avec eux au besoin.

Il semble toutefois que, parfois, les activités collectives prennent le pas sur les temps individuels, le temps manque pour assurer les rendez-vous individuels et la casquette de référent soit partagé avec les autres professionnels intervenant dans les parcours (formateurs et conseillers en insertion professionnelle principalement).

Par ailleurs, un des coordinateurs (référents) du dispositif explique que l'individualisation / personnalisation passe par le positionnement des stagiaires par groupes de niveaux, avec la possibilité durant le parcours de formation d'évoluer dans ces groupes, et par l'adaptation des contenus à chaque personne au sein des groupes :

« On va pouvoir personnaliser un programme. Là, on individualise carrément la formation. Je m'explique On peut personnaliser mais avoir des personnes de même niveau et leur donner la même chose. Il peut nous arriver dans l'individualisation d'avoir un groupe de 17, par exemple en français, et voir 17 choses en français différentes. Parce qu'il y a 17 niveaux différents. [...]. C'est un exercice extrêmement dur, extrêmement périlleux pour le formateur. On est rodé maintenant, on sait. Au début, c'était un peu, on tâtonnait, et cætera. [...] Quand c'est des FLE [français langue étrangère] on les met vraiment un petit peu à part quand on parle de français, parce qu'ils ont vraiment un besoin déjà de

réapprendre ne serait-ce que l'alphabet et cætera. Maintenant pour les autres qui savent déjà, qui ont cette approche de la lecture et de l'écriture... Par contre dans les autres ateliers les FLE on les met aussi, que ce soit en en en projet professionnel, en projet collectif, et cætera, ils sont avec les autres. Par contre ils ont plus de français que les autres, évidemment, et c'est vraiment plus ciblé sur ça » (Coordinatrice-référente, E3 PRIC PACA - PRO DE)

De limites à l'individualisation apparaissant rapidement, dans la mesure où la lourdeur de la différenciation et de la personnalisation de l'accompagnement retombe en partie sur les formateurs. La réussite de cette individualisation va ainsi reposer sur le nombre, le temps disponible, l'expérience et l'outillage des formateurs. Elle va aussi dépendre de la taille des groupes.

« Donc c'est vrai que c'est une action qui est aussi bien intense et prenante pour le coordo que pour le formateur. C'est vrai que les formateurs à la fin de la journée ils sont fatigués ! [...] c'est des publics qui sont en demande, donc c'est vrai qu'ils sont, voilà, ils ont envie, ils posent plein de questions, ils veulent savoir plein de choses, donc du coup bon... Et le formateur ne demande que ça en même temps, mais c'est vrai qu'il va s'investir beaucoup, donc c'est fatiguant ! » (Coordinatrice-référente, E7 PRIC PACA - PRO DE)

Dans les projets AAP <sup>(18)</sup>, pour la plupart, des rencontres sont prévues entre les accompagnateurs et les participants (fréquence hebdomadaire ou bimensuelle). Ces entretiens peuvent souvent dépasser la dimension formation-emploi et toucher des thèmes plus larges, donner lieu à des tours d'horizon de la situation personnelle (santé, logement, environnement familial, ressources, mobilité, vie sociale/associative/sportive). Cela peut inclure aussi des formes d'accompagnement classiques issues de l'expérience des conseillers des SPE ou se rapprocher davantage de pratiques de coaching individuel :

« Mon rôle [de coach] est de suivre individuellement chacun d'eux, de les mettre en confiance pour les aider à trouver des solutions à leurs diverses problématiques, et pas seulement celle de l'emploi. Pour certains, elles peuvent être lourdes, comme l'absence de domicile fixe, des addictions ou la violence conjugale. Bien souvent, ces problématiques sont invisibles, bien cachées. Seule la confiance peut aider les gens à se laisser aller à en parler » (Conseillère, E6 AAP MF NA - PRO DE).

---

<sup>(18)</sup> Le projets AAP jouissent d'un nombre bien inférieur de participants par projet, il est bien de le rappeler, car, à parité de moyens, la taille du groupe peut être bien un facteur décisif pour un suivi au plus près des besoins de chaque individu. Force est de constater que les moyens ne semblent pas être proportionnés à l'objectif de l'individualisation dans le cadre de DAQ et de l'AXE2.

Globalement dans les projets AAP on observe beaucoup de « sur mesure » pour chaque bénéficiaire, et une écoute renforcée de ses besoins, personnels ou professionnels, une réponse en termes d'accompagnement qui s'appuie sur des solutions identifiables auprès de l'écosystème partenarial local.

Les observations de terrain corroborent l'idée émergée dans la phase préparatoire de l'étude. L'ambition affichée par les politiques publiques de mettre en place des formes d'accompagnement personnalisés au plus près des demandeur-se-s d'emploi peu qualifiés, n'est pas toujours tenue. La déclinaison de cette ambition tend vers une ambiguïté entre personnalisation et « individualisation » (exprimé ici comme une relation bénéficiaire-conseiller qui de toute façon se base sur une palette d'options préconstituées). Dans le cas du dispositif AAP, différentes formes de personnalisation ont pu être expérimentées. Dans le cas de ce dispositif, la personnalisation renvoie à la prise en compte des conditions concrètes d'existence des personnes pour leur garantir l'accompagnement le plus approprié. Pour le DAQ cela renvoie plutôt à une palette de services ou activités que la structure est capable d'offrir selon ses ressources et à partir d'une organisation « par niveau » des participants, qui entrent dans de groupes, malgré tout, assez hétérogènes, dont la responsabilité du suivi est partagée entre les coordinateurs et les formateurs.

### **1.5.2. Caractère didactique de l'accompagnement**

Dans les trois régions, le caractère didactique des accompagnements est mis en avant comme une valeur au fondement du dispositif : l'objectif étant que les personnes ciblées apprennent à s'approprier les outils de leur « remobilisation », connaissent les ressources et y accèdent pour être actrices de leur parcours, in fine, soient autonomes dans leur recherche d'emploi à la sortie du dispositif, apprennent également à identifier et mettre en avant leurs compétences, reprennent confiance en elles et « *leur vie en main* ». Les professionnels (animateurs-formateurs) interrogés mettent ainsi souvent en exergue les techniques déployées pour « *redonner l'envie de faire* » et de « *mettre en mouvement* ». Sur ce registre, les projets inscrits dans l'AAP s'appuient davantage sur la dynamique de groupe comme support de changement <sup>(19)</sup>.

Il est également attendu des participants qu'ils montent en compétence lors de leur passage au travers des dispositifs. Les manières d'y parvenir sont diverses

---

(19) En effet, tel que théorisé par Kurt Lewin : « le groupe est essentiellement défini comme un lieu et un moyen d'apprentissage de comportements nouveaux, d'acquisition de nouvelles connaissances (...) dans la mesure où il est aussi un référent normatif et idéologique représentant le fonctionnement vers lequel le changement est censé conduire » (Fischer G.N., Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale, Dunod, 5ème éd., 2015, p. 90).

et se déclinent de différentes manières selon les régions et selon les dispositifs. Néanmoins, la co-construction du parcours de développement de compétences avec un accompagnant unique (conseiller-référent-coordonateur) qui sert de balise de repère et est garant de la sécurisation des parcours (par des rendez-vous réguliers, par la prise en compte systématique des besoins des participants) ; l'autonomie dans la recherche des stages ; les ateliers de développement personnel visant la connaissance et/ou l'estime de soi ; les ateliers de travail sur les CV, techniques de recherche d'emploi, et simulation d'entretien d'embauche semblent être des invariants à l'ensemble des dispositifs.

Un des fondements de l'accompagnement est basé sur ce qu'un des centres de formation nomme « **l'éducation cognitive** », c'est-à-dire le fait de prendre en compte l'individu, sa capacité d'apprentissage et ses possibilités d'adaptation.

« Alors l'éducation cognitive, c'est l'idée d'apprendre à apprendre. Ça veut dire que l'idée c'est qu'on a une éducatibilité cognitive. Un individu, il est tout au long de sa vie en capacité d'apprendre plus, d'évoluer et d'être éduqué. [...] on va accompagner des demandeurs d'emploi à prendre conscience de leur développement, à prendre conscience de leurs difficultés et à essayer de les dépasser [...] pour arriver, à être plus autonome, à être meilleur, à être... on va dire et à gagner en compétence » (Coordinatrice-référente, E7 PRIC PACA - PRO DE).

Un autre fondement de l'accompagnement repose sur le fait de **rendre les gens plus autonomes** et « acteurs de leurs parcours ».

« C'est l'idée que l'on ne fait pas un projet pro sans la personne, sans l'adhésion de la personne et sans un travail préalable de compréhension de comment fonctionne et comment elle se projette [...] Quand les gens adhèrent à leur projet on est pour moi à 80% de réussite pour une sortie vers l'objectif qu'on s'était fixé » (Conseillère-référente E12 DAQ2.0 BFC PRO DE).

C'est dans cette optique que les conseillers proposent une **co-construction** du parcours avec le participant. Cette co-construction peut se matérialiser par une écriture à quatre mains du document relatant les étapes et objectifs qui devront jalonner le parcours du participant ou à contrario (et selon les caractéristiques de la personne) une mise en retrait afin que le ou la participant(e) fasse les choses par lui (elle)-même :

« il faut aussi savoir se...je dirais pas se détacher, mais euh bah prendre du recul. Et puis laisser les personnes faire, parce que sinon, si on est trop présent, ils vont avoir tendance effectivement à s'appuyer sur nous et à ne pas faire par eux-mêmes» (Conseillère-référente, E7 DAQ2.0 BFC PRO DE)

De l'idée de co-construction de parcours découle l'idée que si le conseiller-référent ne décide pas à la place du participant de son avenir professionnel, il tient

néanmoins un rôle déterminant dans l'orientation à donner à son parcours. Ainsi, un des rôles que va jouer le conseiller-référent est de contribuer à la détermination du caractère « réaliste » ou non du projet professionnel du participant.

Sur ce dernier point, les orientations divergent. Si certains conseillers-référents, plus « idéalistes » accueillent tout type de projets :

« Alors que dans le principe ce que je leur dis tout le temps, c'est que moi vous arrivez avec le projet que vous voulez astronautes si vous voulez, ça ne me dérange pas. Après on va aller vérifier si c'est jouable et je leur dis, tout le monde est capable de devenir médecin, c'est pas une histoire de compétences, c'est une histoire de durée, d'apprentissage, pour certains il faudra peut-être une vie d'apprentissage et pour d'autres la logique ça sera plutôt huit ans » (Référent de parcours, E14 DAQ2.0 BFC PRO DE).

D'autres, que l'on peut qualifier de plus « pragmatiques », estiment qu'il est important de mettre les aspirations du participant en adéquation avec le marché du travail local et / ou avec leurs compétences :

« Il est important de parfois bousculer avec bienveillance les représentations des gens afin qu'elles soient plus en adéquation avec le marché local de l'emploi et avec leurs compétences » (Conseiller-référent et formateur, E6 DAQ2.0 BFC PRO DE C).

« On travaille également sur le projet, qu'est-ce qu'un projet professionnel, qu'est-ce qu'un projet professionnel ? Réaliste et réalisable ? Parce que souvent, nos Participants ont des projets, mais après, quand on leur parle des choses concrètes, donc des attendus, là, il se rend compte que ça va être beaucoup plus compliqué » (Conseillère-référente, RT UP – E7 DAQ2.0 BFC PRO DE).

Dans certains cas, les postures des conseillers se rapprochent du prescriptif dans le jugement d'un projet en fonction de ses caractéristiques et de ses compétences.

« Et puis bah on a des stagiaires qui ont des projets, On a beau leur dire que c'est irréalisable mais ils y vont tête baissée (...) J'ai une stagiaire, elle est ressortie avec un projet ou on savait pertinemment qu'elle ne pouvait pas intégrer une formation. Elle est entrée sur le DAQ pour que j'invalide enfin, que j'active avec sa conseillère Cap Emploi, la médecine du travail, pour invalider un projet professionnel qu'elle avait déjà travaillé dessus pendant un an. Parce que, avec son handicap, elle ne pouvait pas » (Conseillère-référente, E7 DAQ2.0 BFC PRO DE).

Cette remise en question des projets des participants passe à la fois par la prise en compte du ressenti des participants et par une démarche de questionnement qui incite le participant à se rendre compte par lui-même des atouts et contraintes de son projet.

« Il faut être fin psychologue pour faire comprendre au participant qu'il n'a pas forcément les compétences pour le métier auquel il prétend, sans le froisser » (Conseiller-référent, E13 DAQ2.0 BFC PRO DE).

« Je questionne les choix, je questionne les objectifs, mais je ne remets pas en question la personne. Vous voyez la... la petite nuance ? C'est vraiment elle qui doit se poser les bonnes questions... » (Conseillère-référente de parcours, E12 DAQ2.0 BFC PRO DE).

Les qualités de finesse, de douceur et de psychologie des conseillers-référents pour venir questionner un projet qui ne leur semble pas viable sans brutaliser le participant sont souvent évoquées comme des attributs indispensables :

« On va avoir besoin d'une forme de finesse, on va dire dans l'analyse qu'on va avoir de la personne pour la mettre en adéquation ... entre ce qu'elle souhaite et ce qui est réalisable et ce sur quoi on va pouvoir l'accompagner » (Conseiller-référente de parcours, E7 DAQ2.0 BFC PRO DE).

Au-delà de la démarche de co-construction, dans l'AXE2 et dans l'APP surtout, c'est aussi la **mixité des publics** qui semble contribuer au caractère didactique des parcours de formation. Comme on l'a déjà signalé plus haut, la mixité générationnelle est relevée comme levier dans ces dispositifs. L'entraide intergénérationnelle serait une réelle plus-value dans l'accompagnement de ces publics :

« Le plus jeune va apprendre au plus ancien à se servir d'un ordinateur par exemple. D'accord ? Ou alors une nouvelle approche, ils vont échanger leurs formes de langage. Moi à mon époque on disait ça. Ben aujourd'hui on dit ça comme ça. Il y a une complicité qui va se former. Il y a même, on pourrait dire, des fois, les jeunes peuvent prendre des plus anciens pour les mentors un petit peu, pour les accompagner, pour voilà. La dernière fois j'avais mis un atelier justement sur le monde de l'entreprise, d'accord ? Et j'avais fait des binômes : un ancien, donc au-dessus de 40 ans, avec un jeune en dessous de 25 ans pour parler des expériences, du vécu, des problématiques rencontrées, des idées reçues, des préjugés. Il y en a un, il y a un petit jeune qui s'est mis à pleurer en fin de matinée. Je suis allé voir, je lui dis : qu'est-ce qu'il se passe ? La personne lui a dit que, parce que la plus ancienne lui a dit : je suis vraiment fier de toi, ce que tu es en train de me dire, ce que tu as réalisé et cætera, je suis fier de toi. Il s'est mis à pleurer parce que personne dans sa vie ne lui avait jamais dit qu'il était fier de lui. Personne. Jamais. Et là, ça a été une révélation complète » (Coordinateur - référent, E3 PIC PACA PRO DE).

Le caractère didactique de l'accompagnement fait aussi écho à la **recherche d'un gain d'autonomie et d'une montée en compétences constantes** des

participant-e-s qui sont poussés à faire un maximum de démarches par eux-mêmes, que ce soit dans la prise de contact avec des acteurs extérieurs qui peuvent contribuer à la résolution de certaines de leurs problématiques, dans la recherche de stage, etc.

Un point d'attention est à relever autour du caractère plus ou moins urgent des démarches à accomplir, notamment pour la résolution de certaines problématiques, qui peuvent parfois conduire à 'faire à la place de' pour gagner du temps.

### **1.5.3. Mobilisation des entreprises et actions en milieu professionnel**

Les acteurs du monde professionnel (entreprises, agences d'intérim et chantiers d'insertion, professionnels individuels...) interviennent à différents moments de l'accompagnement. Nous avons recensé des formes différentes et complémentaires d'intervention de ces acteurs selon les dispositifs. Parmi elles, on peut retrouver :

- (a) -l'«entretien expert » consiste en un entretien avec un professionnel dans l'optique, pour le participant, de s'informer sur le métier de son choix, de déconstruire les représentations, les stéréotypes sur certains métiers, de valider ou d'invalidier son projet professionnel, mais aussi de savoir quelles compétences il doit travailler pour parvenir à son objectif ;
- (b) -la mise en situation professionnelle (PMSMP) consiste en une découverte d'un métier ou d'une entreprise lors d'une période en immersion ;
- (c) -les visites d'entreprise ;
- (d) -les forums des métiers ou bien à des *speed-dating* avec des entreprises ou avec des agences d'intérim dans l'optique de décrocher un contrat d'insertion ou bien un CDD .

Le milieu professionnel intervient aussi par le biais des passages sur des plateaux techniques de centres de formation professionnelle offrant des formations qualifiantes, toujours dans la visée de fournir une expérience immersive aux candidats potentiels à une formation qui prendrait la suite de la période d'accompagnement dans le dispositif.

Dans le cadre de l'AAP le milieu professionnel peut aussi être recréé au sein de certaines associations ou IAE <sup>(20)</sup> qui proposent des activités productives et engagent les participants autour d'un projet collectif (exemples : le maraichage, chantiers de rénovation/entretien de bâtiments ou espaces urbains, atelier de fabrication, préparation de repas/cuisine, ateliers de communication/événementiel).

---

(20) Entreprises d'insertion par l'activité économique

Les participants sont ainsi encadrés avec un contrat de travail (cdd insertion, contrat aidé, intérim association intermédiaire) en appliquant une grande souplesse dans le recrutement ; l'absence de qualification ou d'expérience dans le domaine n'étant pas un critère de refus (voire être un critère d'accès à ce type de structures dédiées aux publics dits éloignés de l'emploi).

L'objectif est double : valoriser l'expérience dans les CV et développer des nouvelles compétences ; fidéliser dans le dispositif grâce au salaire que ces contrats octroient.

Enfin la principale manière de mobiliser le milieu professionnel reste les stages en entreprise. Il s'agit d'une activité obligatoire sans les dispositifs DAQ et AXE2 pour valider les parcours et projets des participants.

Le stage peut être effectué en une seule fois au sein d'une même entreprise ou être décomposé en plusieurs périodes dans différentes entreprises.

Les conseillers s'accordent à dire que le stage constitue une étape charnière du parcours qui participe à une montée en compétences des participants, à un gain d'autonomie et au travail de construction de leurs projets professionnels, en venant les confirmer ou les infirmer.

Les structures porteuses des dispositifs rarement développent des partenariats formalisés avec des entreprises pour la réalisation des stages. Néanmoins, les conseillers-référents disposent souvent d'un portefeuille d'entreprises enclines à recevoir des participants et vers lesquelles peuvent éventuellement être aiguillés ces derniers s'ils ne trouvent pas de stage par eux-mêmes. Quelques conseillers-référents font également des actions de sensibilisation auprès d'entreprises ou collectivités pour les encourager à accueillir des participants.

Pour les conseillers-référents, il est important de s'assurer que le stage soit une véritable expérience immersive et qui ne se cantonne pas à la simple observation :

« C'est pas du tout des stages d'observation, c'est vraiment des stages pratiques [...] on les met vraiment dans le milieu et c'est-ce qu'on demande d'ailleurs aux entreprises, de leur donner des tâches à faire. Imaginez une personne de 40 ans qu'on dit invisible, qu'on dit pas capable de faire grand-chose. D'accord ? Tu vas en stage, tu fais le meuble, tu fais la plante verte, tu regardes ce qu'il se passe, tu te tais, tu notes. Le stage pratique permet justement de les mettre complètement dans le milieu. Moi, le stage, je le vois comme ça. C'est-ce que je leur dis systématiquement lors du RDV notamment, et je leur répète régulièrement lors des ateliers. Le stage ne sert pas uniquement pour faire un stage, pour dire : tiens je peux travailler trois semaines dans un domaine. Je veux travailler dans la logistique, je ne vais pas faire un stage en comptabilité en cabinet

comptable. Je veux travailler dans la comptabilité, je ne vais pas faire un stage d'employé libre-service. D'accord, donc je veux vraiment un stage qui correspondent au projet professionnel. Et ça permet deux choses : ça permet de voir, un, de savoir si je suis fait pour ce métier. Et aussi de savoir si ce métier est fait pour moi » (Coordinateur - référent, E3 PIC PACA PRO DE).

En fonction du temps disponible, les conseillers-référents assurent un suivi durant la réalisation du stage (visite sur place, appel téléphonique).

A l'issue des stages, un débriefing est effectué avec le tuteur de stage et le conseiller-référent pour faire le point sur ce qui a été réalisé, sur les savoirs, sur les savoir-faire et les savoir être acquis et à consolider, puis à mettre en perspective le stage par rapport au projet professionnel. Suite à cela, une stratégie est élaborée avec le participant pour la suite du parcours.

Les stages servent aussi aux conseiller-référents à « confronter rapidement les gens à la réalité du marché de l'emploi et ne pas leur laisser « miroiter » des choses impossibles » (conseiller-référent, RT UP – E6 DAQ BFC - PRO DE). Ainsi, dans ce cadre, le monde professionnel fait office de parole légitime pour faire comprendre au participant quelle est la réalité de son projet professionnel.

Une conseiller-référent du DAQ évoquait le cas d'un participant souhaitant faire son projet dans l'informatique, mais sans pour autant en avoir les compétences selon les formateurs. L'équipe pédagogique a alors fait le choix de l'envoyer dans deux stages successifs en informatique (qui ne se sont pas bien passés), avant « qu'il accepte » de revoir son projet.

A l'inverse, le stage peut aussi servir de « révélateur » pour les personnes qui n'ont pas confiance en elles. Ainsi un autre conseiller-référent du DAQ explique que si les participants ont eu de bons retours de stages, ils ne peuvent plus « se voir comme avant et rester enfermés dans une image de dévalorisation d'eux-mêmes » (conseiller-référent, RT UP – E6 DAQ BFC - PRO DE). Ce conseiller met l'accent sur cette dimension à chaque retour de stage d'un participant, que celui-ci confirme ou non le projet professionnel initial.

#### **1.5.4. Caractère « sans couture » de l'accompagnement, des parcours**

Les entretiens conduits ont montré que le concept de « sans-couture », pourtant mis fortement en exergue dans les politiques publiques nationales et régionales, ne jouit pas d'une définition unique et partagée chez les parties prenantes interviewées.

Il peut être perçu à différents échelons et temporalités (ceux du parcours individuel avant, pendant et après le passage dans le dispositif, en interne et ou en externe par rapport à la structure en charge de la mise en œuvre du dispositif).

Il peut renvoyer à l'idée d'accompagnement global, à la mobilisation de ressources et à l'articulation avec des acteurs permettant de créer du liant et de la fluidité dans les étapes du parcours des individus et de répondre aux problématiques très diverses rencontrées par les participants.

Il peut aussi s'appuyer sur la flexibilité des dispositifs qui offrent des marges de manœuvre permettant de s'adapter, dans une certaine mesure, aux contraintes, notamment temporelles, des participant-e-s, éviter abandons mais si besoin permettre les suspensions de parcours (pour assurer un emploi saisonnier par exemple).

### **Le « sans couture » interne**

Les professions interviewées font état de différentes formes de « sans couture ». Au regard des caractéristiques évoquées, apparaissent ainsi, une forme de sans couture que nous appellerons interne et évoqué en premier lieu, et, le sans couture dit externe, présenté en suivant.

Ainsi, du matériau recueilli ressort une forme de « sans couture » interne, quand l'ensemble des étapes du parcours est assuré par la structure. Si besoin, dès son inscription le participant peut être soutenu dans sa mobilisation pour intégrer la structure avant son entrée effective, et/ou continué à être suivi après sa sortie du dispositif pour l'aider dans ses démarches (levée des freins administratifs par exemple pour une entrée en formation qualifiante).

Ainsi par exemple, dans le DAQ il peut y avoir un décalage temporel entre le moment de la première réunion d'information collective et l'entrée dans le dispositif si les freins (mobilité, garde des enfants, situation familiale, maladie) sont trop importants. Un coordonnateur DAQ explique que ces « *zones tampons, d'attente avant l'entrée sur le dispositif peuvent générer de la frustration chez certaines personnes qui n'ont plus envie d'attendre* » (RT UP - E4 DAQ BFC - PRO DE). Le coordonnateur va alors rester en lien avec les futurs participants de manière à ce qu'il ne se démobilisent pas et pour accompagner la levée de freins, leur proposer des solutions de garde des enfants, ou de transport.

Selon la diversité et les types de missions et activités assurées par la structure, des parcours « sans-couture » peuvent se dessiner pour certains participants qui, d'une part, peuvent être orientés vers le dispositif après avoir participé à d'autres actions au sein de la même structure (ex : FLE), d'autre part, peuvent être orientés vers une autre action de développement des compétences au sein de la structure après avoir achevé leur parcours dans les dispositifs en question.

« je vous parlais des FLE tout à l'heure, ils peuvent avoir fait une AFC FLE <sup>(21)</sup> chez nous et après passer sur l'AXE2, parce qu'ils ont en partie résolu les problématiques de FLE. Donc oui, il y a, il y a des réorientations qui sont possibles. (...) [d'orientation qui se font par le] PLIE, puisqu'on a deux accompagnateurs PLIE, qui peuvent après orienter sur l'AXE 2. Ou de l'AXE 2 accompagner sur du DAIE <sup>(22)</sup> parce qu'il y aurait pas eu suffisamment de temps pour travailler sur de la recherche d'emploi. Donc oui, oui, il y a des Participants qui peuvent passer d'une action à l'autre. (...) Il est suivi par le PLIE, ce que Pôle Emploi appelle un suivi délégué, puisqu'il n'est plus suivi par Pôle Emploi entre guillemets. Il est toujours inscrit mais il est en suivi délégué sur le PLIE et le PLIE nous l'envoie. Donc il reste en accompagnement sur le PLIE. » (Coordinatrice-référente, E6 PIC PACA PRO).

Des parcours de ce type sont ainsi possibles dès lors que la structure qui met en œuvre le dispositif d'accompagnement propose également des formations qualifiantes ou d'autres types d'accompagnement.

Parmi les structures DAQ observées, une seule structure fonctionnait de la sorte avec un basculement possible de la formation FLE au dispositif d'accompagnement au retour à l'emploi, une fois le DFL obtenu. Dans ce cas, le conseiller-référent reste le même sur les deux dispositifs de manière à assurer une continuité de l'accompagnement.

**Parallèlement et en complément de l'accompagnement** dans le dispositif, des ressources internes à la structure peuvent être mobilisées pour répondre à des problématiques spécifiques rencontrées par les participants du dispositif.

« Oui, à XX [la structure] on a une référente handicap. Donc si on a besoin, on peut orienter directement cette personne, enfin, les personnes vers cette référente handicap » (Coordinatrice référente, E1 PIC PACA PRO DE).

« Par exemple nous on a un pôle logement très important sur XX [la structure], financé par le Conseil Départemental avec mesures d'aides sociales liées au logement. [...] Ben toutes ces compétences-là elles sont mises au service de toutes les actions de formation. C'est-à-dire que quand on a sur une action de formation une problématique de logement pour un Participant, on va solliciter une conseillère d'un autre dispositif qui va elle pouvoir intervenir » (Coordinatrice-référente, E6 PIC PACA PRO DE ).

### **Le « sans couture externe »**

---

<sup>(21)</sup> Action de formation conventionnée par Pôle Emploi de l'apprentissage du Français comme langue étrangère.

<sup>(22)</sup> Dispositif d'Accompagnement Individualisé à l'Emploi, il s'agit d'un dispositif normalement destiné aux bénéficiaires de RSA.

Le sans couture est dit externe quand il s'appuie sur un partenariat adapté à l'amont (information, orientation) et l'aval (soutien pour l'accès à l'emploi ou à la formation) de l'accompagnement des participants au dispositif. Ce type peut également s'appliquer aux différentes étapes du parcours au sein du dispositif.

Ainsi, selon l'historique et l'ancrage local de la structure, mais aussi le parcours professionnel des conseillers, des relations peuvent être développées ou renforcées avec des acteurs sur le territoire, tels que des chantiers ou entreprises d'insertion, des Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT), des agences d'intérim, des entreprises... qui peuvent favoriser, d'une part, l'orientation des personnes vers le dispositif d'accompagnement, d'autre part, l'ouverture de débouchés pour l'après-dispositif.

« Voilà, on a beaucoup de relations avec les entreprises d'insertion, les chantiers d'insertion <sup>(23)</sup>. On a des intervenants qui viennent sur site qui font leur recrutement ici sur place, qui font des informations collectives et suite à ça ils font du recrutement sur place » (Coordinatrice-référente, E6 PIC PACA PRO DE).

« Ce n'est pas un partenariat parce que c'est informel, mais avec des agences d'intérim, le fait que quand ils ont des candidats à l'intérim et qu'ils ont des difficultés, qu'ils me les envoient. Et puis ils peuvent très bien, parce que la formation elle est très souple, on peut très bien suspendre la formation pour aller en mission d'intérim et revenir après. Ça aussi c'est possible. Il faut savoir qu'on peut suspendre la formation maximum trois mois, il y a quand même un, parce qu'on est retourné à l'emploi » (Coordinateur-référent, E3 PIC PACA PRO).

**Parallèlement et en complément de l'accompagnement** dans le dispositif, des ressources externes sont aussi mobilisées.

L'accompagnement sera d'autant plus efficace et sa continuité sera d'autant mieux assurée si la coordination avec les conseillers des Services Publics d'Emploi (principalement Pôle Emploi) ou PLIE sera déployée ou maintenue pendant la durée du parcours des participants.

Cette coordination peut se faire par le biais de réunions tripartites (entre le conseiller du dispositif d'accompagnement, le conseiller Pôle Emploi ou Cap Emploi, et le participant), qui favorisent d'ailleurs l'implication du participant, ou par le biais d'échanges (par téléphone, par mail) entre conseillers.

« [...] quand ils sont accompagnés par CAP Emploi on fait régulièrement des tripartites justement pour voir l'avancée et la possibilité du projet professionnel » (Coordinateur-référent, E3 PIC PACA PRO DE).

La coordination peut aller jusqu'à la tenue de permanence de Pôle Emploi dans les locaux de la structure.

---

<sup>(23)</sup> Les appellations peuvent varier mais en général il s'agit toujours d'Entreprises d'insertion par l'activité économique (IAE).

« Les deux agences Pôle Emploi se déplacent et viennent sur place. (...) Elles peuvent rencontrer les Participants, elles peuvent voir l'équipe, elles peuvent voir les locaux, elles savent de quoi... elles savent vers qui elles vont orienter, comment ça va être pris en charge. Et il y a une vraie communication, on peut discuter avec eux. Et le succès il est passé par là » (Coordinatrice-référente, E6 PIC PACA PRO DE)

D'autre part, les conseillers des dispositifs d'accompagnement développent et entretiennent des relations, plus ou moins formalisées, avec une pluralité d'acteurs (ex : assistantes sociales, orthophonistes, psychologues, Planning familial, Fondation Abbé Pierre, Emmaüs Connect, SOS femmes, CCAS, foyers, addictologues...), sur leurs territoires respectifs, afin de trouver les réponses idoines aux besoins des participants et lever des freins pouvant empêcher leur implication dans des démarches d'insertion professionnelle.

Cette mobilisation de ressources pour la levée des obstacles périphériques est donc conditionnée à la capacité de la structure porteuse à s'entourer d'un réseau partenarial d'opérateurs (publics et privés) en mesure d'apporter un appui / une solution aux personnes dans la résolution de leurs problèmes urgents et à l'efficacité de leur coordination :

« On a réussi à faire quelques petites choses, mais (il faudrait) que ce soit encore plus global, qu'en fait concrètement la personne ... de lui parler de formation s'il y a un problème de logement, ce n'est peut-être pas comme ça qu'il faut faire dans ce sens-là. Mais en même temps, ce projet de formation, ça force la personne, donc c'est important que ces partenaires arrivent à travailler ensemble, c'est quand même super important » (Référente de projet, E1 AAP MF NA - PRO DE).

Il est toutefois à noter le manque de temps nécessaire à l'identification des acteurs et la construction de relations partenariales, constituant souvent l'une des multiples missions des référents.

Enfin, les conseillers-référents des dispositifs appuient souvent les participants dans leurs démarches administratives, dans la résolution de leurs problèmes qui ne relèvent pas directement de la formation ni de l'emploi (ex : CAF, Sécurité sociale, papiers d'identité...), formant ainsi une couture entre différents champs.

Ce type de sans couture est au principe même de l'AAP. En effet, il est attendu des porteurs de projet « la construction d'un partenariat cohérent et avéré entre différents acteurs, incitant à la mutualisation des ressources » dans l'objectif « d'accompagner des publics que les politiques régionales ne parviennent pas toujours à atteindre » (AAP MF, cahier des charges). Dans les termes d'un chargé de mission régional interrogé, le sans couture, au sens large, c'est ce qui permet

un accompagnement des personnes, réactif et varié, que les personnes puissent passer rapidement d'un statut à un autre, que les acteurs se connaissent et travaillent en complémentarité, se parlent, communiquent, sans concurrence entre les dispositifs (outillée par une conférence des financeurs). L'enjeu est ainsi d'adapter l'ensemble du système orientation-formation-emploi aux besoins et aux intérêts des acteurs économiques, des actifs et notamment des demandeurs d'emploi les plus fragiles.

#### **1.5.5. Echecs, freins, abandons, interruptions**

##### **La souplesse de dispositifs permettant de limiter les ruptures**

Le caractère « sans couture » peut aussi être regardé à l'aune des mesures mises en place pour éviter les abandons et les ruptures de parcours, et encourager le passage entre les étapes du parcours.

Les conseillers-référents des trois dispositifs étudiés apprécient globalement la souplesse de ces derniers, qui offrent des marges de manœuvre pour s'adapter aux situations individuelles.

Les **suspensions de parcours sont possibles** en cas de problèmes de santé, d'obtention d'un contrat de travail temporaire ou d'entrée dans une formation de courte durée.

Les modalités varient néanmoins selon les régions et les dispositifs. Pour l'AXE2, l'approbation de Pôle Emploi est nécessaire, pour le DAQ, la région doit être informée en cas de suspension et pôle emploi uniquement si la personne y est inscrite.

Pour l'AXE2 la suspension est possible au maximum 3 mois alors que pour le DAQ, les participants peuvent réintégrer le dispositif quand ils le veulent durant toute la durée du marché avec un délais de 2 à 3 mois avant la réintégration (dans la limite de 750 heures), s'ils ont besoin de faire une pause.

La suspension de parcours est « un outil » que les conseillers-référents utilisent très souvent « parce que ça permet de recharger les batteries ». Les arrêts et reprise de parcours représentent à peu près 10% des participants en région BFC.

« Il y a aussi des personnes qui ont besoin de faire une pause parce que le DAQ 2.0 a remué plein de choses en eux et quand la personne sera prête elle pourra revenir » (Coordonnatrice DAQ, E1 DAQ2.0 BFC PRO DE).

Dans les projets AAP, des formes de souplesse peuvent exister (par exemple l'interruption due à une mission de travail à intérim) mais nos interlocuteurs en ont rarement fait état <sup>(24)</sup>.

Dans le cadre de l'AXE2 une **prolongation de parcours est envisageable**, en cas de besoin de renforcement de certains points par rapport au projet professionnel ou pour faire le liant avec la prochaine étape (éviter un creux avant une entrée en formation, par exemple), dans la limite d'un total d'heures n'excédant généralement pas 900 pour le participant et dans la limite de l'enveloppe des heures financées par Pôle Emploi à la structure. Elle est nécessairement motivée et soumise à l'approbation de Pôle Emploi.

La possibilité d'introduire des **aménagements dans les emplois du temps** hebdomadaire des participant-e-s est présente dans DAQ et AXE2. Cette souplesse permet de contourner des contraintes rencontrées par les participant-e-s qui pourraient, autrement, les conduire à rompre leur parcours ou à multiplier les absences.

Les personnes en situation de handicap (qui sont relativement nombreuses dans le dispositif DAQ qu'il s'agisse d'un handicap de naissance ou lié à une maladie professionnelle) peuvent par exemple en faire demande. Pour le DAQ, si le conseil régional l'accepte, des parcours à temps partiels peuvent être proposés pour permettre au participant d'aller à des rendez-vous médicaux, pour s'adapter à une fatigabilité importante le matin en raison d'un traitement médicamenteux lourd, etc.

Une conseillère-référente indique à ce sujet que : « Et ça, c'est important parce que certaines personnes, ça leur permet de se resocialiser et tout en continuant à se soigner en continuant à se préserver un peu » (E12 DAQ BFC - PRO DE).

S'ajoute à cela l'aménagement du matériel pour les fauteuils roulants ou la possibilité par exemple de mettre en place des « masques inclusifs » transparents pour les personnes malentendantes.

Des emplois du temps peuvent aussi être ajustés pour lever d'autres types de freins liés à la garde d'enfant, par exemple.

L'individualisation des emplois du temps (déjà mentionnée plus haut) fait partie des atouts des dispositifs. Elle dépend fortement des capacités organisationnelles et de la taille de la structure porteuse du dispositif.

**Peu de situations d'abandon** ont été rapportées. Les quelques cas de rupture évoqués sont associés à des freins périphériques très importants qui font

---

<sup>(24)</sup> Prévues pour d'autres dispositifs régionaux également comme HSP Socle, HSP 1er niveau de qualification.

que le dispositif n'apparaît pas adapté pour la personne ou n'apparaît pas adapté tout de suite.

Des cas de « rupture positive » ont aussi été mis en avant pour des personnes n'étant pas allées au terme du parcours dans le dispositif, après avoir décroché un emploi, suite à la réalisation de leur stage.

« A la fin de son stage le pharmacien lui dit : à lundi. Ah mais non Monsieur XX, j'ai fini mon stage. Oui, mais je vous embauche. Et elle n'avait pas fini la formation, elle était à trois mois de formation, il lui reste encore un mois et demi à tirer. [...] Donc oui, elle est partie, voilà, son stage était fait et elle a été recrutée. » (Coordinateur-référent, E3 PIC PACA PRO DE).

### **Des soutiens financiers qui agissent comme des leviers favorables à l'assiduité et à la sécurisation des parcours**

En premier lieu, si les conditions de rémunération et soutiens financiers varient d'un dispositif à l'autre, leur absence ou leur présence influent sur la sécurisation des parcours et l'assiduité des participant-e-s.

Dans l'AXE2 et les participants sont indemnisés par Pôle Emploi; dans le DAQ, ils le sont par la Région ou bien Pôle Emploi. Ces allocations sont octroyées en fonction de l'état de présence transmis par la structure et sont cumulables avec les allocations familiales et l'allocation adulte handicapé.

Les projets AAP, en revanche, ne donnent pas automatiquement accès à des allocations régionales ou de Pôle Emploi, ce qui, au-delà, de freiner l'accès aux projets, peut freiner la participation continue sur la durée.

Des solutions sont alors recherchées au cas par cas.

Les porteurs de projet vont accompagner les participants dans les démarches administratives visant à obtenir une aide financière en fonction du statut du participant : RSA, allocations familiales, Allocation adulte handicapé ou les allocations Pôle Emploi.

Certains porteurs de projet AAP ont également la possibilité d'embaucher temporairement les participants sous forme de CDD ou de contrat d'insertion afin qu'ils puissent percevoir une rémunération le temps de la formation.

La prise en charge des repas de midi ou encore l'aide forfaitaire pour les transports ou la mise en place de solutions innovantes comme celle du taxi solidaire (un des projets AAP) contribuent aussi à la sécurisation des parcours et à la bonne assiduité des participants, relevée par les conseillers, en contribuant à la levée de freins financiers et de mobilités.

En revanche, les soutiens relatifs à la garde d'enfants ou à des problématiques de logement sont plus difficilement accessibles.

### 1.5.6. Suites, issues, sorties du dispositif

#### **Un suivi post-dispositif dans une logique sans-couture existant mais manquant de moyens**

Dans DAQ et AXE2, il est demandé aux structures d'assurer un suivi post-dispositif jusqu'à 6 mois après la sortie des participants, pour maintenir un lien et prévenir les risques de démobilité.

Ce suivi prend des formes variées selon les besoins des individus, mais aussi selon le temps dont disposent les conseillers-référents : du simple mail ou appel à des séances de coaching pour préparer des entretiens ou la participation ponctuelle à des ateliers, de l'organisation de demi-journées d' « *after* » dispositif en groupe à la continuité d'un accompagnement hors les murs.

« Alors le dispositif post-formation, en fait Pôle Emploi nous demande pour ce marché-là pour toutes les personnes qui sont sorties de pouvoir maintenir un lien et un accompagnement à l'issue du parcours de formation. Et donc en fonction des objectifs, ça peut être différent. Ça peut être soit maintenir et consolider les apprentissages. Peut-être que la personne elle peut venir sur certains ateliers, pas forcément tous, mais certains ateliers. [...] Ou bien ça va être préparer l'entrée en formation, donc il faut peut-être qu'il y ait du coaching ou qu'il y ait des entretiens avec le conseiller insertion professionnelle ou qu'il y ait un travail pour encore affiner [certains aspects], faire une lettre de motivation spécifique, et cætera. [...] On a une fiche à chaque fois qu'on va faire remplir, on les voit en entretien ou ça peut être un appel téléphonique, ça peut être un mail, ça peut être des visios » (Coordinatrice - référente, E7 PIC PACA PRO DE).

Enfin, les conseillers-référent(e)s DAQ anticipent aussi la sortie du dispositif pour « que le participant ne se retrouve pas sans rien » à la sortie du dispositif, notamment dans les cas où il y a une période de latence entre la fin du dispositif et l'entrée en formation qualifiante.

Ils peuvent, par exemple, solliciter un autre dispositif d'accompagnement individuel et s'assurer que le conseiller SPE va bien reprendre l'accompagnement.

Une conseillère-référente DAQ explique que, quelques fois, la situation à la sortie du dispositif est encore compliquée, et quelques fois lorsqu'ils appellent pour le suivi à six mois, « on a de belles surprises, une situation qui s'est débloquée... ». Il arrive même que dans le cadre du suivi à 6 mois après la sortie, d'anciens participants reviennent présenter le dispositif aux nouveaux participants.

Dans la même logique, dans AAP, le suivi post-accompagnement est une dimension très importante qui est tenue en grande considération par les porteurs de projet :

« Alors dans le cadre de l'appel à projets ça fait quand même partie des choses qui étaient demandées, de maintenir aussi ce suivi. Et après, oui, dans

tous les cas il y a des personnes qu'on suit depuis deux ans pour une action qui avait été financée en 2019 ou 2020, et forcément... Après ça fait partie de l'objet associatif, et c'est quelque chose sur lequel on ne peut pas déroger » (chef de projet, E2 AAP MF NA - PRO DE).

La qualité de jonction avec « l'après » dispositif semble être de qualité variable et très lié à la capacité du porteur de projet à se coordonner efficacement avec le réseau d'acteurs locaux.

Un porteur de projet exprime le regret que « l'après dispositif, ne soit pas outillé institutionnellement. Pour que les actions auprès des personnes portent davantage leurs fruits. Il faudrait qu'un suivi post action soit systématique, qu'une routine procédurale existe entre les différents acteurs intervenant dans les parcours des personnes ».

Un autre porteur fait état des difficultés à « passer au stade successif (formation ou emploi) ».

La continuité « sans couture » semble être plus difficile à mettre en place dans les espaces ruraux :

« L'après dispositif n'est pas sécurisé, des envies de formation, mais des refus de financement par pôle emploi, ou manque de place. De façon générale, les moyens pour le après (...) pour ceux qui arrivent à (...) avoir un petit projet (il faudrait) que ça puisse se mettre en place. Parce que sinon c'est la déception à nouveau sur des institutions qui "de toute manière on ne peut rien pour moi, et j'avais bien raison de ne pas venir puisque voilà". C'est, des fois, encore plus compliqué à rattraper, d'avoir "fait croire que", et que non » (Référente de projet, E1 AAP MF NA - PRO DE).

Plus d'opportunités semblent exister dans les zones métropolitaines ou les porteurs de projet apportent de signaux encourageants :

« [le sans couture] c'est l'objectif, puisque le but c'est que à la sortie du dispositif il y en ait un maximum [de bénéficiaires] qui puissent rentrer le plus rapidement possible dans un parcours de formation, ou alors directement en emploi si le parcours de formation n'est pas forcément pertinent. Nous le dispositif, c'est vraiment le tremplin, c'est la rampe de lancement, et c'est aussi l'objectif de tous les ateliers qu'on met en place, du sport, de ce côté groupe, cohésion ; c'est qu'ils soient lancés, qu'ils soient acteurs, et que dès la sortie ils puissent être aptes, et qu'ils aient tous les outils pour entrer en formation. Et globalement j'ai l'impression que ça fonctionne plutôt bien... » (chef de projet, E2 AAP MF NA - PRO DE)

### **Des objectifs affichés dans les lignes directrices ... aux objectifs des structures ou des participant-e-s**

La préparation à l'entrée en formation qualifiante, tout comme l'obtention d'une certification (comme la certification Cléa dans le cas de l'AXE2), ou l'obtention d'un emploi font partie des objectifs affichés par les dispositifs observés.

D'après les conseillers interviewés, l'entrée en formation ou la signature d'un contrat de travail interviennent pour une partie des personnes ayant participé au dispositif, mais ces objectifs ambitieux sont quelque peu relativisés. En effet, parfois, le simple fait d'être allé au bout du parcours peut constituer en soi une réussite, une preuve de (re)mobilisation.

« Moi pour tous ceux qui ont été jusqu'au bout de leur formation, c'est des parcours réussis parce qu'ils se sont mobilisés, qu'ils sont restés jusqu'au bout de leur parcours » (Coordinatrice-référente, E2 PIC PACA PRO DE).

Beaucoup de conseillers-référents ont également insisté sur l'importance de la reprise de confiance en eux qui leur permettra de se remobiliser pour l'intégration d'une formation ou la recherche d'emploi par la suite.

« L'objectif, bien évidemment, c'est d'aller vers un emploi ou vers une Formation qualifiante. Euh moi, ce qui m'importe surtout, c'est que la personne grandit, avance... en tout cas, il faut qu'elle prenne conscience de ses capacités et si peut être à la sortie du DAQ il lui faut encore 6 mois, un an pour qu'elle puisse déclencher quelque chose et ben elle prendra ses 6 mois et un an et puis voilà... je suis pas dans les chiffres, je suis plus dans l'accompagnement d'ailleurs » (Conseiller-référent, E13 DAQ BFC - PRO DE).

Dans l'AXE2 la certification Cléa est intégrée dans le cahier des charges. Les structures sont incitées à accompagner les participant-e-s vers cette certification (et peuvent bénéficier d'une contrepartie financière pour ce faire).

Mais, de l'avis de plusieurs conseillers – référents, si la passation d'un Cléa peut être bénéfique pour certains participant-e-s aux dispositifs dont les compétences sont alors valorisées et reconnues, elle n'est pas accessible à tous les publics concernés par le dispositif, et peut même parfois s'avérer contre – productive (source de stress, déception par rapport aux délais d'obtention de la certification...).

« Sur cette action ça c'est encore un point positif [Cléa], il y a un financement à part pour le passage du CléA. Et ça c'est très positif. En même temps c'est très positif parce que du coup ben nous on va le faire passer, et ça permet s'il y en a beaucoup qui l'ont passé que les entreprises entendent parler du CléA et qu'enfin ça redevienne ce qui était son objectif de base, c'est-à-dire un diplôme qui ouvre la porte de l'entreprise. Et pour les stagiaires c'est aussi une reconnaissance et une fierté pour eux d'avoir réussi quelque chose. Et on voit comment ils réagissent quand on leur dit qu'ils sont validés » (Coordinatrice, E6 PRIC PACA - PRO DE).

Enfin, pour certains publics, la priorité reste de trouver un travail pour disposer de moyens de subsistance (et n'ont pas forcément le temps de franchir toutes les étapes nécessaires à l'exercice d'un métier correspondant à un projet professionnel).

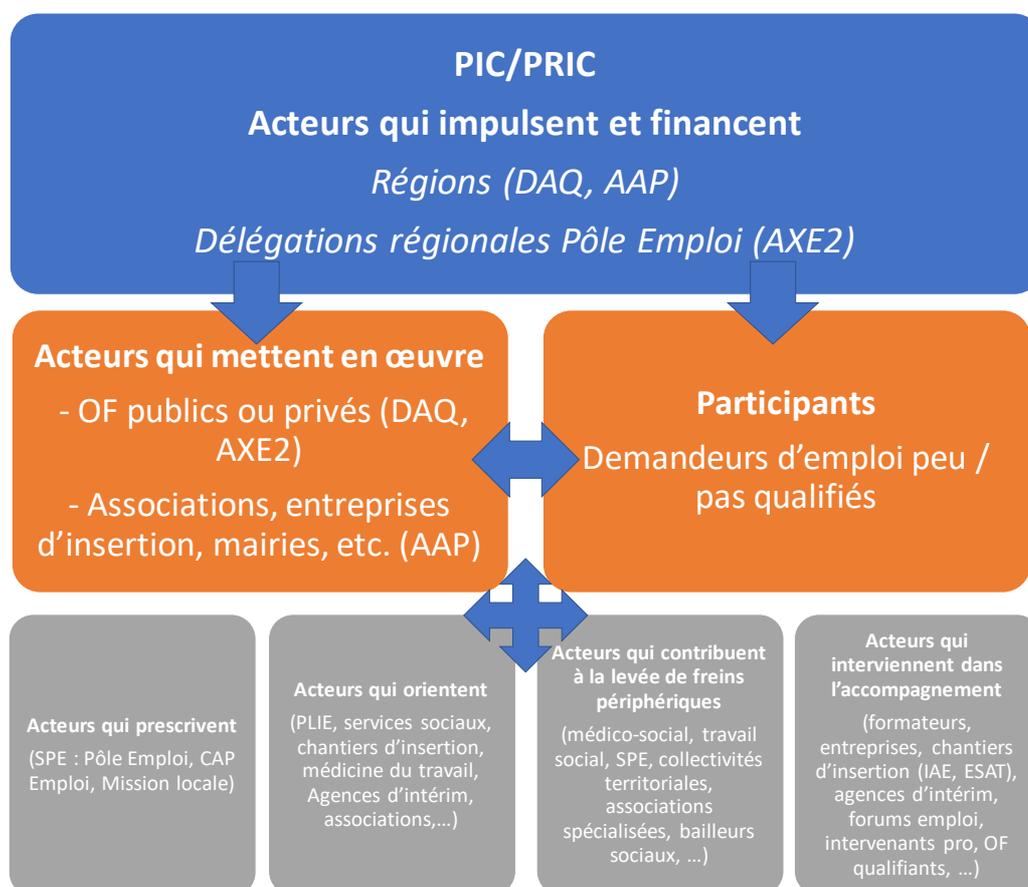
« L'essentiel c'est de trouver un travail le plus vite possible. [...] Dès qu'ils regardent la formation ça dure combien, dès qu'ils voient que la formation elle dure neuf mois ou même huit mois, pour eux l'essentiel c'est de travailler. Ils ne cherchent même pas. [...] Des fois quand on voit les gens qui galèrent au RSA, parce qu'il y a des gens qui ont droit au RSA et il y a des gens qui n'ont pas le droit au RSA, donc pour eux c'est de trouver du travail le plus vite possible » (Conseillère- référente, E4 PIC PACA PRO DE).

Dans le cadre de l'APP, on peut estimer qu'environ un tiers des personnes accompagnées (tous projets confondus) ont trouvé des pistes et ont pu enchaîner sur une nouvelle activité. La suite pour certains a été d'intégrer une formation, dispositif régional (exemple HSP<sup>(25)</sup> Socle pour le développement de compétences de base) ou une formation professionnelle spécifique (exemple CAP cuisinier). Le statut (indemnisé) de stagiaire de la formation professionnelle a été la condition préalable pour tout engagement de formation à l'issue le dispositif du fait des conditions économiques difficiles des personnes concernées.

---

<sup>(25)</sup> Habilitation de service public

Figure 1. Schéma - acteurs PIC / PRIC



Note de lecture : les acteurs impliqués dans la mise en œuvre des dispositifs peuvent être hiérarchisés sur trois niveaux : 1<sup>er</sup> niveau, les organismes financeurs, 2<sup>ème</sup> niveau, les metteurs en œuvre (dont les bénéficiaires qui participent activement à la définition de leur parcours) et 3<sup>ème</sup> niveau, un panel élargi de partenaires qui contribuent à différent titre à l'efficacité des dispositifs. Les metteurs en œuvre sont ainsi en mesure de s'entourer d'un écosystème d'acteurs différenciés à toutes les étapes du parcours, ce qui en favorise la réussite. Source : élaboration des auteurs.

## Box 1. Analyse transversale

	Repérage - Mobilisation	Accompagnement
Gouvernance. coordination. répartition des rôles entre acteurs	<p>Le cadre d'action PIC / PRIC a favorisé l'élaboration de lignes directrices (appels à projets, cahiers des charges des marchés) incitant à des démarches partenariales, à un décloisonnement des acteurs, à une ouverture à d'autres types d'acteurs que les acteurs classiques du SPE et des OF pour davantage « aller vers » les publics cibles, permettre un maillage territorial plus fin.</p> <p>La traduction de ces lignes directrices se fait de façons variables selon les dispositifs étudiés (selon qu'ils s'appuient sur des acteurs OF ou d'autres types d'acteurs dans la mise en œuvre ; selon qu'ils mettent l'accent sur le repérage / la (re)mobilisation ou sur la (re)mobilisation / l'accompagnement ; selon qu'ils sont pilotés ou non par un acteur SPE ; selon la formalisation ou non des possibilités de prescriptions et orientations...) mais aussi selon l'ancienneté, l'ancrage territorial, le temps et les moyens dont disposent les structures pour tisser un réseau partenarial.</p> <p>Surtout dans les dispositifs étudiés en BFC et PACA, la relation avec les acteurs SPE (Pôle Emploi, CAP emploi, Mission locales) apparaît très forte, ce qui tend à leur conférer un rôle encore important dans le <i>sourcing</i> des candidat-e-s.</p> <p>Néanmoins, de manière formelle (avec un statut d'orienteur) ou moins formelle (avec un rôle non-officiel de relai) les structures mettant en œuvre les dispositifs s'appuient souvent sur de nouveaux acteurs, proches du terrain et dans des champs annexes mais finalement connexes (social, médico-social...) à ceux de l'accompagnement à la formation et à l'emploi, capables d'aller chercher des publics plus isolés et plus éloignés de l'emploi ou de la formation.</p> <p>L'efficacité des actions de repérage repose fortement sur la capacité à entretenir et développer des partenariats locaux. Un réseau de partenaires très dense, qui plus est, construit depuis longtemps, favorise la circulation de l'information et l'aiguillage des personnes vers les dispositifs observés.</p> <p>Ainsi, l'orientation vers les dispositifs peut se faire via des acteurs de terrain, tels que</p>	<p>Selon la capacité à développer un réseau partenarial local varié, la personnalisation des parcours et le caractère sans-couture de l'accompagnement varient et les dispositifs parviennent plus ou moins à s'articuler (pendant ou après) avec les services d'autres acteurs.</p> <p>Dans les 3 régions, les acteurs en charge de la mise en œuvre des dispositifs étudiés s'appuient sur des partenariats établis et / ou cherchent à développer des liens plus ou moins formels avec différents acteurs du territoire pour, d'une part, essayer de répondre aux besoins / trouver une solution aux freins périphériques des personnes (au cas par cas) et, d'autre part, pour contribuer aux activités prévues par les dispositifs (relations plus régulières).</p> <p>Si la structure dispose d'une certaine ancienneté sur le territoire, d'une variété d'activités, mais aussi de moyens et de temps dédiés à tisser des liens avec des acteurs divers, alors ces relations structurées et l'éventail large des partenariats permettront plus sûrement de traiter les freins à l'engagement dans un parcours de formation réussi.</p> <p>La recherche de l'accompagnement global de la personne est favorisée par l'engagement d'acteurs à tous les niveaux y compris des participant-e-s, qui sont souvent associés à la définition même de l'action (des accompagnements qui partent des besoins exprimés des participants) et de leur plan (projet) individuel de formation.</p> <p>Des liens sont observés avec les acteurs du SPE, support au travail d'accompagnement, d'une profondeur variable selon les dispositifs et selon les territoires (coordination entre référents parcours et référents SPE, réunions tripartites avec le bénéficiaire plus souvent avec Cap Emploi et Mission Locale, antenne Pôle Emploi au sein de la structure, appui des bénéficiaires par les référents des</p>

	Repérage - Mobilisation	Accompagnement
	<p>des médiateurs sociaux, des associations de quartier, des centres sociaux, etc., mais aussi les services sociaux des Départements, la médecine du travail, etc., ou encore des acteurs de l'économie sociale et solidaire, des agences d'intérim d'insertion, des chantiers d'insertion, etc.</p> <p>La logique d'action des dispositifs observés s'attache aux besoins diagnostiqués et diffère en cela du paradigme dominant où l'intervention sociale fait suite à une demande exprimée (particulièrement dans le dispositif en NA).</p> <p>En prolongement de ce point, la Région NA finance des projets soumis par des acteurs jusqu'alors hors écosystème des prestataires régionaux (organismes de formation). Le but est d'encourager « l'ensemble des acteurs du système d'accompagnement social-orientation-formation-emploi » à interagir pour favoriser les parcours UP à destination des publics que les politiques régionales peinent jusqu'alors à atteindre. Les initiatives sont favorisées par l'instrument financier de la subvention via AàP et le rôle des acteurs de terrain est ainsi reconnu.</p> <p>La diffusion de l'information dépend aussi fortement des registres de communication (vis-à-vis des acteurs intermédiaires et vis-à-vis des publics cibles) et de la proximité des acteurs de terrain avec les publics cibles. Ces registres peuvent ne pas toujours être adaptés, d'où le besoin d'identifier un langage partagé entre acteurs et avec les publics (dans ce contexte, le rôle des médiateurs sociaux de quartier semble revêtir une grande importance).</p> <p>Enfin, les participant-e-s à l'action deviennent parfois eux-mêmes des acteurs du repérage, comme des « ambassadeurs », qui, via le bouche-à-oreille, contribuent à une diversification des publics.</p>	<p>dispositifs aux démarches administratives Pôle Emploi).</p> <p>En PACA, il est à noter, d'une part, la redevabilité des structures vis-à-vis de Pôle Emploi, financeur du dispositif, qui induit nécessairement une relation entre les acteurs, et d'autre part, la nécessaire inscription à Pôle Emploi pour participer au dispositif qui induit, de fait, un lien à tout le moins administratif entre PE et les participant-e-s.</p> <p>En BFC et PACA, la mise en œuvre des dispositifs est confiée à des opérateurs ayant des relations bien établies avec le financeur (Région ou Pôle Emploi) et qui sont incités à former des groupements pour favoriser une bonne couverture territoriale.</p> <p>En NA, l'AAP avait pour finalité d'innover en termes de partenariat, pour créer de fluidité « entre le moment où on repère des personnes en difficulté, où on les accompagne dans un parcours de remobilisation, de redynamisation, et ensuite (...) si possible la formation » (RT UP - E7 AAP MF NA). Ainsi, la nature des porteurs et des partenariats observés peut ressortir de l'accompagnement social au-delà des acteurs habituels du champ formation-emploi.</p> <p>Les « nouveaux » porteurs de projet, qui ressortent en prévalence de l'accompagnement social, se concertent avec les SPE et les conseillers en insertion professionnelle territoriaux (ex. Maison de l'emploi, PLIE, etc.). Ils encouragent les participant-e-s aux projets à s'inscrire auprès des acteurs SPE lorsque ce n'est pas le cas.</p> <p>La réponse en termes d'accompagnement personnalisé s'appuie sur des solutions identifiables auprès de l'écosystème partenarial local, sur le réseau de contact de la structure voire du référent, sur l'habitude des acteurs de terrain à se mettre en relation entre eux dans un contexte de proximité (mobilisation de partenariats anciens ou création de</p>

	Repérage - Mobilisation	Accompagnement
		<p>nouveaux liens ; diversification des relations partenariales même informelles selon les besoins immédiats).</p> <p>En BFC, pour le dispositif DAQ 2.0 dans l'Yonne, il a été créé un poste de Chargé de relations emploi-formation dont la mission consiste à construire et développer des partenariats sur le territoire ; partenariats qui profitent ensuite à toutes les plateformes DAQ 2.0 du département.</p> <p>Un écosystème élargi est gage de personnalisation pour ce qui concerne l'orientation des publics vers la structure la plus adaptée à leurs besoins (par exemple : formateurs extérieurs qui participent de façon ponctuelle au développement des compétences, entretiens avec des professionnels pour s'informer sur le métier de son choix pour la validation de son projet professionnel ou pour découvrir de nouveaux métiers et ouvrir des perspectives dans la construction de son projet, visites voire immersions en organismes de formation certifiante ou en entreprise, associations du champ du social, agences d'intérim, armée gendarmerie, police).</p> <p>Les structures de mise en œuvre des dispositifs s'appuient sur un éventail large de ressources extérieures et en particulier sur le milieu professionnel par le biais de partenariat avec des entreprises, des agences d'intérim, des chantiers d'insertion (découverte de métiers, réalisation de stages, création de liens pour des débouchés post-dispositif...).</p> <p>La qualité des jonctions avec « l'après » dispositif semble être de qualité variable et lié, d'une part, à la capacité du prestataire à se coordonner efficacement avec le réseau d'acteurs locaux, et d'autre part, au contexte géographique et au tissu économique local plus ou moins riches d'offres de formation et d'emploi.</p>

	Repérage - Mobilisation	Accompagnement
Soutiens financiers et non-financiers	<p>Dans les expériences plus abouties de repérage de publics invisibles (notamment dans le projet en NA), le premier contact avec les personnes susceptibles d'intégrer le dispositif passe par une palette très large de sujets ou problèmes d'ordre pratique (logement, mobilité, ressources, santé, etc.) dont la résolution permet de mobiliser la personne dans le dispositif, en s'appuyant sur un réseau partenarial préconstruit sur le territoire.</p> <p>Les dispositifs observés mettent l'accent sur la levée des freins périphériques soit en condition préalable à l'entrée (DAQ) soit en base de (re)mobilisation dès l'entrée (AXE2 et AAP) dans la mesure où elle est considérée comme un incontournable pour s'engager dans un parcours de formation et / ou d'insertion professionnelle.</p> <p>Dans le DAQ 2.0, le coordinateur peut avoir un rôle de maintien du lien avec la personne entre le moment de la réunion d'information collective initiale et le moment d'entrée dans le dispositif, en cas de délai nécessaire pour lever des freins périphériques importants, afin de préserver la mobilisation de la personne.</p> <p>Dans MF, la priorité est donnée à la levée des freins périphériques qui empêchent la réactivation de la personne (la garde d'enfant, la mobilité).</p> <p>Dans AXE2 également, selon les cas, l'accompagnement peut porter d'abord sur l'identification et la prise en compte des freins périphériques majeurs qui empêchent la personne d'être disponible pour un parcours de formation ou une insertion professionnelle.</p> <p>Dans DAQ comme dans AXE2, la participation aux dispositifs pouvant ouvrir à la perception d'une allocation mensuelle, celle-ci peut constituer un levier incitatif à l'entrée dans les dispositifs. A contrario, dans l'AAP MF, l'absence d'indemnisation mensuelle peut freiner la participation aux projets.</p> <p>Dans AXE2, le cahier des charges requiert que les structures installent des locaux à proximité des lieux de résidence des publics cibles ou à tout le moins facilement</p>	<p>La question des moyens financiers alloués aux participant-e-s aux dispositifs représente un élément incitatif incontournable pour leur engagement sur la durée. Elle est traitée de manière variable dans les trois dispositifs observés.</p> <p>Dans AXE2, il s'agit d'une indemnité mensuelle versée par Pôle Emploi. Elle favorise l'assiduité des personnes en levant un frein financier et en étant proportionnelle au taux de présence.</p> <p>En BFC, selon le statut pré-DAQ, il peut s'agir d'une indemnité mensuelle versée par Pôle Emploi ou par la Région en tant que stagiaire de la formation professionnelle (cette dernière étant plus avantageuse).</p> <p>En NA, les participant-e-s n'ont pas le statut de stagiaire de la FP. L'absence d'allocation spécifique pour l'intégration dans un projet Mobilisation-Formation ouvre le champ des possibles pour la résolution de l'enjeu des ressources économiques, mais au cas par cas. Les instruments consacrés au social (RSA, CAF, statut personne handicapé) ou au retour à l'emploi (Allocation Pôle Emploi) peuvent être mobilisés, voire maintenus si les droits étaient déjà existants auparavant. Si tel n'était pas le cas, le porteur de projet souvent accompagne les participants à faire valoir leurs droits et les assiste dans les démarches administratives pour les obtenir.</p> <p>Outre cet accompagnement à l'ouverture ou au maintien de ses droits, les porteurs de projet cherchent à développer des moyens d'une indemnisation. Celle-ci parfois prend la forme d'un véritable salaire (CDD, contrat d'insertion, etc.). le soutien financier peut comprendre aussi les repas sur place et une aide à la mobilité (de l'ordre d'une centaine d'euros, prévue par l'AAP).</p> <p>Dans AXE2, la prise en charge des repas du midi est assurée par les organismes prestataires lors des journées complètes. Elle favorise l'assiduité aux activités de l'après-midi, contribue à lever un frein financier pour</p>

	Repérage - Mobilisation	Accompagnement
	<p>accessibles en transport en commun, et ce, pour lever les freins liés à la mobilité.</p> <p>Dans MF, des expérimentations intéressantes sont notables, notamment en contexte rural, pour limiter les freins liés à la mobilité également : le taxi solidaire (qui peut être utilisé aussi à fins personnelles).</p> <p>Dans le DAQ 2.0, une indemnité forfaitaire de 200 € est versée dans les 8 jours qui suivent l'entrée en formation et a vocation à couvrir des frais liés aux transports par exemple. (Il semblerait toutefois qu'elle serve davantage à attendre le versement de l'allocation mensuelle de formation).</p> <p>La question de la garde d'enfant apparaît parfois plus difficile à résoudre. Les dispositifs ne prévoient pas en tant que tels des moyens de garde, mais ils peuvent aider les personnes à rechercher des solutions, adapter les emplois du temps hebdomadaires ou quotidiens en fonction des contraintes persistantes de garde. Des projets de création de crèches solidaires sont à l'étude.</p> <p>Dans le cahier des charges AXE2, il est prévu la possibilité de proposer une aide au logement aux personnes pouvant rencontrer une problématique de cet ordre. Mais, cette possibilité ne semble pas activée car elle n'apparaît pas adaptée (ouverte uniquement les jours de formation à temps pleins, pas les week-ends...) pour répondre à un besoin non-ponctuel de soutien au logement.</p> <p>Dans les projets observés en NA, une attention est portée à la socialisation par l'activité (sport, activités artisanales, chantiers participatifs, etc.) des personnes sans emploi, dont certaines, en proie aux difficultés de survivre au jour le jour.</p>	<p>certaines personnes (seul repas complet de la journée) et participe aussi de l'accompagnement en renforçant le dynamique de groupe et le échanges informels.</p>

Box 2. **SWOT**

	Facteurs Positifs	Facteurs Négatifs
<i>Diagnostic Interne</i>	FORCES	FAIBLESSES
	<p>1.Un cadre et des leviers offerts par PIC / PRIC ; des lignes directrices qui vont dans le sens d'aller vers les publics les plus éloignés et en difficulté, qui encouragent les partenariats et les synergies d'action, qui recherchent l'action de proximité et le maillage territorial. Des moyens financiers mis à disposition des structures prestataires et des participant-e-s (DAQ et AXE2). Des moyens financiers orientés vers de nouveaux acteurs dans l'AàP MF.</p> <p>2.Des méthodes innovantes de repérage des publics qui misent sur la proximité avec, sur « l'aller vers », plus ou moins développées selon les différentes approches régionales. Une plus forte efficacité là où les dispositifs ouvrent au champ de l'accompagnement social et élargissent le champ habituel des prestataires.</p> <p>3.Des dispositifs qui parviennent effectivement à accueillir des publics très éloignés de l'emploi et de la formation, cumulant des difficultés de différents ordres, et parfois « invisibles » des acteurs classiques (SPE, OF).</p> <p>4.Des dispositifs flexibles avec des marges de manœuvre permettant d'être plus inclusifs et de mieux ajuster les cadres et conditions d'accompagnement en fonction des profils des publics cibles.</p> <p>5.Une forte poussée vers l'individualisation des parcours et vers l'accompagnement global de la personne, basée sur une articulation variable entre un travail sur les savoirs fondamentaux, un travail sur le projet professionnel et un travail sur la levée des freins périphériques ; une linéarité, successivité, étanchéité des actions accompagnement social / formation / accompagnement professionnel</p>	<p>1.Malgré la volonté d'ouverture aux publics plus éloignés, l'atteinte de ces publics reste à renforcer, encore une forte dépendance aux acteurs du SPE (principalement Pôle Emploi) en termes de sourcing (particulièrement DAQ et AXE2). Parfois, un caractère obligatoire, « non-choisi », de la participation au dispositif qui limite l'efficacité de l'action proposée (l'obtention d'une aide sociale exigeant la mobilisation du bénéficiaire).</p> <p>2.Un choix délibéré de l'AAP MF de ne pas lier la participation au dispositif à la rémunération régionale de stagiaire de la FP pour faciliter l'ouverture à de nouvelles parties prenantes qui constitue un frein à la mobilisation de bénéficiaires (nécessité pour le porteur de trouver une forme d'indemnisation alternative).</p> <p>3.Seuil / plafond de freins périphériques au-delà duquel les dispositifs ne peuvent pas intégrer les publics les plus éloignés de l'emploi et de la formation ou ne peuvent pas les accompagner vers les objectifs des dispositifs dans les temps et avec les moyens impartis. Des types de freins périphériques plus difficilement pris en charge par les dispositifs qui ne peuvent pas accompagner les publics concernés dans les temps et avec les moyens impartis. Parfois, un manque d'adéquation des moyens et des RH aux périmètres et objectifs des dispositifs.</p> <p>4.Des problématiques RH : -un turnover important des équipes ; -une constitution parfois très récente des équipes (recrutement pour le dispositif) qui ne disposent pas toujours d'une expérience avec les publics ciblés ni d'une connaissance fine des acteurs (surtout DAQ et AXE2 ; l'approche expérimental de l'AàP MF et l'ouverture à des partenaire du champ du social a permis de limiter cette faiblesse) ; -manque de temps pour les coordinateurs/référents pour assurer toutes les missions prévues par le</p>

	Facteurs Positifs	Facteurs Négatifs
	<p>remplacées par une concomitance de ces actions.</p> <p>6. Une recherche de co-construction du parcours de la personne assurée notamment par la fonction de référent et d'autonomisation tant au niveau personnel que professionnel.</p> <p>7. Une mobilisation, une mise en lien et une (re)familiarisation avec le monde professionnel (du simple échange avec un professionnel ou de l'observation d'un métier jusqu'au stage voire contrat de travail) qui permet de monter en compétences, de travailler un projet professionnel, de se (ré)approprier les codes du travail, de valoriser son CV...</p> <p>8. Une approche sans couture « interne » bien assurée dans le cadre des dispositifs observés. Bon enchaînement des toutes les composantes dédiées au développement de compétences et à la remise en confiance voire la remobilisation des participants.</p>	<p>dispositif telles que la coordination générale de l'action, le sourcing, le partenariat, la gestion des plannings, le suivi de chaque stagiaire en tant que référent parcours, la redevabilité vis-à-vis de du financeur, le suivi post-dispositif ;</p> <p>-parfois manque de clarté dans la répartition des rôles, le périmètre des missions de chacun (notamment dans AXE2)</p> <p>-parfois surinvestissement de la fonction d'accompagnateur (notamment dans AXE2)</p> <p>5. Une trop grande hétérogénéité des publics qui peut constituer une difficulté pour certains professionnels (postures, langage, adaptation...) d'autant plus si la taille du groupe est trop importante.</p> <p>6. Des activités au format classique de formation en salle et des accompagnateurs au profil un peu trop scolaire qui n'apparaissent pas adaptés aux profils des publics cibles (notamment DAQ).</p> <p>7. Des projets professionnels qui prennent du temps pour se développer proprement et se stabiliser et qui ne coïncident pas forcément avec la temporalité de l'accompagnement du dispositif ou celle de la personne qui recherche un travail rémunérateur immédiat.</p> <p>Des questionnements autour du projet professionnel, à travailler en fonction des capacités (actuelles ? futures ?) de la personne ? à réviser en fonction des besoins du marché ? à creuser selon quelle temporalité ?</p> <p>8. Bien qu'un atout à conserver, le fonctionnement sur entrées et sorties permanentes pose parfois des problèmes de gestion.</p> <p>9. Des problématiques de gestion des emplois du temps et parfois un manque de temps pour les rdvs individuels ; une dynamique collective qui peut prendre le pas sur l'accompagnement individuel (besoin de conserver des temps dédiés au suivi individuel ; cf. ex DAQ carnet de prise de rdv).</p>

	Facteurs Positifs	Facteurs Négatifs
<b>Diagnostic Externe</b>	OPPORTUNITÉS	MENACES
	<p>1. Hybridation de la logique institutionnelle qui veut que les Régions s'occupent de la formation professionnelle et les Départements s'occupent de l'accompagnement social. Une approche décloisonnée nécessaire, notamment pour les publics dits « invisibles », qu'il s'agit de renforcer avec une évolution du partage des compétences et des frontières d'action.</p> <p>2. Du décloisonnement institutionnel peut découler un décloisonnement des autres acteurs évoluant dans des champs divers : acteurs du champ formation / emploi, acteurs du champ médicosocial, acteurs du champ social, etc. pour davantage de synergie et action conjointe.</p> <p>3. Des retours positifs des publics accompagnés pour lesquels le passage dans les dispositifs analysés a représenté une vraie remise en confiance et une ouverture nécessaire aux champs du possible.</p> <p>4. Des dispositifs qui représentent de nouvelles options pour les acteurs territoriaux de l'orientation et pour les publics dits « invisibles ».</p> <p>5. Une mixité des publics (en termes de parcours, d'âge, de nationalités, etc.) qui peut être bénéfique (cf. avis DAQ et AAP MF) sous certaines conditions (taille des groupes, profils et postures des accompagnateurs, format des activités...), en favorisant le développement des compétences transversales, le</p>	<p>1. Un sans couture externe qui reste dépendant du contexte géographique, de la richesse partenariale que l'organisme prestataire est en mesure de construire au niveau local, du temps et des moyens dont dispose l'organisme. Une activité partenariale des organismes prestataires qui repose le plus souvent sur des relations antérieures au lancement du dispositif. Une sollicitation de nouveaux partenariats qui se fait au fil de l'eau, en fonction des demandes / besoins des stagiaires, pas forcément de façon structurée.</p> <p>2. Problème structurel de l'enclavement/ruralité comme facteur limitant les opportunités d'issue positive « sans couture » du dispositif.</p> <p>3. Enjeu de la pérennisation des dispositifs ; peu de visibilité sur l'avenir du PIC/PRIC et sur les financements qui seront disponibles pour prolonger / renforcer les expériences menées jusqu'ici. Attention à la dépendance de certaines structures aux financements des dispositifs observés. Attention au manque qui serait occasionné par la disparition des dispositifs.</p> <p>4. Une proportionnalité inverse entre la portée innovante des dispositifs et l'impact en termes de nombre global de personnes accompagnées. Un équilibre coûts/bénéfices encore à trouver notamment sur le plan de la plus grande généralisation des dispositifs expérimentaux les plus efficaces. Etre un individu libre et responsable est une valeur réaffirmée par la loi</p>

	Facteurs Positifs	Facteurs Négatifs
	<p>dialogue intergénérationnel et interculturel, etc.</p> <p>6. Une articulation avec les acteurs du monde professionnelle enrichissant les dispositifs et apparaissant bénéfiques pour les participants, dont le renforcement pourrait passer par une structuration plus poussée de la relation partenariale et par l'exploration plus approfondie de la pluralité des voies de coordination (dans la phase de repérage des publics, dans la phase d'accompagnement, dans la phase de sortie des dispositifs).</p>	<p>LCAP opérationnalisée par le PIC décliné en région. Cependant cette valorisation occulte l'expérience concrète de beaucoup de personnes dont les conditions objectives de vie obèrent la possibilité d'être libre et responsable.</p> <p>D'un point de vue sociologique <sup>(26)</sup>, la perte d'un travail pour les individus les moins bien dotés, dégradent non seulement leurs revenus, mais en brisant l'organisation de leur vie quotidienne, les fait glisser vers l'absence de prise sur rien. A la précarité, s'ajoute ainsi la perte du sens de l'existence, la honte et le repli sur soi (pour certains, l'investissement dans l'économie souterraine peut être une porte de sortie).</p> <p>Si ce que à quoi s'attachent nombre d'activités dans les dispositifs enquêtés est de restaurer une image positive d'eux-mêmes, les aider à sortir de cet immobilisme contraint (a contrario pour certains d'un activisme délétère), pour autant, si la sortie ne se signe pas par un emploi durable et de valeurs à leurs yeux, le processus se réenclenche. Clé de voûte pour stabiliser les situations que ces différents instruments entendent juguler, les conditions d'accès à ce type d'emploi, mériteraient une analyse approfondie.</p>

## 1.6. Conclusion sur l'expérience des conseillers dans les trois régions

Les trois dispositifs observés jouissent d'une réception globalement positive par les professionnels interviewés qui considèrent que, par rapport aux actions précédentes, ils apportent un cadre d'action renouvelé et des moyens supplémentaires pour proposer un accompagnement correspondant davantage

<sup>(26)</sup> Castel R., La montée des incertitudes, Seuil, 2009.

aux besoins et aux profils des personnes les moins qualifiées, les plus éloignées de la formation et du marché du travail, et cumulant des difficultés de différents ordres.

Si les trois dispositifs permettent effectivement d'accueillir ces publics, le degré d'éloignement de la formation et de l'emploi ainsi que la nature et le cumul des freins périphériques pris en compte, engendrent, de fait, des modalités d'accompagnement et une ouverture vers des ressources extérieures variées elles-aussi, avec un accent plus ou moins prononcé sur la dimension professionnelle ou sociale de l'accompagnement et une mobilisation plus ou moins importante et plus ou moins large d'acteurs locaux.

Sur un continuum d'actions destinées à favoriser le développement des compétences pour conduire vers l'emploi, les dispositifs étudiés placent leur action plus ou moins en amont. Ainsi, l'AAP est davantage orienté vers le repérage / la (re)mobilisation, l'AXE2 et le DAQ davantage vers la (re)mobilisation / l'accompagnement autour d'un projet professionnel.

Néanmoins les observations conduites font émerger des interrogations portant sur la mise en œuvre présente et sur les perspectives de développement des dispositifs, au-delà de la période appuyée par les politiques PIC.

Ces interrogations s'articulent donc autour de registres différents.

Une première interrogation a trait à la mobilisation des ressources humaines et des moyens nécessaires pour atteindre les objectifs.

L'accompagnement global et personnalisé ; le travail autour d'un projet professionnel ; la recherche d'une action inscrite dans un territoire, en synergie avec les autres acteurs locaux ; la volonté d'aller vers les publics, de toucher des publics très éloignés de la formation et du marché du travail, parfois « invisibles » des acteurs classiques du champ ; la volonté d'instaurer des conditions favorables au sans-couture, notamment avec l'après-dispositif ; ces lignes directrices des dispositifs sont, sans aucun doute, pertinentes et cohérentes, et reconnues comme telles par les professionnels interviewés.

Mais, leur concrétisation requiert du temps, des ressources humaines (nombre et profils adaptés) stables et des moyens importants.

Les problématiques RH mentionnées dans la SWOT (juxtaposition de missions pour une même fonction, surinvestissement, répartition parfois floue des rôles, turnover, profils professionnels d'accompagnateurs parfois en décalage par rapport aux besoins des publics accueillis...) soulèvent ainsi des questions qui pourraient être creusées au cours de la prochaine phase explorée (meso).

→ A partir des retours de terrain que nous avons pu recueillir, il semble pertinent d'interroger le périmètre des dispositifs et des actions d'accompagnement notamment au regard de la gestion, l'organisation et des

moyens humains et compétences, nécessaires à une mise en œuvre efficace et durable.

Notre questionnement pourra être adressé aux acteurs qui élaborent les stratégies et financent les dispositifs observés, notamment les Régions et Pôle Emploi, mais aussi avec le management des organismes prestataires.

En partie connectée au point précédent, se pose la question de la concordance et des limites (parfois temporelles) des objectifs multiples affichés par les dispositifs.

Comme évoqué plus haut, les entretiens laissent entrevoir : des limites quant à la possibilité d'accueillir tous les profils de publics demandeurs d'emplois pas / peu qualifiés, très éloignés de la formation et de l'emploi ; des limites de temps, d'étapes, de moyens d'accompagnement nécessaires, selon les publics, pour passer du repérage à l'accès à une formation qualifiante ou un emploi correspondant à un projet professionnel ; des limites relatives au travail sur le projet professionnel, etc.

→ Ces questionnements rejoignent encore une fois la question du périmètre mais cette fois-ci au prisme de l'ingénierie et du dessein des dispositifs, l'attribution d'objectifs réalistes, atteignables et la recherche de l'équilibre coûts/bénéfices pour permettre aux dispositifs de bien fonctionner.

Il s'agit d'un questionnement qui pourra être adressé aux acteurs qui élaborent les stratégies et financent les dispositifs observés, mais aussi les responsables territoriaux des politiques sociales et le management des organismes prestataires.

Un troisième axe de questionnement est représenté par l'enjeu de l'innovation des pratiques d'accompagnement et des pratiques pédagogiques et celui de la pérennisation des dispositifs qui, au fil du temps, s'installent dans le paysage des prestations à la fois pour les acteurs du territoire et les publics cibles.

Le constat est celui de l'existence d'une proportionnalité inverse entre la portée innovante des dispositifs et l'impact en termes de nombre global de personnes accompagnées.

Les dispositifs se rapprochant davantage des formes plus classiques de développement des compétences, avec des salles de cours par exemple, (à l'instar du DAQ ou l'AXE2) sont aussi les dispositifs qui accueillent davantage de participant-e-s. Néanmoins, ces dispositifs introduisent quelques traits innovants (moins liés aux conditions de réalisation en tant que telles qu'au cumul de ces conditions) tels que l'accompagnement global, les entrées et sorties permanentes, la mixité des publics, la souplesse pédagogique, les soutiens financiers, etc. Les conseillers-référents interviewés soulignent l'importance de l'existence de tels dispositifs et la nécessité de les maintenir pour ne pas créer un « vide », ce qui

interroge les conditions, notamment financières, d'une telle pérennisation, ainsi que les conditions d'un essaimage sur d'autres territoires.

En revanche avec l'AAP, la Région Nouvelle-Aquitaine a ouvert la possibilité de sortir des sentiers battus (l'offre de formation professionnelle) pour tester une approche nouvelle en cohérence avec l'objectif du PIC d'aller vers les publics « invisibles », ayant besoin d'un accompagnement renforcé et d'un dialogue adapté, avant de pouvoir envisager une formation ou emploi. L'impact en termes du nombre de participants reste nécessairement limité pour le moment. Se pose la question de la continuité du soutien à apporter aux projets qui ont fait leur preuve dans cette phase expérimentale, mais aussi celle de la généralisation des meilleures pratiques. Est-ce que ces expériences peuvent être reproduites à plus grande échelle ? Comment pouvoir reproduire ailleurs les mêmes dynamiques partenariales qui en font le succès dans un territoire donné ? Comment ne pas dénaturer la philosophie sous-jacente d'accompagnement renforcé et personnalisé avec le passage à plus grande échelle, avec quels moyens ?

→ Ces questionnements autour des conditions de diffusion et généralisation des pratiques innovantes et prometteuses, d'un équilibre coûts/bénéfices encore à trouver, pourront être adressés aux acteurs qui élaborent les stratégies et financent les dispositifs observés (Régions, Pôle Emploi), mais aussi les responsables territoriaux des politiques sociales, de formation et emploi, et le management des structures prestataires des dispositifs observés.

Un autre axe de questionnement concerne l'enjeu de décloisonnement et coordination des politiques, des acteurs et des actions.

Face à la complexification de l'action d'accompagnement, aux problématiques multifactorielles auxquelles sont confrontés les publics les plus éloignés de la formation et de l'emploi, il apparaît central de décloisonner, sur le plan institutionnel, l'action sociale (cf. Départements, Communes), l'action d'orientation et professionnalisation (cf. Régions) et l'action de l'insertion (cf. SPE), pour favoriser, sur le terrain aussi, la transversalité dans les actions menées par des parties prenantes de champs jusque-là peu interconnectés (OF, acteurs médico-sociaux, acteurs socio-culturels, acteurs du monde professionnel...).

Les dispositifs étudiés ont exploré différents chemins dans cette direction et s'appuient sur un portage également distinct (Région ou Pôle Emploi) : en NA, un AAP qui introduit une dynamique de changement pour tenter d'impliquer d'autres acteurs, de construire de nouvelles alliances, de faire émerger des stratégies d'action coordonnées ; en BFC, un dispositif qui s'appuie notamment sur des accords Région – conseils départementaux, un statut d'orienteur accordé à un panel plus large d'acteurs, une fonction de Chargé de relations emploi –

formation, etc. ; en PACA, un dispositif qui ouvre l'orientation à des acteurs autres que le SPE, incite les structures porteuses au travail partenarial, etc.

→ Ces enjeux invitent à explorer davantage, dans le cadre des dispositifs étudiés et au-delà, dans le cadre des stratégies régionales dans lesquelles ils s'inscrivent, les formes de coopération interinstitutionnelle (formelles et informelles) existantes pour construire des politiques adaptées aux publics les plus éloignés de l'emploi et en l'occurrence aller vers le décroisement souhaité. Les consultations en cours entre parties prenantes régionales pour la préparation du prochain CPRDFOP pourrait être un terrain prometteur d'observation.

## CHAPTER 2.

# L'analyse des questionnaires des bénéficiaires des dispositifs de Bourgogne-Franche-Comté et Provinces-Alpes-Cote d'Azur

### 2.1. Collecte

Les passations des questionnaires se sont déroulées entre le 04/04/22 et le 26/04/22. Au total, 307 questionnaires ont été complétés dont 201 sur le dispositif DAQ 2.0 pour la région Bourgogne et 106 sur les dispositifs du PIC Axe 2 pour la région PACA. L'analyse ne portant que sur les demandeurs d'emploi adultes, soit âgés de plus de 25 ans, toutes les observations issues de bénéficiaires plus jeunes ou n'ayant pas renseigné leur âge sont retirées. Au final, l'échantillon se compose de 225 observations soit 138 pour le DAQ 2.0 et 87 pour le PIC Axe 2, ce qui représente une perte de 27% (cf. tableau 1).

Au sein de la région Bourgogne, dans le dispositif DAQ 2.0, 42% des observations proviennent du département de la Saône-et-Loire, 39% du département de l'Yonne et 19% de la Côte-d'Or. Par ailleurs, 84% des observations renvoient à des zones urbaines et 16% à des zones rurales. Dans la région PACA, plus de la moitié des observations proviennent du dispositif Impact' compétences (57%), 30% sont issues du dispositif Nouvelle trajectoire emploi formation et 13% renvoient au dispositif Impuls' compétences.

Table 1. **Détail des questionnaires collectés**

	Effectifs	Effectifs >25 ans
DAQ Autun	18	12
DAQ Auxerre	30	23
DAQ Avallon	14	10
DAQ Creusot	31	24
DAQ Dijon	46	26
DAQ Montceau	32	22
DAQ Sens	30	21
<b>Sous-total DAQ 2.0</b>	<b>201</b>	<b>138</b>
Impact' compétences	64	50
Impuls' compétences	12	11
Nouvelle trajectoire emploi formation	30	26
<b>Sous-total PIC Axe 2</b>	<b>106</b>	<b>87</b>
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>225</b>

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2.

## 2.2. Caractéristiques des bénéficiaires et parcours antérieur

### Profil des bénéficiaires

Le tableau 2 nous permet de caractériser le profil des bénéficiaires des deux dispositifs. Nous pouvons noter, parmi les bénéficiaires, une part plus importante de femmes (72%) que d'hommes (25%). La surreprésentation des femmes est plus marquée dans PIC Axe 2 (83%) que dans le Daq 2.0 (65%). L'ensemble des tranches d'âges sont représentées hormis pour les personnes de plus de 55 ans. En effet, 26% des bénéficiaires ont entre 25 et 35 ans, 31% entre 35 et 45 ans et 29% entre 45 et 55 ans. Par contre, seulement 14% des bénéficiaires ont plus de 55 ans.

Parmi les bénéficiaires, 60% sont de nationalité française et 37% de nationalité étrangère avec une surreprésentation de bénéficiaires de nationalité étrangère au sein du PRIC Axe 2 (51%) par rapport au Daq 2.0 (29%). Une différence est également marquée concernant la situation familiale des bénéficiaires. En effet, parmi les bénéficiaires du dispositif Daq 2.0, 36% sont célibataires contre 21% dans le dispositif PIC Axe 2. Par contre, une part plus

importante de bénéficiaires du PIC Axe 2 sont en couple avec enfant (39%) par rapport aux bénéficiaires DAQ 2.0 (23%). Parmi les bénéficiaires ayant des enfants en bas âge, seulement 58% déclarent avoir un mode de garde.

Table 2. **Profil des bénéficiaires**

	DAQ 2.0	PIC Axe 2	Ensemble
<b>Sexe</b>			
Femme	64,5% (89)	<b>82,8% (72)</b>	71,6% (161)
Homme	31,2% (43)	16,1% (14)	25,3% (57)
<b>Tranche d'âge</b>			
25-35 ans	29,0% (40)	21,8% (19)	26,2% (59)
35 ans-45 ans	31,2% (43)	29,9% (26)	30,7% (69)
45 ans-55 ans	25,4% (35)	34,5% (30)	28,9% (65)
Sup 55 ans	14,5% (20)	13,8% (12)	14,2% (32)
<b>Nationalité</b>			
Nationalité française	68,1% (94)	46,0% (40)	59,6% (134)
Nationalité étrangère	29,0% (40)	<b>50,6% (44)</b>	37,3% (84)
<b>Statut familial</b>			
Célibataire	<b>35,5%(49)</b>	20,7% (18)	29,8% (67)
En couple sans enfant	13,0% (18)	18,4% (16)	15,1% (34)
En couple avec enfant	23,2% (32)	<b>39,1% (34)</b>	29,3% (66)
Seul avec enfant	22,5% (31)	19,5% (17)	21,3% (48)
Si enfant en bas âge, a un mode de garde	67,3% (33)	46,5% (20)	57,6% (53)

Note: Les chiffres entre parenthèses correspondent aux effectifs, les pourcentages indiqués correspondent aux pourcentages réels tenant compte des non réponses (non affichées). Ainsi, pour une même variable, la somme des pourcentages n'est pas toujours égale à 100%, le pourcentage restant correspondant aux non-réponses.

Note de lecture : 65% des bénéficiaires DAQ 2.0 sont des femmes.

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2

## Niveau de diplôme et expérience antérieure

Les bénéficiaires sont en majorité peu diplômés (tableau 3) : 36% d'entre eux n'ont aucun diplôme ou le brevet des collèges et 24% un niveau CAP/BEP. La part de bénéficiaires non diplômés est plus élevée au sein du PRIC Axe 2 (44%) par rapport aux bénéficiaires du Daq 2.0 (30%). De plus, une partie des bénéficiaires (19%) ont un niveau de diplôme équivalent au baccalauréat ou supérieur au baccalauréat notamment au sein du dispositif Daq 2.0. Depuis la fin de leur scolarité, la majorité des bénéficiaires (60%) ont suivi une formation : 43% une formation hors entreprise et 17% une formation en entreprise dans le cadre d'un emploi. De plus, 48% des bénéficiaires ont déjà eu accès à des services liés à l'emploi et la formation : la majorité d'entre eux (56%) ayant suivi une formation de pôle emploi ou de cap emploi, notamment parmi les bénéficiaires du PIC Axe 2 (78%).

Les bénéficiaires de ces dispositifs sont majoritairement des demandeurs d'emploi de longue durée, 42% des bénéficiaires inscrits à Pôle emploi le sont depuis plus de 2 ans et 20% entre 1 et 2 ans. Néanmoins, la majorité des bénéficiaires (67%) a déjà eu une activité professionnelle avant leur entrée dans le dispositif, cette part étant plus élevée pour les bénéficiaires Daq 2.0 (77%). Le type de contrat et la durée du dernier emploi sont relativement hétérogènes. En effet, 35% étaient en CDI, 42% en CDD et 16% en intérim, contrat aidé ou indépendant. De plus, alors que pour 29% des bénéficiaires, la durée de leur dernier emploi était de moins de 6 mois, pour 35%, leur dernière expérience d'emploi est de plus de 2 ans. Au sein des dispositifs, une part non négligeable (24%) de bénéficiaires sont reconnus en tant que travailleur handicapé (RQTH<sup>27</sup>).

Table 3. Niveau de diplôme et parcours professionnel antérieur

	DAQ 2.0	PIC Axe 2	Ensemble
<b>Niveau de diplôme</b>			
Aucun diplôme/brevet	30,4% (42)	<b>43,7% (38)</b>	35,6% (80)
CAP/BEP	29,7% (41)	13,8% (12)	23,6% (53)
Bac et +	<b>27,5% (38)</b>	4,6% (4)	18,7% (42)
Autre/diplôme étranger	11,6% (16)	25,3% (22)	16,9% (38)
<b>Formation antérieure</b>			
Formation en entreprise	18,8% (26)	14,9% (13)	17,3% (39)
Formation hors entreprise	43,5% (60)	42,5% (37)	43,1% (97)
<b>Inscrit à Pôle Emploi/CAP Emploi</b>	92,0% (127)	97,7% (85)	94,2% (212)
<b>Durée d'inscription</b>			
Moins de 6 mois	15,0% (19)	18,8% (16)	16,5% (35)
6 mois à 1 an	20,5% (26)	17,6% (15)	19,3% (41)
1 an à 2 ans	18,9% (24)	21,2% (18)	19,8% (42)
Plus de 2 ans	42,5% (54)	40,0% (34)	41,5% (88)
<b>A connu des périodes d'emploi</b>	<b>76,8% (106)</b>	50,6% (44)	66,7% (150)
<b>Contrat du dernier emploi</b>			
CDD	38,7% (41)	50,0% (22)	42,0% (63)
CDI	34,9% (37)	34,1% (15)	34,7% (52)
Intérim/ indépendant/contrat aidé/autres	18,9% (20)	9,1% (4)	16,0% (24)
<b>Durée du dernier emploi</b>			
Moins de 6 mois	34,0% (36)	18,2% (8)	29,3% (44)
6 mois à 1 an	13,2% (14)	20,5% (9)	15,3% (23)
1 à 2 ans	13,2% (14)	13,6% (6)	13,3% (20)
Plus de 2 ans	34,0% (36)	38,6% (17)	35,3% (53)
<b>RQTH</b>	28,3% (39)	18,4% (16)	24,4% (55)
<b>A déjà bénéficié de services en lien avec l'emploi et la formation</b>	48,6% (67)	47,1% (41)	48,0% (101)
<b>Formation Pôle Emploi/CAP Emploi</b>	41,8% (28)	<b>78,0% (32)</b>	55,6% (60)

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2

(<sup>27</sup>) Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé.

## 2.3. Entrée dans le dispositif et projet des bénéficiaires

### Connaissance et entrée dans le dispositif

Les bénéficiaires ont été majoritairement (66%) informés du dispositif par les services publics de l'emploi. Les services sociaux ont également permis 11% des bénéficiaires de prendre connaissance de ces dispositifs, viennent ensuite d'autres structures comme les missions locales. Néanmoins, d'autres canaux d'information ont été mobilisés et notamment le bouche à oreille pour 14% d'entre eux, en particulier pour le dispositif PIC Axe 2 (22%).

Avant leur entrée dans le dispositif, 54% des bénéficiaires ont été contactés par un conseiller ou un accompagnateur, cette proportion étant plus élevée parmi les bénéficiaires du PIC Axe 2 (62%). Concernant l'entrée dans le dispositif, 68% des bénéficiaires ont été inscrits par leur conseiller Pôle Emploi/CAP emploi et 7% par un autre professionnel. On peut constater qu'une part non négligeable de bénéficiaires (21%) sont entrés dans le dispositif par une démarche personnelle ou sur le conseil d'un de leur proche.

Table 4. Connaissance et entrée dans le dispositif

	DAQ 2.0	PIC Axe 2	Ensemble
<b>Connaissance du dispositif</b>			
Service public de l'emploi	63,0% (87)	70,1% (61)	65,8% (148)
Services Sociaux	12,3% (17)	8,0% (7)	10,7% (24)
Bouche à Oreille	8,7% (12)	<b>21,8% (19)</b>	13,8% (31)
<b>A été contacté par un conseiller/accompagnateur</b>	48,6% (67)	62,1% (54)	53,8% (121)
<b>L'entrée dans le dispositif</b>			
Démarche personnelle/ conseil par des proches	18,1% (25)	25,3% (22)	20,9% (47)
Inscrit par un conseiller SPE	68,8% (95)	67,8% (59)	68,4% (154)
Par un autre professionnel	8,7% (12)	3,4% (3)	6,7% (15)

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2

### Motivations à l'entrée dans le dispositif

Les motivations des bénéficiaires à l'entrée dans le dispositif sont variées. Les motifs les plus fréquemment évoqués sont se former, développer des compétences (72%) et définir, construire leur projet (61%). Obtenir un diplôme, une certification vient ensuite pour 41% des bénéficiaires et travailler rapidement pour 33% d'entre eux. Rencontrer des gens, conserver, acquérir une rémunération ou encore occuper ses journées sont évoqués dans une moindre mesure. Les motivations déclarées se différencient selon le type de dispositif. Une proportion plus élevée de bénéficiaires PIC Axe 2 (41%) déclarent comme motivation travailler rapidement par rapport aux bénéficiaires Daq 2.0 (28%). Par contre, les

bénéficiaires Daq 2.0 attendent davantage du dispositif la construction et définition de leur projet professionnel par rapport aux bénéficiaires PIC Axe 2 (70% contre 47%).

Table 5. **Motivation à l'entrée dans le dispositif**

	DAQ 2.0	PIC Axe 2	Ensemble
Rencontrer des gens	18,1% (25)	20,7% (18)	19,1% (43)
Travailler rapidement	28,3% (39)	<b>41,4% (36)</b>	33,3% (75)
Pour se former, développer des compétences	75,4% (104)	67,8% (59)	72,4% (163)
Obtenir un diplôme, une certification	44,2% (61)	35,6% (31)	40,9% (92)
Conserver ou acquérir une rémunération	14,5% (20)	19,5% (17)	16,4% (37)
Définir ou construire un projet	<b>70,3% (97)</b>	47,1% (41)	61,3% (138)
Occuper ses journées	6,5% (9)	8,0% (7)	7,1% (16)
On me l'a conseillé	12,3% (17)	6,9% (6)	10,2% (23)

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2

## Développement du projet professionnel

A leur entrée dans le dispositif, 70% des bénéficiaires ont une idée précise ou un projet professionnel défini (tableau 6). On peut noter que pour 38% d'entre eux, leur projet professionnel a évolué depuis leur entrée dans le dispositif. Par ailleurs, parmi les bénéficiaires sans projet défini, 81% ont pu construire leur projet pendant le dispositif. Pour 47% des bénéficiaires dont le projet a évolué, le dispositif leur a permis de mieux le définir, notamment par la découverte de nouveaux métiers, nouvelles opportunités et l'orientation vers un métier en lien avec leur profil.

Table 6. **Projet professionnel et évolution**

	DAQ 2.0	PIC Axe 2	Ensemble
<b>A une idée précise, un projet avant le dispositif</b>	68,1% (94)	72,4% (63)	69,8% (157)
<b>Evolution depuis l'entrée du dispositif</b>	49,3% (68)	50,6% (44)	49,8% (112)
- Evolution parmi ceux qui avaient un projet	35,1% (33)	41,3% (26)	37,6% (59)
- Evolution parmi ceux qui n'avaient pas de projet	81,0% (34)	81,0% (17)	81,0% (51)
<b>Type d'évolution</b>			
Le dispositif a permis de définir ce que vous voulez faire	45,6% (31)	50,0% (22)	47,3% (53)
Autre métier ou domaine d'activité	19,1% (13)	29,5% (13)	23,2% (26)
Même domaine d'activité mais autre métier	19,1% (13)	13,6% (6)	17,0% (19)
Ne sait plus ce qu'ils souhaitent faire/ Autre	10,3% (7)	6,8% (3)	8,9% (10)
<b>Raisons</b>			
Rendre compte que ce n'était pas faisable	19,1% (13)	11,4% (5)	16,1% (18)
Découverte de nouveaux métiers, de nouvelles opportunités	41,2% (28)	50,0% (22)	44,6% (50)
Découragement pour faire autre chose	5,9% (4)	15,9% (7)	9,8% (11)
Encourager à vous tourner vers un autre métier qui vous correspond le mieux	51,5% (35)	45,5% (20)	40,2% (45)

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2

## Mobilité pour l'accès aux dispositifs

Table 7. Mobilité des bénéficiaires

	DAQ 2.0	PIC Axe 2	Ensemble
<b>Permis de conduire</b>	51,4% (71)	42,5% (37)	48,0% (108)
<b>Moyen de locomotion</b>			
Voiture personnelle	<b>41,3% (57)</b>	23,0% (20)	34,2% (77)
Vélo/Moto	14,5% (20)	2,3% (2)	9,8% (22)
Marche	41,3% (57)	39,1% (34)	40,4% (91)
Transport en commun	29,7% (41)	<b>71,3% (62)</b>	45,8% (103)
Co-voiturage	5,8% (8)	1,1% (1)	4,0% (9)
<b>Distance en km (résidence-dispositif)</b>			
Moins d'1 km	15,9% (22)	9,2% (8)	13,3% (30)
Entre 1 et 5 km	47,8% (66)	57,5% (50)	51,6% (116)
Entre 5 et 15 km	21,0% (29)	18,4% (16)	20,0% (45)
Plus de 15 km	12,3% (17)	8,0% (7)	10,7% (24)
<b>Distance en temps (résidence-dispositif)</b>			
Moins de 15 minutes	37,% (51)	37,9% (33)	37,3% (84)
Entre 15 et 30 minutes	52,2% (72)	41,4% (36)	48,0% (108)
Entre 30 minutes et 1 heure	9,4% (13)	17,2% (15)	12,4% (28)

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2

Parmi les bénéficiaires, seulement 48% ont le permis de conduire. La plupart des bénéficiaires utilise leur voiture personnelle (34%) ou les transports en commun (46%) pour se rendre aux dispositifs. Une part non négligeable s'y rend également à pied (40%). Les bénéficiaires PIC Axe 2 utilisent plus fréquemment les transports en commun par rapport aux bénéficiaires Daq 2.0 alors que ces derniers sont plus à même de s'y rendre avec leur voiture personnelle. Pour 65% des bénéficiaires, le dispositif est à moins de 5 km et pour la majorité (85%), cela leur demande moins de 30 minutes de trajet.

### 2.4. Parcours dans le dispositif

En moyenne, les bénéficiaires sont dans le dispositif depuis 4 mois, la durée étant plus longue pour les bénéficiaires du PIC Axe 2, 5 mois en moyenne, et ils sont plus nombreux à être inscrits depuis 7 mois ou plus. De manière générale, la moitié des bénéficiaires sont dans le dispositif depuis 3 mois ou moins. **Ce résultat est important car il influe potentiellement sur le vécu des bénéficiaires qui n'auront peut-être pas encore eu le temps de participer aux activités ou de juger la qualité de l'accompagnement reçu.**

Table 8. **Durée dans le dispositif**

	PIC Axe2	DAQ	Ensemble
Depuis 3 mois ou moins	74,1 % (41)	<b>53,6% (74)</b>	51,1 % (115)
De 4 à 6 mois	29,9% (26)	<b>39,1% (54)</b>	35,6% (80)
7 mois ou plus	<b>21,8% (19)</b>	7,3% (10)	12,9% (29)

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2

Plus de la moitié des bénéficiaires DAQ 2.0 perçoit une rémunération de la Région car reconnus stagiaires de formation professionnelle et un peu moins d'un quart perçoit l'aide au retour à l'emploi et à la formation de Pôle emploi (AREF). Pour le PIC Axe 2, n'étant pas ouvert aux allocations régionales, on aurait dû s'attendre on forte concentration de réponses sur les allocations Pôle Emploi. Le fait que ce pourcentage s'atteste seulement au 61% nous laisse penser à une difficulté d'une partie des répondants à saisir la différence entre le deux typologies et donc une biais dans la formulation de la question pour ce dispositif spécifiques.

Peu de bénéficiaires ont déclaré bénéficier d'une aide complémentaire pour le transport, l'hébergement ou la garde d'enfant, quel que soit le dispositif et d'autant moins pour le DAQ 2.0. Pourtant, tous les bénéficiaires du DAQ 2.0, quel que soit leur statut, perçoivent une aide complémentaire de 200 euros dans les 8 jours qui suivent leur entrée. Si cette aide était destinée au départ à couvrir certains frais de transport ou d'hébergement, il semble qu'elle serve surtout à combler l'attente avant la première rémunération. C'est peut-être la raison pour laquelle si peu de bénéficiaires ont coché cette réponse. Concernant la prise en charge des repas, cela ne semble pas exister pour les bénéficiaires du DAQ 2.0. Dans AXE2, la prise en charge des repas du midi est assurée par les organismes prestataires lors des journées complètes. Le fait que seulement le 27.6 % des bénéficiaires du PIC Axe 2 déclare en bénéficiant semble être sous-estimé par rapport à ce que le fonctionnement du dispositif préconise.

Table 9. **Rémunérations et aides financières**

	PIC Axe2	DAQ	Ensemble
AREF	60,9%	23,2%	37,8%
	(53)	(32)	(85)
ASP	36,7%	<b>62,3%</b>	52,4%
	(32)	<b>(86)</b>	(118)
Aide complémentaire (transport, mobilité, hébergement, garde d'enfant...)	13,8%	7,3%	9,8%
	(12)	(10)	(22)
Prise en charge des repas	27,6%	0,7%	11,1%
	(24)	(1)	(25)

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2

La quasi-totalité (92%) des bénéficiaires identifient la ou les personnes référentes en charge de leur accompagnement : 74% déclarent avoir un accompagnateur référent et 17% déclarent être accompagnés par plusieurs personnes ce qui est davantage le cas des bénéficiaires du PIC Axe 2 (36% contre 6%). Dans l'ensemble, un quart environ des bénéficiaires voient leur(s) référent(s) une fois par mois ou moins, un autre quart plusieurs fois par mois et la moitié une fois ou plusieurs fois par semaine. Si les bénéficiaires du DAQ 2.0 sont plutôt unanimes sur la régularité de ces rendez-vous (75% plusieurs fois par mois ou toutes les semaines), ceux du PIC Axe 2 semblent davantage partagés entre certains qui ont un suivi très régulier (36% plusieurs fois par semaine) et ceux qui ont un suivi plutôt faible (31% une fois par mois ou moins). De manière générale, très peu ont changé de référent depuis l'entrée dans le dispositif (7%).

Table 10. **Fréquence des rendez-vous avec les référents accompagnateurs**

	PIC Axe2	DAQ	Ensemble
Moins souvent	10,7%	7,6%	8,7%
	(8)	(10)	(18)
Environ une fois par mois	20,0%	10,7%	14,1%
	(15)	(14)	(29)
Plusieurs fois par mois	18,7%	31,3%	26,7%
	(14)	(41)	(55)
Environ une fois par semaine	10,7%	28,2%	21,8%
	(8)	(37)	(45)
Plusieurs fois par semaine	36,0%	16,8%	23,8%
	(27)	(22)	(49)

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2.

Du côté des prestations dont ont bénéficié les bénéficiaires, on retrouve en première position les formations aux compétences de base (français, calcul, numérique), suivies des ateliers pratiques (rédaction CV, préparation entretien d'embauche, etc.), des bilans, des formations aux compétences transversales et de l'aide à la construction du projet professionnel, toutes déclarées par la moitié ou plus des bénéficiaires. Près de la moitié des bénéficiaires ont réalisé un stage ou une expérience en entreprise. Si l'ordre d'occurrence des prestations est globalement le même dans les deux dispositifs, on relève en revanche que les bénéficiaires du PIC Axe 2 sont significativement plus nombreux à avoir bénéficié de la plupart des prestations ce qui peut s'expliquer par le fait qu'ils sont dans le dispositif depuis plus longtemps en moyenne. A l'inverse, les formations aux compétences techniques, qui sont parmi les prestations les moins courantes, sont

plus fréquentes dans le DAQ 2.0. En moyenne, les bénéficiaires du PIC Axe 2 ont ainsi bénéficié de 5 prestations contre 4 pour ceux du DAQ 2.0.

Table 11. **Prestations réalisées au sein du dispositif**

	PIC Axe2	DAQ	Ensemble
Formations en français, calcul, informatique, numérique	93,1%	58,7%	72,0%
	(81)	(81)	(162)
Ateliers pratiques (rédaction d'un CV, préparation d'un entretien d'embauche, etc.)	75,9%	58,7%	65,3%
	(66)	(81)	(147)
Bilan (identification des compétences, besoins, projets, etc.)	70,1%	56,5%	61,8%
	(61)	(78)	(139)
Formations en compétences professionnelles générales	67,8%	52,9%	58,7%
	(59)	(73)	(132)
Conseil et appui à la définition ou la construction d'un projet professionnel	67,8%	47,1%	55,1%
	(59)	(65)	(124)
Stage, mise en pratique, expérience en entreprise	47,1%	45,7%	46,2%
	(41)	(63)	(104)
Découverte de formations, rencontres avec des professionnels, sorties culturelles	46,0%	34,1%	38,7%
	(40)	(47)	(87)
Projets collectifs	54,0%	20,3%	33,3%
	(47)	(28)	(75)
Immersion en centre de formation	18,4%	19,6%	19,1%
	(16)	(27)	(43)
Formations en compétences techniques	5,7%	10,1%	8,4%
	(5)	(14)	(19)
Autres	2,3%	6,5%	4,9%
	(2)	(9)	(11)

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2.

Environ quatre bénéficiaires sur 10 déclarent avoir bénéficié d'un accompagnement ou d'une préparation à l'obtention de diplômes, certifications ou titres et c'est légèrement plus le cas des bénéficiaires du PIC Axe 2 (44% contre 39%). Beaucoup moins évoquent en revanche un accompagnement à la mobilité (aides pour les transports, la mobilité, le permis de conduire, etc.) : 16% de manière générale et là-encore un peu plus pour le PIC axe 2 (22%) que pour le DAQ 2.0 (13%). Ils sont encore moins nombreux à avoir bénéficié d'un accompagnement social (aides à la garde d'enfants, au logement, aux primo-arrivants, etc.) : 5% de manière générale et toujours davantage pour le PIC Axe 2 (8% contre 3%).

Concernant les certifications, 58% des bénéficiaires déclarent préparer, avoir obtenu ou prévu de préparer des certifications et c'est un peu plus le cas des bénéficiaires du PIC Axe 2 (64% contre 54%). Il s'agit essentiellement de certifications professionnelles générales comme le Cléa, obtenues, préparées ou prévues pour 44% des bénéficiaires et d'autant plus pour ceux du PIC Axe 2 (59% contre 34% pour le DAQ 2.0). Viennent ensuite les certifications en langues (Voltaire, DELF, TOEIC, etc.) qui concernent un peu moins de 20% des bénéficiaires mais cette fois-ci essentiellement ceux du DAQ 2.0 (29% contre 4,5%), les certifications en informatique et bureautique (comme le PIX ou le Cléa numérique) qui concernent également 20 % des bénéficiaires et là aussi plus particulièrement les bénéficiaires du DAQ 2.0 (24% contre 13%) puis les certifications en sécurité (de type PSC, SST, etc.) qui concernent 19% des bénéficiaires et une nouvelle fois presque exclusivement ceux du DAQ 2.0 (29% contre 2%). Les autres certifications ne concernent quant à elles qu'un peu moins de 6% des bénéficiaires. On peut ainsi noter une différence importante entre les deux dispositifs puisque là où les dispositifs du PIC Axe 2 semblent miser presque exclusivement sur le Cléa, le DAQ 2.0 semble préparer à une plus large palette de certifications.

Table 12. **Certifications préparées, prévues ou obtenues**

		PIC Axe2	DAQ	Ensemble
Diplômes, titres ou certifications professionnels généraux (ex : CléA)	Prévu ou en cours	40,2%	27,5%	32,4%
		(35)	(38)	(73)
	Obtenu	18,4%	6,5%	11,1%
		(16)	(9)	(25)
Diplômes, titres ou certifications en langues	Prévu ou en cours	3,4%	26,1%	17,3%
		(3)	(36)	(39)
	Obtenu	1,1%	2,9%	2,2%
		(1)	(4)	(5)
Diplômes, titres ou certifications en informatique et bureautique	Prévu ou en cours	6,9%	21,0%	15,6%
		(6)	(29)	(35)
	Obtenu	5,7%	2,9%	4,0%
		(5)	(4)	(9)
Diplômes, titres ou certifications en sécurité	Prévu ou en cours	1,1%	15,9%	10,2%
		(1)	(22)	(23)
	Obtenu	1,1%	13,0%	8,4%
		(1)	(18)	(19)
Diplômes, titres ou certifications spécifiques à un métier	Prévu ou en cours	3,4%	2,9%	3,1%
		(3)	(4)	(7)
	Obtenu	0,0%	4,3%	2,7%

		PIC Axe2	DAQ	Ensemble
		(0)	(6)	(6)
Autres	Prévu ou en cours	5,7%	6,5%	6,2%
		(5)	(9)	(14)
	Obtenu	1,1%	0,0%	0,4%
		(1)	(0)	(1)

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2

Dernier élément relatif aux parcours dans les dispositifs, les interruptions qui, si elles sont possibles dans les deux cas, se révèlent particulièrement rares puisqu'elles ne concernent que 7 bénéficiaires (5 provenant du DAQ 2.0 et 2 du PIC Axe 2).

## 2.5. Avis sur le dispositif

Les questions sur les avis avaient la fonction de recueilleur de forme la plus précise possible des informations sur certains aspects spécialement pertinents pour notre étude comme les caractéristiques de l'accompagnement, des prestations offertes dans son cadre, des conditions de prise en charge. La formulation sous forme de "satisfaction" était due à la nécessité de rendre la question simple et directe pour une meilleure compréhension par le répondant. Malgré cela les questions de satisfaction étaient nombreuses dans le questionnaire et intervenaient dans la seconde moitié du questionnaire. Elles sont par ailleurs présentées sous forme de blocs. De fait, il est possible que cela ait découragé une partie des répondants. De plus, comme nous l'avons vu précédemment, la moitié des bénéficiaires est inscrite dans les dispositifs depuis 3 mois ou moins ce qui a pu les conduire à ne pas exprimer leur avis car n'ayant pas encore suffisamment expérimenté le dispositif. **Toujours est-il que les questions d'opinion comportent un nombre parfois élevé de non réponses ou de non concernés, allant jusqu'à 46% de l'échantillon. Pour cette raison, nous ne tiendrons compte que des pourcentages parmi les avis exprimés (donc hors non réponse et non concernés).**

Le nombre d'items soumis à l'évaluation des bénéficiaires étant conséquent, nous ne présenterons pas l'ensemble des résultats (tableaux disponibles en annexe) mais relèverons plutôt les quelques éléments qui ressortent. De manière générale déjà, il apparaît que les bénéficiaires estiment leur expérience dans le dispositif de façon globalement positive : les modalités positives (plutôt satisfait et tout à fait satisfait) cumulent de 66% (concernant les modalités d'organisation familiale) à 95% des réponses (concernant l'accompagnement, la prise en compte

des besoins et du projet). Les points qui soulèvent le plus d'« insatisfaction » (plutôt non satisfait et pas du tout satisfait) sont ainsi, outre les modalités d'organisation familiale dont disposent les bénéficiaires (34%), les solutions aux difficultés (sociales, familiales, financières, etc.) qui sont proposées (26%), les ressources financières (18%) et les propositions de stages et d'expériences en entreprise proposées (15%).

Quelques différences s'observent ensuite entre les dispositifs. Ainsi, les bénéficiaires du PIC Axe 2 sont un peu plus nombreux à exprimer des avis positifs de la prise en compte des besoins (65% contre 55%) ou des stages proposés (50% contre 42%). Ils sont par ailleurs plus nombreux à juger plus négativement les modalités d'organisation familiale (24% contre 17%) et des stages et expériences en entreprise réalisés (10% contre 3%). Du côté des bénéficiaires du DAQ 2.0, ces derniers sont plus nombreux à exprimer des avis positifs sur la prise en compte du projet (65% contre 58%), de leurs ressources financières (47% contre 40%), du temps de trajet et des modalités de transport vers le lieu de formation (49% contre 43%), des ateliers réalisés (50% contre 41%), des préparations aux certifications (60% contre 42%) et des bilans réalisés (57% contre 46%). Ils sont en revanche plus largement insatisfaits des solutions proposées à leurs difficultés sociales, familiales ou financières (17% contre 3%).

Quand ils ne sont pas satisfaits de l'accompagnement, les bénéficiaires expliquent en premier lieu que cela ne répond pas à leurs attentes (30%), puis que cela n'est pas adapté à leurs besoins (25%) et enfin que cela ne correspond pas à ce qu'ils souhaitaient faire (19%), ce qui est bien davantage le cas des bénéficiaires du PIC Axe 2 (38%) que du DAQ 2.0 (11%). Concernant l'insatisfaction vis-à-vis des prestations réalisées, celle-ci s'explique d'abord par le fait qu'elles ne répondent pas aux attentes (24% et davantage pour le DAQ 2.0 (28%) que pour le PIC Axe 2 (18%)), puis qu'elles ne correspondent pas à ce que souhaitaient faire les bénéficiaires (21% et également davantage pour le DAQ 2.0 (24%) que pour le PIC Axe 2 (18%)) et pour 17% des bénéficiaires qu'elles ne sont pas adaptées à leurs besoins.

Les bénéficiaires ont ensuite été interrogés sur ce que leur a apporté le dispositif jusqu'à présent. De manière générale, les dispositifs permettent en premier lieu selon les bénéficiaires d'apprendre de nouvelles choses et de développer ses compétences (76%) puis de rencontrer de nouvelles personnes (72%), de mieux connaître les étapes nécessaires à la réalisation du projet (57%), d'avoir plus confiance en soi (56%), de mieux définir le projet (55%) et de gagner en autonomie (45%). Pour un peu moins d'un tiers, cela permet également de s'occuper et d'assurer une rémunération.

Ici encore, les réponses diffèrent selon le dispositif puisque les bénéficiaires du PIC Axe 2 mettent davantage en avant le fait de rencontrer de nouvelles personnes (76% contre 70%), l'autonomie (51% contre 41%), le fait de s'occuper (39% contre 27%) et la rémunération (40% contre 27%). A l'inverse, les bénéficiaires du DAQ 2.0 plébiscitent plutôt le développement des compétences (78% contre 72%) et l'accompagnement dans le projet professionnel (59% contre 54%).

Table 13. **Apports du dispositif**

	PIC Axe2	DAQ	Ensemble
J'ai appris de nouvelles choses, j'ai développé mes compétences	72,4%	<b>77,5%</b>	75,6%
	(63)	<b>(107)</b>	(170)
J'ai rencontré de nouvelles personnes	<b>75,9%</b>	70,3%	72,4%
	<b>(66)</b>	(97)	(163)
Je connais mieux les étapes nécessaires pour faire ce dont j'ai envie	54,0%	<b>59,4%</b>	57,3%
	(47)	<b>(82)</b>	(129)
J'ai plus confiance en moi	55,2%	57,2%	56,4%
	(48)	(79)	(127)
Je sais mieux qu'avant ce que j'ai envie de faire	55,2%	55,1%	55,1%
	(48)	(76)	(124)
Je suis plus autonome	<b>50,6%</b>	41,3%	44,9%
	<b>(44)</b>	(57)	(101)
Cela me permet de m'occuper	<b>39,1%</b>	27,5%	32,0%
	<b>(34)</b>	(38)	(72)
Cela m'assure une rémunération	<b>40,2%</b>	26,8%	32,0%
	<b>(35)</b>	(37)	(72)

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2

Concernant la qualité des informations obtenues (tableau en annexe), ici encore, une large majorité de bénéficiaires estime être plutôt ou tout à fait informée quel que soit l'item considéré : de 64% concernant les aides auxquelles ils ont droit à 88% concernant les dispositifs de formation et de certifications existants. Notons par ailleurs que la part de non réponse et de non concernés atteint là encore des proportions importantes (jusqu'à 28%). Les bénéficiaires estiment être le moins bien informés en ce qui concerne les aides sociales donc (36%) mais également les emplois accessibles près de chez eux (31%), les stages accessibles près de chez eux (24%) puis les formations accessibles près de chez eux (18%). Quelques différences apparaissent à nouveau entre les dispositifs, les bénéficiaires du PIC Axe 2 estimant être moins bien informés sur les offres d'emploi locales (39% pas du tout ou plutôt non contre 27%) et sur les conditions nécessaires à la réalisation

de leur projet (18% pas du tout ou plutôt non contre 9%). Les bénéficiaires du DAQ 2.0 quant à eux sont moins nombreux à s'estimer parfaitement informés des offres de stages (35% contre 43%) et de formations accessibles près de chez eux (37% contre 49%) mais aussi et surtout des aides sociales auxquelles ils peuvent prétendre (25% tout à fait contre 43% et 42% pas du tout ou plutôt non contre 24%).

Enfin, les bénéficiaires étaient invités à juger de l'adéquation de l'accompagnement dont ils bénéficient avec leurs besoins et projets. Ce sont ainsi près des trois quarts des bénéficiaires, sans grande différence entre les dispositifs, qui ont estimé que cet accompagnement était adapté à leurs besoins et leurs projets et 7% qui ont répondu par la négative. Notons que 21% des bénéficiaires ne se sont pas exprimés. Les quelques commentaires justifiant d'une réponse négative évoquent principalement le manque d'individualisation de l'accompagnement :

- « L'accompagnement est général alors que selon moi il devrait être un peu plus individualisé. Apprendre des maths ou faire des dictées ne m'apportera pas grand-chose dans ce que je veux faire » (PIC Axe 2)
- « C'est un dispositif de réorientation tous publics et qui se déroule en grande partie en collectif. Ils sont obligés de faire du général, de s'adapter au plus grand nombre et aux secteurs les plus demandés. Il y a un accompagnement individuel à côté mais il est à mes yeux trop limité » (DAQ 2.0)
- « Ce n'est pas assez individualisé et n'est pas adapté à notre rythme » (DAQ 2.0)
- « A part certains modules où j'ai appris des nouvelles choses qui me sont nécessaires, le reste ne m'apporte rien pour préparer mon projet professionnel. Le personnel de l'agence a beaucoup de demande sur son temps et ne peut pas accorder l'attention nécessaire à tout le monde » (PIC Axe 2)

A la fin de cette partie du questionnaire, les bénéficiaires avaient l'occasion d'énoncer leurs pistes d'amélioration concernant les dispositifs dans lesquels ils sont inscrits. Au total, 38 bénéficiaires du DAQ 2.0 (soit 28%) et 33 bénéficiaires du PIC Axe 2 (38%) se sont exprimés sur le sujet.

Parmi les pistes avancées par les bénéficiaires du DAQ 2.0, une large part (13 commentaires) renvoie à l'amélioration des conditions matérielles offertes par les lieux de formation en matière de locaux et d'équipements :

- « Dans les locaux il faudrait revoir le système de chauffage, revoir l'accueil pour les repas (besoin d'une salle) et avoir une machine à café (même payante) »

- « Il faudrait pouvoir avoir un lieu adapté pour les fumeurs ainsi qu'un lieu de repas (en extérieur pour respecter les protocoles COVID) contenant chaises et tables »
- « Il faudrait mettre en place une vraie salle pour se restaurer au lieu de dîner dans le couloir et mettre en place un distributeur de café, de boissons chaudes, etc. »

Une autre part des commentaires (8 réponses) porte sur le contenu et notamment sur le besoin d'augmenter le volume de formation aux compétences de base (français, maths, informatique) :

- « Pas assez de français, pas assez de maths, en 6 mois de DAQ j'ai eu 4 fois français, beaucoup trop peu pour une personne qui a des lacunes en français. On continue de nous faire travailler un projet alors que notre projet est déjà construit depuis 2 ou 3 mois, on aurait pu me mettre dans d'autres groupes pour me faire travailler la matière où je suis le plus en difficulté »
- « Le DAQ peut s'améliorer en proposant plus d'ateliers essentiels pour trouver un emploi, comme des simulations d'entretien, pour les gens qui prennent le français il est nécessaire d'avoir plus de plages de français ainsi qu'une meilleure organisation pour le cours ou plus de formateurs »

Il y a également plusieurs commentaires (7 réponses) qui évoquent les questions de différences de niveau entre les bénéficiaires et du besoin d'individualiser davantage en fonction du niveau de chacun :

- « Dans les profils (très différents) il faudrait pouvoir avoir des niveaux pour performer certaines matières en particulier pour avoir une meilleure dynamique de groupe »
- « En étant plus individualisé dès le départ et que les besoins de chacun soient pris en compte tout de suite »
- « Ne pas faire de différences entre les personnes, chaque personne est différente, il faut savoir simplement les connaître, c'est toujours les meilleurs qui sont mis à l'écart.
- Plusieurs remarques (6 commentaires) concernent quant à elles la question des stages et du manque d'accompagnement dans la recherche et l'accès aux stages :
- « Le DAQ 2.0 pourrait être amélioré avec un accompagnement plus poussé pour nos stages et que notre référente nous trouve un lieu de stage car ce n'est pas évident de trouver une structure ou une entreprise par nos propres moyens et souvent on manque de temps pour nos démarches pour trouver un stage »

- « L'aide pour trouver le stage. Faire des accords avec les entreprises pour faire des stages »
- « Avoir le maître de stage en partenariat quand on voit la complexité à être accepté en stage »
- Enfin, les autres commentaires évoquent des questions d'organisation (les flux de bénéficiaires par rapport au nombre restreint de formateurs, la durée du parcours ou les horaires), de gestion administrative du dispositif (2 réponses) ou encore des problèmes relationnels (3 réponses) :
- « Les parcours DAQ ne sont pas assez longs »
- « Les horaires qui sont mal adaptés à un célibataire, la coordination qui ralentit légèrement l'évolution des candidats »
- « Un ou deux formateurs plus réguliers pour suivre un groupe »
- « Il faudrait également qu'il y ait une seule entrée par mois et non toutes les semaines de nouveaux stagiaires, cela permettrait une meilleure cohésion de groupe entre les stagiaires »

Parmi les pistes avancées cette fois-ci par les bénéficiaires du PIC Axe 2, la plus grande part (11 commentaires) concerne les contenus avec, là-aussi, notamment une demande pour davantage de formations en français, informatique et maths :

- « Plus d'heures pour les cours de français et maths »
- « Plus d'informatique qui est l'avenir »
- « En proposant éventuellement des cours d'anglais »

Viennent ensuite les commentaires relatifs à l'accompagnement en lui-même (9 réponses), qui évoque le besoin d'accompagner davantage vers la professionnalisation, de définir un programme de formation clair et stabilisé ou encore mais aussi d'améliorer l'accompagnement social :

- « En nous orientant un peu plus sur le domaine de la formation professionnelle »
- « il faut faire et suivre un programme fixe et clair »
- « Si l'ensemble des formateurs sont plutôt satisfaisants, certains ont besoin d'être plus formés et s'adresser au public en face d'eux, non pas comme à des écoliers mais des personnes adultes qui ont juste besoin d'être rassurées »
- « Rajouter un cadre social trop peu présent face au public reçu en formation qui, bien souvent, a des difficultés personnelles importantes et pour moi, le coté professionnel ne peut pas s'améliorer si on ne travaille pas le coté personnel en même temps. En plus des formateurs je rajouterais une assistante sociale et un accompagnement plus profond sur le domaine personnel »

- Comme pour le DAQ 2.0, plusieurs commentaires (6 réponses) évoquent les questions de différences de niveaux, du manque d'individualisation ou du besoin de constituer des groupes plus homogènes :
- « Avec une plus grande individualisation des cours, certaines personnes ont besoin d'apprendre la langue ou les principes de base, mais d'autres n'ont pas les mêmes besoins, malgré ça tout le monde est au même niveau de cours »
- « Il pourrait être amélioré en scindant en deux groupes certaines personnes, celles qui n'ont aucune expérience, pour faciliter leur compréhension »
- « Les cours sont un peu incompréhensibles, l'hétérogénéité du groupe nous empêche d'évoluer »

Enfin, les autres commentaires abordent des questions d'organisation (4 réponses) et les conditions matérielles offertes par les lieux de formation (4 réponses) :

- « Peut-être au niveau de l'organisation : les formateurs font toutes les tâches administratives, c'est mieux de recruter des personnes spécialement pour ces tâches, ça facilite beaucoup le travail pour eux et pour les stagiaires »
- « A mon avis, une coordination plus renforcée entre le centre et la direction. Avoir plus de variété de module. Renforcer le nombre de formateurs »
- « Des locaux neuf. Sinon rien à changer »
- « Il manque des chaises adaptées »

## 2.6. Réseaux

A deux moments dans le questionnaire, les bénéficiaires étaient invités à lister les structures et interlocuteurs auxquels ils ont le plus souvent affaire, d'abord avant d'entrer dans le dispositif puis une fois entrés dans le dispositif. Ils devaient par ailleurs classer leur réponse par ordre d'importance.

Avant d'entrer dans le dispositif, on relève que l'interlocuteur largement privilégié est le conseiller Pôle emploi pour tous les bénéficiaires puisque 80% l'ont cité, ce qui est logique dans la mesure où Pôle emploi constitue le principal prescripteur. Viennent ensuite les conseillers des services sociaux et d'insertion

territoriaux (CCAS, PLIE, MDSI <sup>(28)</sup>, COALLIA <sup>(29)</sup>, etc.) cités par 20% des bénéficiaires. Ce sont ensuite les conseillers CAP emploi et les conseillers CAF <sup>(30)</sup> qui sont le plus cités (respectivement par 16% et 14% des bénéficiaires) ainsi que les formateurs de centre de formation cités par 14% des bénéficiaires mais deux fois plus par ceux du PIC Axe 2 (21% contre 10%). Les autres interlocuteurs et structures ne sont cités que par 2 à 8% des bénéficiaires.

Table 14. **Interlocuteurs fréquentés avant d'entrer dans le dispositif**

	PIC Axe2	DAQ	Ensemble
Conseiller Pôle Emploi	80,5%	80,4%	80,4%
	(70)	(111)	(181)
Conseiller services sociaux et d'insertion (CCAS, PLIE, MDSI, COALLIA, etc.)	19,5%	19,6%	19,6%
	(17)	(27)	(44)
Conseiller CAP Emploi	12,6%	17,4%	15,6%
	(11)	(24)	(35)
Conseiller CAF	12,6%	15,2%	14,2%
	(11)	(21)	(32)
Formateur / enseignant de centre de formation	20,7%	10,1%	14,2%
	(18)	(14)	(32)
Conseiller en orientation	10,3%	7,2%	8,4%
	(9)	(10)	(19)
Conseiller Mission Locale	5,7%	8,7%	7,6%
	(5)	(12)	(17)
Formateur AFPA	5,7%	8,0%	7,1%
	(5)	(11)	(16)
Animateur de centres sociaux	4,6%	3,6%	4,0%
	(4)	(5)	(9)
Animateurs de centres culturels	3,4%	3,6%	3,6%
	(3)	(5)	(8)
Formateur / enseignant d'école / lycée	2,3%	3,6%	3,1%
	(2)	(5)	(7)
Animateurs d'association de quartier	4,6%	1,4%	2,7%
	(4)	(2)	(6)
	3,4%	1,4%	2,2%

<sup>(28)</sup> Centres Communaux d'Action Sociale, Plans locaux pluriannuels pour l'insertion et l'emploi, Maison Départementales de la Solidarité et de l'Insertion.

<sup>(29)</sup> Association française fondée en 1962 qui propose des solutions de logement, d'hébergement et d'accompagnement social aux personnes vulnérables.

<sup>(30)</sup> Caisse d'Allocations Familiales.

Animateurs / coach d'associations sportives	(3)	(2)	(5)
Tuteur d'entreprises - Structure d'aide à l'insertion professionnelle (IAE)	2,3%	1,4%	1,8%
	(2)	(2)	(4)

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2

Sans surprise, le conseiller Pôle emploi arrive en première position des interlocuteurs les plus fréquents avant d'entrer dans le dispositif puisque cité en premier par plus de la moitié des bénéficiaires (56%) et un peu plus souvent par ceux du PIC Axe 2 (63% contre 52%). Autre figure du service public de l'emploi, le conseiller CAP emploi arrive en deuxième position et cité en premier par 8% des bénéficiaires. Viennent ensuite les conseillers des services sociaux (7%) plus souvent placés en premier par les bénéficiaires du DAQ 2.0 (9% contre 5%), les formateurs de centre de formation (4%), les conseillers de mission locale (3%) et es conseillers CAF (3%). Les autres interlocuteurs sont placés en premier par moins de 2% des bénéficiaires.

Table 15. **Interlocuteurs cités en premier (le plus fréquent) avant d'entrer dans le dispositif**

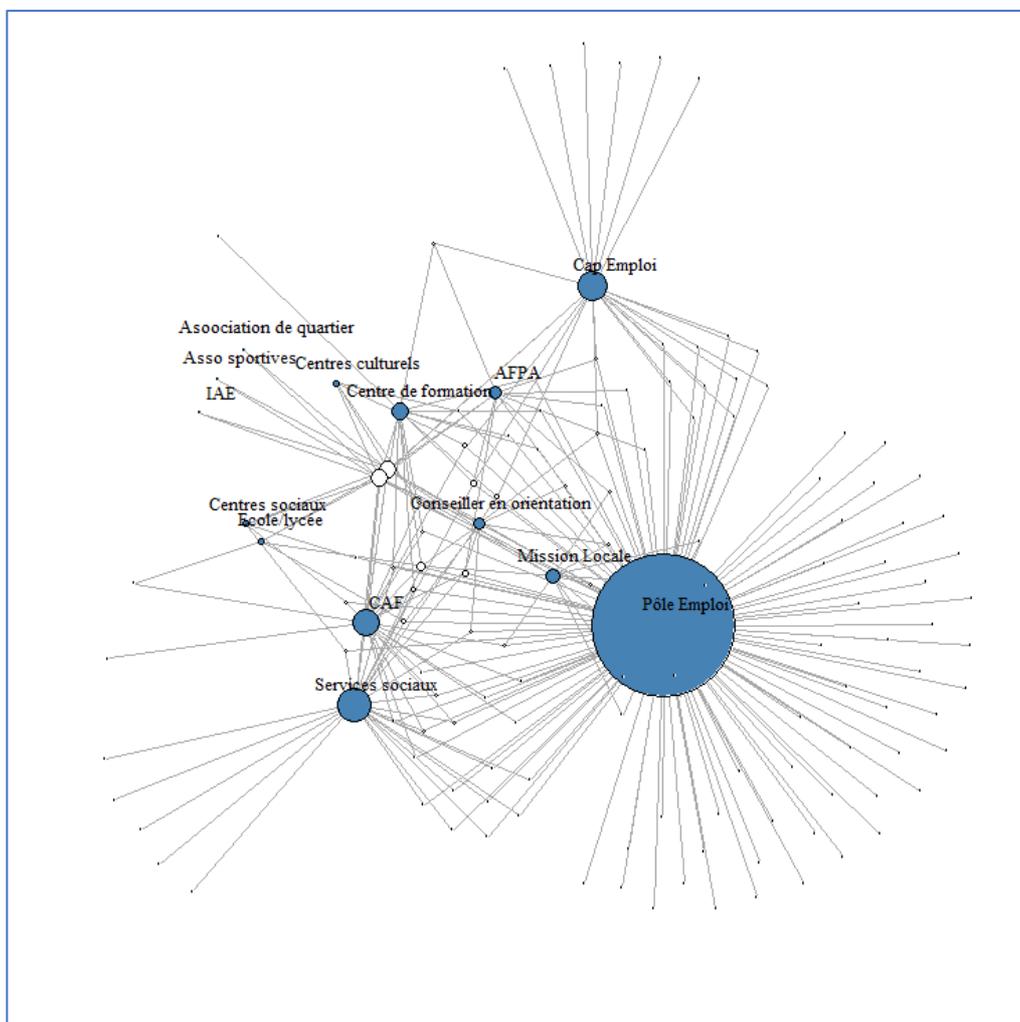
	PIC Axe2	DAQ	Ensemble
Conseiller Pôle Emploi	<b>63,2%</b>	52,2%	56,4%
	<b>(55)</b>	(72)	(127)
Conseiller CAP Emploi	8,0%	8,7%	8,4%
	(7)	(12)	(19)
Conseiller services sociaux et d'insertion (CCAS, PLIE, MDSI, COALLIA, etc.)	4,6%	<b>8,7%</b>	7,1%
	(4)	<b>(12)</b>	(16)
Formateur / enseignant de centre de formation	3,4%	4,3%	4,0%
	(3)	(6)	(9)
Conseiller Mission Locale	1,1%	4,3%	3,1%
	(1)	(6)	(7)
Conseiller CAF	1,1%	3,6%	2,7%
	(1)	(5)	(6)
Conseiller en orientation	2,3%	1,4%	1,8%
	(2)	(2)	(4)
Formateur AFPA	1,1%	0,7%	0,9%
	(1)	(1)	(2)
Animateur de centres sociaux	0,0%	1,4%	0,9%
	(0)	(2)	(2)
Animateurs / coach d'associations sportives	1,1%	0,0%	0,4%
	(1)	(0)	(1)
Animateurs d'association de quartier	1,1%	0,0%	0,4%

	PIC Axe2	DAQ	Ensemble
	(1)	(0)	(1)
Tuteur d'entreprises - Structure d'aide à l'insertion professionnelle (IAE)	1,1%	0,0%	0,4%
	(1)	(0)	(1)
Formateur / enseignant d'école / lycée	0,0%	0,7%	0,4%
	(0)	(1)	(1)

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2

Les graphiques d'analyse de réseaux ci-dessous ont été construits selon les réponses concernant les différentes structures fréquentées par les bénéficiaires. Ils nous permettent d'établir les différents liens entre les structures par bénéficiaire.

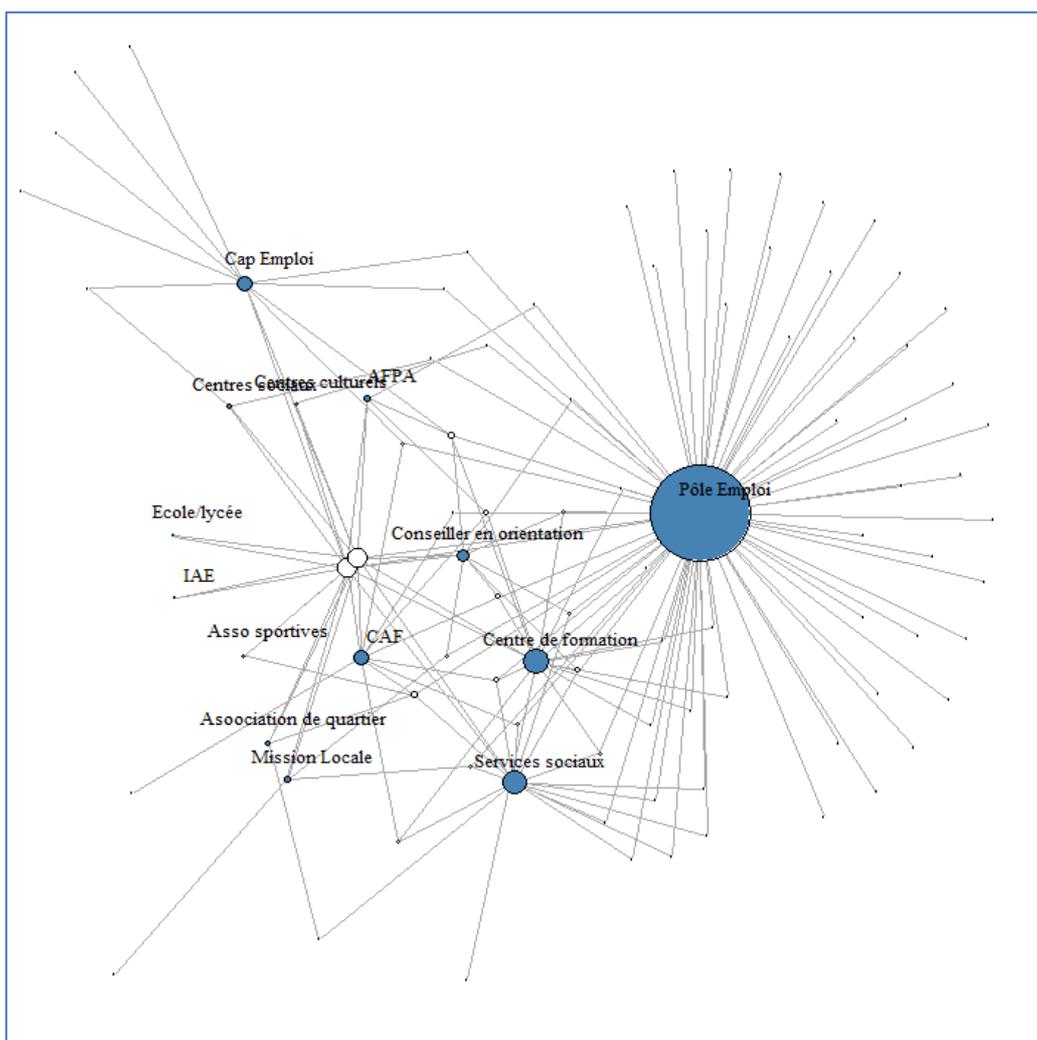
Figure 2. **Interlocuteurs cités en premier (le plus fréquent) avant d'entrer dans le dispositif**



Note de lecture : Chaque point ou cercle blanc est un individu. Les lignes correspondent aux liens (ici, la fréquentation) établis entre les individus et les structures. La taille des cercles blancs est proportionnelle

au nombre des liens entretenus par l'individu. Les structures sont représentées par un cercle bleu. La taille du cercle bleu est proportionnelle aux nombres d'individus en lien avec la structure.  
 Source : élaboration des auteurs.

**Figure 3. Fréquentation des différentes structures par les bénéficiaires PIC Axe 2 avant leur entrée dans le dispositif**



Note de lecture : Chaque point ou cercle blanc est un individu. Les lignes correspondent aux liens (ici, la fréquentation) établis entre les individus et les structures. La taille des cercles blancs est proportionnelle au nombre des liens entretenus par l'individu. Les structures sont représentées par un cercle bleu. La taille du cercle est proportionnelle aux nombres d'individus en lien avec la structure. Source : élaboration des auteurs.

Comme déjà souligné, on trouve le rôle central de Pôle Emploi dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Les graphiques montrent, par ailleurs, qu'alors qu'un nombre relativement important de bénéficiaires fréquentaient seulement Pôle Emploi ou CAP emploi, d'autres bénéficiaires fréquentaient plusieurs instances. Les liens les plus fréquents concernent Pôle Emploi avec CAP Emploi, les services sociaux ou encore les Missions locales notamment dans le cadre du Daq 2.0.

Il est intéressant de voir l'évolution des réponses lorsque la question porte cette fois-ci sur les interlocuteurs depuis l'entrée dans le dispositif. Si certains interlocuteurs demeurent très peu cités (comme les animateurs de centres sociaux, de centres culturels, d'associations sportives ou de quartiers, les formateurs AFPA ou les tuteurs d'entreprise), d'autres interlocuteurs s'ajoutent à ceux existant avant le dispositif et modifient l'ordre d'importance mais de manière différente selon le dispositif.

De manière générale, ce sont désormais assez logiquement les référents accompagnateurs ainsi que les formateurs des dispositifs qui sont le plus cités (respectivement par 76% et 60%) mais cela est surtout vrai pour les bénéficiaires du DAQ 2.0 : 87% ont cité le référent (contre 60% dans le PIC Axe 2) et 66% ont cité les formateurs (contre 52% dans le PIC Axe 2). Les bénéficiaires du PIC Axe 2 quant à eux continuent de placer le conseiller Pôle emploi comme interlocuteur le plus cité (61% contre 21% pour le DAQ 2.0). Cela s'explique par le fait que le PIC Axe 2 est directement porté par Pôle emploi ce qui facilite le maintien du lien avec les conseillers, alors que dans le DAQ 2.0, si le lien avec Pôle emploi est important, il passe davantage par les référents que directement par les bénéficiaires. Les coordinateurs au sein des dispositifs sont quant à eux cités par 22% des bénéficiaires.

Les formateurs de centre de formation sont un peu plus souvent cités qu'avant l'entrée dans le dispositif (20%) et d'autant plus par les bénéficiaires du PIC Axe 2 (25% contre 17%). A l'inverse, les conseillers de services sociaux sont un peu moins cités qu'avant (12%) notamment par les bénéficiaires du DAQ 2.0. Par ailleurs, les conseillers CAF sont globalement plus cités qu'avant (6%) mais cela est essentiellement le fait des bénéficiaires du PIC Axe 2 (14%).

Table 16. **Interlocuteurs fréquentés au sein du dispositif**

	PIC Axe2	DAQ	Ensemble
Référént de parcours / accompagnateur au sein du dispositif	59,8%	<b>87,0%</b>	76,4%
	(52)	<b>(120)</b>	(172)
Formateur / animateur / conseiller insertion / coach du dispositif	51,7%	<b>65,9%</b>	60,4%
	(45)	<b>(91)</b>	(136)
Conseiller Pôle Emploi	<b>60,9%</b>	21,0%	36,4%
	<b>(53)</b>	(29)	(82)
Coordinateur au sein du dispositif	19,5%	23,2%	21,8%
	(17)	(32)	(49)
Formateur / enseignant de centre de formation	<b>25,3%</b>	17,4%	20,4%
	<b>(22)</b>	(24)	(46)
Conseiller services sociaux et d'insertion (CCAS, PLIE, MDSI, COALLIA, etc.)	<b>16,1%</b>	8,7%	11,6%
	<b>(14)</b>	(12)	(26)
Conseiller CAP Emploi	9,2%	10,9%	10,2%
	(8)	(15)	(23)
Conseiller CAF	<b>13,8%</b>	1,4%	6,2%
	<b>(12)</b>	(2)	(14)
Formateur / enseignant d'école / lycée	2,3%	4,3%	3,6%
	(2)	(6)	(8)
Conseiller en orientation	4,6%	2,9%	3,6%
	(4)	(4)	(8)
Conseiller Mission Locale	3,4%	2,2%	2,7%
	(3)	(3)	(6)
Animateurs d'association de quartier	3,4%	1,4%	2,2%
	(3)	(2)	(5)
Animateur de centres sociaux	3,4%	1,4%	2,2%
	(3)	(2)	(5)
Tuteur d'entreprises - Structure d'aide à l'insertion professionnelle (IAE)	0,0%	2,9%	1,8%
	(0)	(4)	(4)
Animateurs de centres culturels	2,3%	1,4%	1,8%
	(2)	(2)	(4)
Animateurs / coach d'associations sportives	2,3%	0,7%	1,3%
	(2)	(1)	(3)
Formateur AFPA	0,0%	2,9%	1,8%
	(0)	(4)	(4)

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2

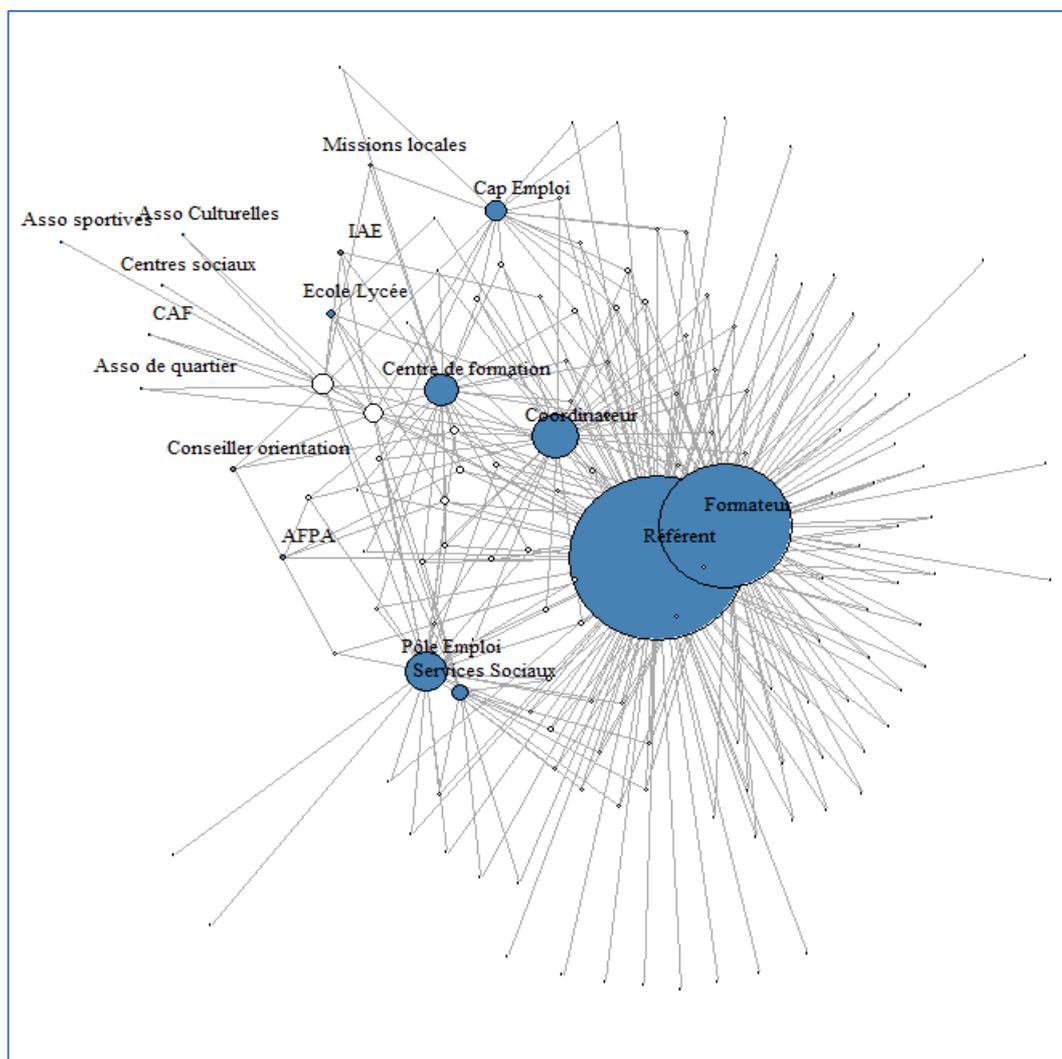
On retrouve la même hiérarchisation selon les dispositifs concernant l'interlocuteur cité en premier. Si les bénéficiaires du DAQ 2.0 placent en premier les formateurs du dispositif (38% contre 18% dans le PIC Axe 2) puis le référent de parcours (34% contre 24% dans le PIC Axe 2), ceux du PIC Axe 2 continuent de placer le conseiller Pôle emploi en premier (26% contre 3% dans le DAQ 2.0).

Table 17. **Interlocuteurs cités en premier (le plus fréquent) au sein du dispositif**

	PIC Axe2	DAQ	Ensemble
Formateur / animateur / conseiller insertion / coach du dispositif	18,4%	38,4%	30,7%
	(16)	(53)	(69)
Référent de parcours / accompagnateur au sein du dispositif	24,1%	34,1%	30,2%
	(21)	(47)	(68)
Conseiller Pôle Emploi	26,4%	2,9%	12,0%
	(23)	(4)	(27)
Formateur / enseignant de centre de formation	4,6%	8,7%	7,1%
	(4)	(12)	(16)
Coordinateur au sein du dispositif	8,0%	2,2%	4,4%
	(7)	(3)	(10)
Conseiller CAP Emploi	3,4%	3,6%	3,6%
	(3)	(5)	(8)
Conseiller CAF	4,6%	0,0%	1,8%
	(4)	(0)	(4)
Conseiller en orientation	0,0%	1,4%	0,9%
	(0)	(2)	(2)
Conseiller services sociaux et d'insertion (CCAS, PLIE, MDSI, COALLIA, etc.)	2,3%	0,0%	0,9%
	(2)	(0)	(2)
Conseiller Mission Locale	0,0%	0,7%	0,4%
	(0)	(1)	(1)
Formateur / enseignant d'école / lycée	0,0%	0,7%	0,4%
	(0)	(1)	(1)

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2

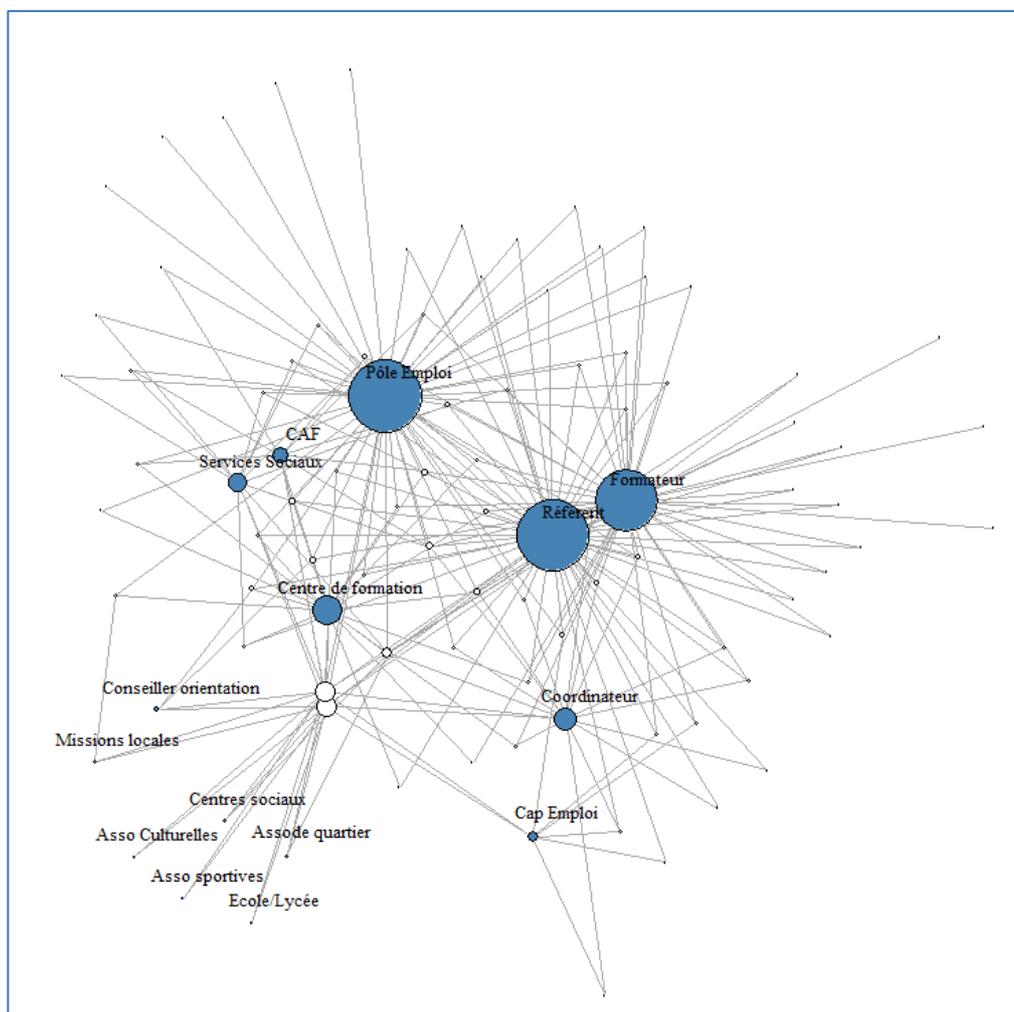
Figure 4. **Interlocuteurs fréquentés pendant le dispositif par les bénéficiaires DAQ 2.0**



Note de lecture : Chaque point ou cercle blanc est un individu. Les lignes correspondent aux liens (ici, la fréquentation) établis entre les individus et les différents interlocuteurs. La taille des cercles blancs est proportionnelle au nombre des liens entretenus par l'individu. Les interlocuteurs sont représentés par un cercle bleu. La taille du cercle est proportionnelle aux nombres d'individus en lien avec l'interlocuteur.

Source : élaboration des auteurs

Figure 5. **Interlocuteurs fréquentés pendant le dispositif par les bénéficiaires PIC Axe 2**



Note de lecture : Chaque point ou cercle blanc est un individu. Les lignes correspondent aux liens (ici, la fréquentation) établis entre les individus et les différents interlocuteurs. La taille des cercles blancs est proportionnelle au nombre des liens entretenus par l'individu. Les interlocuteurs sont représentés par un cercle bleu. La taille du cercle est proportionnelle aux nombres d'individus en lien avec l'interlocuteur.

Source : élaboration des auteurs

Les graphiques montrent un réseau relativement dense d'acteurs lors du dispositif. Pour les deux dispositifs, les référents ainsi que les formateurs apparaissent avoir un rôle central. Il est néanmoins à noter qu'un nombre non négligeable de bénéficiaires mentionne seulement leur formateur comme interlocuteur pendant le dispositif notamment au sein du Daq 2.0. Les services publics de l'emploi et les services sociaux ont toujours un poids important mais qui est nettement moindre qu'avant l'entrée dans le dispositif. Nous pouvons noter également des liens plus fréquents avec d'autres structures comme les centres de formation.

A la suite des questions sur les structures et interlocuteurs auxquels les bénéficiaires avaient le plus souvent affaire depuis qu'ils sont dans les dispositifs, il était demandé de juger de la communication et de la coordination / articulation / coopération entre ces différents acteurs. 53% des bénéficiaires ont estimé que la communication entre les structures et interlocuteurs est forte, elle est moyenne pour 29% et est faible voire inexistante pour 7% d'entre eux. Et concernant la coordination / articulation / coopération, 28% des bénéficiaires estiment qu'elle est très efficace mais les bénéficiaires du PIC Axe 2 sont deux fois plus nombreux que ceux du DAQ 2.0 à le penser (40% contre 20%), 49% la jugent plutôt efficace (plus souvent ceux du DAQ 2.0 (55%) que ceux du PIC Axe 2 (40%)) et 6% estiment qu'elle n'est peu voire pas efficace.

## 2.7. Synthèse

Les deux dispositifs étudiés semblent atteindre leur public cible : des personnes peu qualifiées et éloignées de l'emploi. Ces publics présentent néanmoins des profils hétérogènes en termes d'âge, de situation familiale et d'expérience professionnelle antérieure. Le ciblage des bénéficiaires semble différer selon les deux dispositifs avec une proportion plus élevée de personnes de nationalité étrangère, non qualifiées et sans expérience professionnelle au sein du PIC Axe 2 par rapport au Daq 2.0 ce qui ressort par ailleurs des entretiens (cf. chapitre quali).

Les services publics de l'emploi ont un rôle prédominant dans la connaissance et l'inscription des bénéficiaires au sein des dispositifs. Néanmoins, l'entrée au sein des dispositifs peut passer par d'autres structures comme les services sociaux ou encore par une démarche personnelle, ce qui peut permettre aux dispositifs de toucher les bénéficiaires les plus éloignés de l'emploi (cf. chapitre quali). Pour le PIC Axe 2, on relève une part plus importante de bénéficiaires ayant pris connaissance du dispositif via la bouche-à-oreille qui ressort également des entretiens menés auprès des conseillers (cf. chapitre quali). Si les bénéficiaires de

ces dispositifs peuvent présenter des difficultés de mobilité (pas de permis de conduire), le maillage territorial des dispositifs semble leur permettre un accès facilité avec des temps de trajet relativement limités.

Les motivations à l'entrée dans le dispositif sont hétérogènes. Les motivations les plus fréquemment citées sont la définition et le développement du projet professionnel ainsi que le développement de compétences. Lors du dispositif, les bénéficiaires ont pu définir ou faire évoluer leur projet notamment par la découverte de nouveaux métiers ou par une meilleure adéquation par rapport à leurs attentes et profil.

Pendant le dispositif, les bénéficiaires perçoivent majoritairement une rémunération (de la région pour Daq 2.0 et de Pôle emploi pour PIC Axe 2). La majorité des bénéficiaires a identifié leur accompagnateur référent et bénéficie d'un suivi et de rencontres régulières avec celui-ci. Les prestations dont ont bénéficié les bénéficiaires sont variées : formations aux compétences de base, ateliers pratiques, bilans, formations aux compétences transversales et aide à la construction du projet professionnel. Une majorité de bénéficiaires a pu réaliser des stages ou des immersions en entreprise. Par contre, l'accompagnement à la mobilité (aides pour les transports, la mobilité, le permis de conduire, etc.) et l'accompagnement social (aides à la garde d'enfants, au logement, aux primo-arrivants, etc.) semblent moins développés.

De manière générale, les bénéficiaires se déclarent satisfaits du dispositif que ce soit au niveau de l'accompagnement, la prise en compte de leurs besoins et projets ou des modalités de formation et d'accompagnement. Pendant les dispositifs, les bénéficiaires ont pu bénéficier de la préparation et l'obtention de certifications. Les bénéficiaires relèvent d'ailleurs de nombreux apports du dispositif notamment quant au développement de nouvelles connaissances et la rencontre avec de nouvelles personnes.

Il ressort néanmoins un certain nombre de difficultés pour les bénéficiaires pendant le dispositif. Les bénéficiaires font part de leur difficulté quant à l'accès aux stage et expériences en entreprise ; ce qui peut s'expliquer en partie par le fait qu'il peut être attendu des stagiaires de réaliser dans un premier temps les démarches pour trouver eux-mêmes leur stage pour les rendre notamment acteurs de leur parcours, ce qui avait été souligné par des référents de parcours du Daq 2.0, mais également par le contexte spécifique lié à la crise sanitaire qui a compliqué les choses (cf. chapitre quali). Les bénéficiaires présentent également une moindre satisfaction quant à la prise en compte de leur problématiques sociales, financières et familiales notamment dans le dispositif Daq 2.0. Ce résultat peut être mis en lien avec les propos de référents du Daq 2.0 (cf chapitre quali) soulignant que les formateurs au sein des dispositifs ne sont pas toujours en

adéquation avec le public "insertion" et ne sont pas forcément formés à l'accompagnement social des bénéficiaires. De même, la question du manque d'individualisation ressort des commentaires libres des bénéficiaires et renvoie au fonctionnement par groupes de niveaux et au besoin de faciliter le travail des formateurs, qui doivent faire preuve d'un investissement et d'une adaptabilité importantes, comme l'ont montré par ailleurs les entretiens menés auprès des conseillers (cf. chapitre quali). Ces résultats d'ensemble présentent néanmoins des disparités selon les deux dispositifs qui peuvent en partie s'expliquer par la spécificité des publics au sein de ceux-ci. Tout d'abord, au sein du dispositif PIC Axe 2, la certification Cléa est majoritairement proposée alors que le dispositif Daq 2.0 prépare à une plus large palette de certifications (informatique, bureaucratique...). Le Greta étant partie prenante du Daq 2.0, l'accès à différentes certifications peut être facilité. Concernant le PIC Axe 2, le référentiel du Cléa détermine essentiellement les modules de remise à niveau et les organismes prestataires perçoivent une rémunération lorsque les bénéficiaires passent la certification (cf. chapitre quali).

Par ailleurs, ce que les dispositifs apportent aux bénéficiaires, tout comme ce qu'ils viennent y chercher, semble être lié aux différences de caractéristiques des publics accueillis avec une dimension sociale plus forte dans le PIC Axe 2 et une dimension professionnelle plus forte dans le DAQ 2.0. En effet, les bénéficiaires DAQ 2.0 semblent davantage attendre la définition de leur projet ou le développement de nouvelles compétences et plébiscitent plus largement les conditions matérielles dont ils bénéficient et l'accompagnement professionnel ainsi que la prise en compte du projet. La co-construction d'un projet et d'un plan de formation avec les bénéficiaires sont en effet au cœur du dispositif Daq 2.0 (cf. chapitre quali). Les bénéficiaires du PIC Axe 2 recherchent davantage le lien social, une remobilisation et mettent davantage en avant la prise en compte des besoins et dans une certaine mesure l'accompagnement social dont ils bénéficient. Dans l'ensemble, lors des dispositifs, les bénéficiaires vont pouvoir construire ou affiner leur projet professionnel.

L'analyse des structures fréquentées et des interlocuteurs des bénéficiaires pendant le dispositif montre un traitement différent du caractère sans couture de l'accompagnement en termes de lien entre le lieu de formation du dispositif et les différents acteurs de l'insertion, de l'emploi et de l'accompagnement social. Si le dispositif PIC Axe 2 semble maintenir voire renforcer la coordination avec les autres acteurs (Pôle emploi mais également les services sociaux, la CAF ou encore les organismes de formation) ce qui participe effectivement de la levée des freins périphériques (cf. chapitre quali), le dispositif DAQ 2.0 apparaît davantage centré sur lui-même, les bénéficiaires mettant davantage en avant leur

accompagnement interne (par les référents et les formateurs) et moins par les autres structures, qui plus est moins qu'avant d'entrer dans le DAQ 2.0. Les référents de parcours apparaissent néanmoins avoir un rôle central dans les dispositifs.

## 2.8. Tableaux statistiques complémentaires

Table 18. **Satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement**

Etes-vous satisfait		PIC Axe2	DAQ	Ensemble
De l'accompagnement que vous recevez	Pas du tout	1,2%	0,0%	0,5%
	Plutôt non	3,5%	4,7%	4,2%
	Plutôt oui	25,6%	28,9%	27,6%
	Tout à fait	69,8%	66,4%	67,8%
	Exprimés	86	128	214
	NR ou NC	1,1%	7,2%	4,9%
De la prise en compte de vos besoins	Pas du tout	1,2%	2,5%	2,0%
	Plutôt non	3,7%	3,3%	3,5%
	Plutôt oui	30,5%	39,2%	35,6%
	Tout à fait	64,6%	55,0%	58,9%
	Exprimés	82	120	202
	NR ou NC	5,7%	13,0%	10,2%
De la prise en compte de votre projet, de ce que vous souhaitez faire	Pas du tout	1,2%	1,7%	1,5%
	Plutôt non	4,9%	3,3%	3,9%
	Plutôt oui	35,4%	29,8%	32,0%
	Tout à fait	58,5%	65,3%	62,6%
	Exprimés	82	121	203
	NR ou NC	5,7%	12,3%	9,8%
Des propositions de stages et expériences en entreprise qui vous sont faites	Pas du tout	3,0%	5,4%	4,5%
	Plutôt non	7,6%	11,6%	10,1%
	Plutôt oui	39,4%	41,1%	40,4%
	Tout à fait	50,0%	42,0%	44,9%
	Exprimés	66	112	178
	NR ou NC	24,1%	18,8%	20,9%
Des propositions de formations ou ateliers qui vous sont faites	Pas du tout	1,4%	4,3%	3,2%
	Plutôt non	12,5%	7,8%	9,6%
	Plutôt oui	37,5%	37,1%	37,2%
	Tout à fait	48,6%	50,9%	50,0%
	Exprimés	72	116	188
	NR ou NC	17,2%	15,9%	16,4%
Des solutions à vos difficultés (sociales, financières, familiales, etc.) qui vous sont proposées	Pas du tout	3,3%	17,4%	11,6%
	Plutôt non	18,3%	11,6%	14,4%
	Plutôt oui	35,0%	31,4%	32,9%
	Tout à fait	43,3%	39,5%	41,1%
	Exprimés	60	86	146

	NR ou NC	31,0%	37,7%	<b>35,1%</b>
--	----------	-------	-------	--------------

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2

Table 19. **Satisfaction vis-à-vis des conditions de prise en charge**

Etes-vous satisfait		PIC Axe2	DAQ	Ensembl e
Des modalités d'organisation des stages en entreprise, modules de formation, etc.	Pas du tout	4,5%	2,7%	3,4%
	Plutôt non	4,5%	6,3%	5,6%
	Plutôt oui	43,3%	38,4%	40,2%
	Tout à fait	47,8%	52,7%	50,8%
	Exprimés	67	112	179
	NR ou NC	23,0%	18,8%	<b>20,4%</b>
Des informations qui vous sont transmises	Pas du tout	0,0%	0,8%	0,5%
	Plutôt non	8,4%	4,0%	5,8%
	Plutôt oui	42,2%	44,8%	43,8%
	Tout à fait	49,4%	50,4%	50,0%
	Exprimés	83	125	208
	NR ou NC	4,6%	9,4%	7,6%
Des démarches que vous devez réaliser	Pas du tout	3,8%	2,4%	2,9%
	Plutôt non	2,6%	4,7%	3,9%
	Plutôt oui	41,0%	40,9%	41,0%
	Tout à fait	52,6%	52,0%	52,2%
	Exprimés	78	127	205
	NR ou NC	10,3%	8,0%	8,9%
Des ressources financières dont vous disposez	Pas du tout	6,7%	5,5%	5,9%
	Plutôt non	9,3%	13,6%	11,9%
	Plutôt oui	44,0%	33,6%	37,8%
	Tout à fait	40,0%	47,3%	44,3%
	Exprimés	75	110	185
	NR ou NC	13,8%	20,3%	17,8%
Des temps de trajet et modalités de transport entre votre domicile et votre lieu de formation	Pas du tout	3,7%	5,5%	4,7%
	Plutôt non	11,1%	8,2%	9,4%
	Plutôt oui	42,0%	37,3%	39,3%
	Tout à fait	43,2%	49,1%	46,6%
	Exprimés	81	110	191
	NR ou NC	6,9%	20,3%	15,1%
Des modalités d'organisation familiale (garde d'enfant, etc.) dont vous disposez	Pas du tout	24,0%	16,9%	19,8%
	Plutôt non	10,0%	16,9%	14,0%
	Plutôt oui	30,0%	29,6%	29,8%
	Tout à fait	36,0%	36,6%	36,4%
	Exprimés	50	71	121
	NR ou NC	42,5%	48,6%	<b>46,2%</b>

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2

Table 20. **Satisfaction vis-à-vis des prestations réalisées**

Etes-vous satisfait		PIC Axe2	DAQ	Ensemble
Des stages et expériences en entreprise que vous avez réalisés	Pas du tout	10,0%	3,3%	5,7%
	Plutôt non	2,0%	7,7%	5,7%
	Plutôt oui	34,0%	35,2%	34,8%
	Tout à fait	54,0%	53,8%	53,9%
	Exprimés	50	91	141
	NR ou NC	42,5%	34,1%	37,3%
Des modules de formation que vous avez suivis	Pas du tout	2,8%	3,5%	3,3%
	Plutôt non	7,0%	1,8%	3,8%
	Plutôt oui	35,2%	42,5%	39,7%
	Tout à fait	54,9%	52,2%	53,3%
	Exprimés	71	113	184
	NR ou NC	18,4%	18,1%	18,2%
Des ateliers auxquels vous avez participé	Pas du tout	7,6%	3,4%	4,9%
	Plutôt non	6,1%	2,5%	3,8%
	Plutôt oui	45,5%	44,5%	44,9%
	Tout à fait	40,9%	49,6%	46,5%
	Exprimés	66	119	185
	NR ou NC	24,1%	13,8%	17,8%
Des préparations à un titre, diplôme, certification dont vous avez bénéficié	Pas du tout	10,2%	6,4%	8,0%
	Plutôt non	6,8%	7,7%	7,3%
	Plutôt oui	40,7%	25,6%	32,1%
	Tout à fait	42,4%	60,3%	52,6%
	Exprimés	59	78	137
	NR ou NC	32,2%	43,5%	39,1%
Des bilans (compétences, projet, besoins, etc.) dont vous avez bénéficié	Pas du tout	1,5%	2,8%	2,3%
	Plutôt non	7,5%	1,9%	4,0%
	Plutôt oui	44,8%	38,0%	40,6%
	Tout à fait	46,3%	57,4%	53,1%
	Exprimés	67	108	175
	NR ou NC	23,0%	21,7%	22,2%

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2

Table 21. **Qualité perçue des informations reçues**

Etes-vous suffisamment informé		PIC Axe 2	DAQ	Ensemble
Des conditions nécessaires pour exercer le métier que vous souhaitez (diplômes, compétences, titres, etc.)	Pas du tout	9,0%	3,1%	5,4%
	Plutôt non	9,0%	6,3%	7,3%
	Plutôt oui	38,5%	45,7%	42,9%
	Tout à fait	43,6%	44,9%	44,4%
	Exprimés	78	127	205
	NR ou NC	10,3%	8,0%	8,9%
Des dispositifs de formation et de certification existants	Pas du tout	3,0%	4,1%	3,7%
	Plutôt non	12,1%	5,8%	8,0%
	Plutôt oui	40,9%	43,8%	42,8%
	Tout à fait	43,9%	46,3%	45,5%
	Exprimés	66	121	187
	NR ou NC	24,1%	12,3%	16,9%
Des aides (sociales, financières, familiales) auxquelles vous avez droit	Pas du tout	6,9%	13,3%	11,0%
	Plutôt non	17,2%	28,6%	24,5%
	Plutôt oui	32,8%	33,3%	33,1%
	Tout à fait	43,1%	24,8%	31,3%
	Exprimés	58	105	163
	NR ou NC	33,3%	23,9%	27,6%
Des formations accessibles près de chez vous	Pas du tout	3,2%	5,3%	4,5%
	Plutôt non	12,7%	14,0%	13,6%
	Plutôt oui	34,9%	43,9%	40,7%
	Tout à fait	49,2%	36,8%	41,2%
	Exprimés	63	114	177
	NR ou NC	27,6%	17,4%	21,3%
Des stages accessibles près de chez vous	Pas du tout	3,4%	7,0%	5,8%
	Plutôt non	19,0%	18,3%	18,5%
	Plutôt oui	34,5%	40,0%	38,2%
	Tout à fait	43,1%	34,8%	37,6%
	Exprimés	58	115	173
	NR ou NC	33,3%	16,7%	23,1%
Des emplois accessibles près de chez vous	Pas du tout	10,5%	7,0%	8,2%
	Plutôt non	28,1%	20,2%	22,8%
	Plutôt oui	24,6%	38,6%	33,9%
	Tout à fait	36,8%	34,2%	35,1%
	Exprimés	57	114	171
	NR ou NC	34,5%	17,4%	24,0%

Source : Auteurs, enquête participant-e-s dispositifs DAC 2.0 et Axe 2

## CHAPTER 3.

# Le vécu des bénéficiaires d'un dispositif expérimental en Nouvelle-Aquitaine

### 3.1. Introduction

Cette partie s'attache à rendre compte de l'expérience vécue par les bénéficiaires de l'appel à projet (AAP) « Mobilisation vers la formation » (MF) initié par la région Nouvelle-Aquitaine (NA) <sup>(31)</sup>. Élément de la stratégie régionale soutenue par le Pacte régional d'investissement dans les compétences, cet AAP vise à inciter les acteurs des champs du social, de la formation et de l'emploi, à créer, sur leur territoire, des projets communs pour favoriser l'accès à la formation pour l'emploi des publics les plus vulnérables <sup>(32)</sup>. L'objectif est ainsi de faire émerger des stratégies « bottom up » pour lutter contre la segmentation des différentes formes d'accompagnement dont ces personnes peuvent avoir besoin pour se réinsérer. L'enjeu est de limiter le non-recours aux droits -à la participation et l'inclusion <sup>(33)</sup>- en réduisant si possible la complexité du dédale des dispositifs ressortant de compétences distinctes. Le système orientation-formation-emploi est ainsi pointé comme nécessitant d'être modifié pour « s'adapter aux besoins et intérêts des acteurs économiques, des actifs et notamment des demandeurs d'emploi les plus fragiles » (AAP MF, Fiche de lancement dispositif 2020-2021). S'il est entendu que cette transformation ne repose pas uniquement sur l'instrument étudié ici, il vise néanmoins à contribuer à « créer de la fluidité entre le repérage et les parcours des personnes pour les emmener vers la formation » en s'appuyant sur « de nouveaux partenariats entre prescripteurs, associations, organismes de formation » (coordinatrice AAP, E3 AAP MF NA - PRO DE). Il s'agit dans le même temps de tester des supports innovants, comme le sport, le théâtre, un projet associatif, pour capter les personnes visées, les aider à reprendre confiance en

---

<sup>(31)</sup> Bien qu'il en ait été tenu compte dans l'analyse consacrée aux professionnels.

<sup>(32)</sup> Public cible présenté dans l'appel à candidatures : personnes inactives ou en recherche d'emploi, peu ou pas qualifiés (infra bac), personnes en situation de handicap ou habitants des quartiers prioritaires de la ville (QPV), habitants des zones de revitalisation rurale (ZRR), personnes ayant un diplôme obsolète (bac de plus de 10 ans).

<sup>(33)</sup> « *Tous les individus et tous les peuples ont le droit de bénéficier de façon active, libre et significative de la participation, de la contribution et de la jouissance liées au développement civil, économique, social, culturel et politique grâce auquel les droits de l'homme et les libertés fondamentales peuvent se matérialiser* » (Introduction to the Human Rights Based Approach, UNICEF Finlande, 2015).

leur aptitude à développer leurs compétences. Cette mobilisation vers la formation visant in fine à les encourager à se projeter vers un parcours qualifiant ajusté « aux possibilités d'insertion vers l'emploi de proximité disponible sur leur territoire » (AAP MF, Fiche de lancement dispositif 2020-2021).

Les projets réservés aux jeunes de moins de 25 ans et ceux attribués à l'évaluation du dispositif n'ayant pu être retenus, nous avons enquêté 7 projets : 4 des 17 projets de la première vague lancée en 2019 <sup>(34)</sup>, 3 des 15 projets de la seconde vague lancée en 2020 <sup>(35)</sup>. Si leur effectif restreint à moins de 100 personnes ne permettait pas de réaliser d'enquête statistique, l'extrême hétérogénéité des actions et leur nature expérimentale engageaient à recueillir l'expérience d'un échantillon de participants en mobilisant la technique de l'entretien semi-directif. Guidée par les axes de questionnement communs, le parcours des personnes et leur situation, avant, pendant, pour certains à l'issue du dispositif, et leur point de vue sur l'accompagnement reçu constituent ainsi notre matériau.

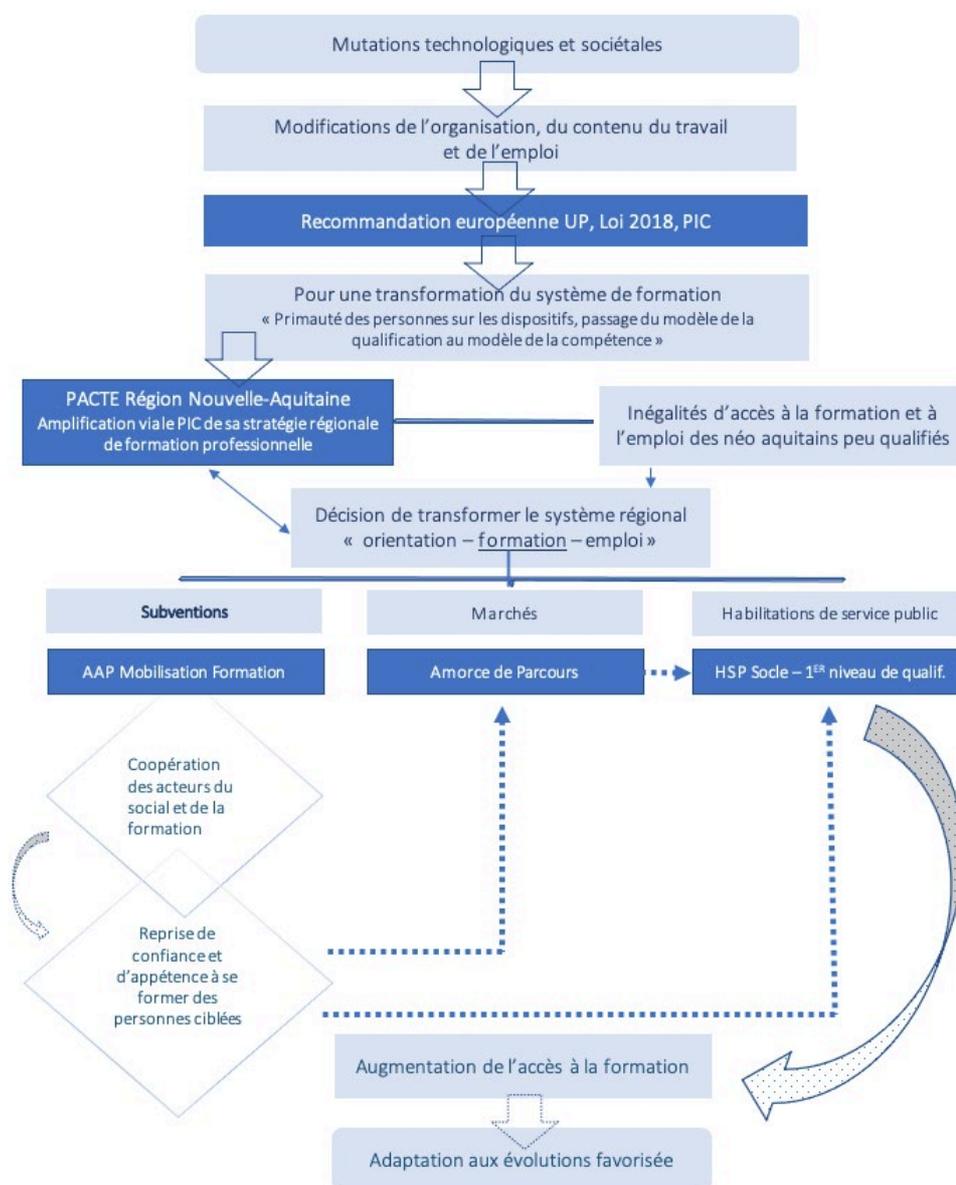
Avant d'entrer dans le cœur de son analyse, nous proposons de situer la logique d'action dans laquelle s'inscrit l'AAP. Le schéma qui suit relève de notre interprétation des documents supports indiqués (Recommandation européenne UP, Loi 2018, PIC, PACTE, appel à candidature de l'AAP, ...). Seront après abordés les modalités de déroulement des entretiens ainsi que les participants aux projets ayant pu faire l'objet de notre enquête. La présentation des résultats est ensuite structurée sur la base des points clés ayant guidés nos investigations, le repérage et l'accompagnement, puis les points transverses que sont les soutiens inhérents aux projets expérimentaux et la gouvernance analysée.

---

<sup>(34)</sup> 1000 parcours prévus, plus de 600 réalisés (source : Région).

<sup>(35)</sup> Troisième vague lancée en 2021, projets réservés à l'évaluateur.

Figure 6. **Algorithme dans lequel s'inscrit l'AAP (selon notre interprétation)**



Source : élaboration des auteurs.

« L'objectif général de cet appel à projet vise susciter la mobilisation des acteurs du territoire afin d'accompagner des publics que les politiques régionales ne parviennent pas toujours à atteindre » (AAP cahier des charges). Cet objectif énonce une volonté de changement du registre d'action du conseil régional néo-aquitain, dans les lignes du plan national d'investissement dans les compétences, lui-même conforme à la recommandation européenne de développement des compétences des adultes. Rappelons que ce texte signale que pour « jouer un rôle actif dans la société et assumer ses responsabilités sociales et

civiques [...] Chacun doit disposer d'un large éventail de savoirs, d'aptitudes et de compétences ». Lignes après lignes la recommandation renforce le référentiel légitimant largement cet objectif partagé. Les arguments qui le soutiennent sont qu'une forte proportion de la population européenne, « soit plus du quart de la population de l'Union âgée de 25 à 64 ans, avaient quitté l'éducation et la formation initiales avec tout au plus une qualification du premier cycle » en 2015 ; que « la part des personnes peu qualifiées ayant des lacunes fondamentales dans les compétences de base peut s'avérer élevée chez les chômeurs (en particulier les chômeurs de longue durée) ainsi que dans d'autres groupes vulnérables, comme les travailleurs âgés, les personnes économiquement inactives et les ressortissants de pays tiers » ; pour autant, « moins susceptibles de participer à des actions de formation ou de prendre pleinement part à l'économie et à la société axées sur le numérique ». Par la même, pour ces derniers, « les risques de chômage [prolongé], de pauvreté, d'exclusion sociale et d'échec scolaire de leurs enfants ainsi que les risques pour la santé sont plus élevés, et l'espérance de vie est plus faible » (Recommandation Européenne <sup>(36)</sup>).

De fait, l'appel à projet cible des personnes pouvant être « en rupture [...] très loin de l'entrée en formation, pouvant avoir été en échec scolaire depuis la petite enfance, et ensuite de difficulté en difficulté, socialement, professionnellement, (...) ne se sent(ant) plus capable (...) de prendre des décisions, de savoir ce qu'elle veut, comment elle le veut, etc. » (coordinatrice, E3 AAP MF NA - PRO DE).

Pour mobiliser le public cité vers la formation, l'appel à projet étudié ici vise en quelque sorte à structurer un « champ d'action collective » à l'interface entre les champs de la formation et du social. En cela, on peut dire qu'il constitue un instrument d'action publique innovant pour favoriser la montée en compétence des adultes les plus démunis, certains, invisibles des institutions de l'écosystème orientation-formation-emploi.

---

<sup>(36)</sup> Recommandation du Conseil Européen, du 19 décembre 2016 relative à des parcours de renforcement des compétences: de nouvelles perspectives pour les adultes (2016/C 484/01)

### 3.2. Entretiens effectués

En préambule, il est important de souligner qu'un biais de sélection existe quant aux personnes rencontrées. En effet, si la prise de contact nous appartenait, leurs coordonnées nous étaient transmises par les conseiller interrogés. A la demande des personnes, certains d'entre eux ont participé à l'entretien pour les rassurer dans cette situation d'enquête pouvant être source d'inquiétude.

Les 10 entretiens ont eu lieu entre février et avril 2022. Tous ont été réalisés en visio conférence, ont bénéficié de l'accord des interviewés pour être enregistrés et faire l'objet de retranscriptions. Il nous a été possible d'interroger deux bénéficiaires de 5 des 7 projets de notre échantillon, les 2 autres projets étant terminés au moment de l'enquête. Le tableau ci-dessous présente les projets pour lesquels l'expérience des participants a été recueillie, à fin d'anonymisation, les prénoms ont été modifiés -leur profil est présenté dans la partie qui suit- :

Table 22. **Entretiens effectués**

1	Sport emploi - bénéficiaire - Sarah	E1 AAP MF NA - BÉNÉFICIAIRE DE
2	Sport emploi - bénéficiaire - Suzanne	E6 AAP MF NA - BÉNÉFICIAIRE DE
3	MEF THOUARS - bénéficiaire - Fabienne	E2 AAP MF NA - BÉNÉFICIAIRE DE
4	MEF THOUARS - bénéficiaire - Thierry	E2 AAP MF NA - BÉNÉFICIAIRE DE
5	Mairie de Lormont - bénéficiaire - Dalila	E5 AAP MF NA - BÉNÉFICIAIRE DE
6	Mairie de Lormont - bénéficiaire - Annie	E7 AAP MF NA - BÉNÉFICIAIRE DE
7	CIDFF LANDES - bénéficiaire - Laurie	E3 AAP MF NA - BÉNÉFICIAIRE DE
8	CIDFF LANDES - bénéficiaire - Christine	E8 AAP MF NA - BÉNÉFICIAIRE DE
9	Bx Médiation - bénéficiaire - Capucine	E9 AAP MF NA - BÉNÉFICIAIRE DE
10	Bx Médiation - bénéficiaire - Julia	E10 AAP MF NA - BÉNÉFICIAIRE DE

### 3.3. Présentation des interviewés et des projets auxquels ils participaient

La présentation des projets se source au dossier de candidature soumis par les porteurs. La présentation des interviewées quant à elle s'appuie sur les entretiens, les personnes étaient invitées à se présenter librement à partir des éléments d'information de leur choix et non de répondre à des questions précises sur elles-mêmes, leur parcours et leur situation.

#### **Sport emploi - Registre d'action : la formation.**

Le projet Sport'Up & « Mobi Sport » s'inscrit dans la volonté de l'association de s'appuyer sur le média sportif pour remobiliser des personnes en difficultés d'insertion.

- La 1ère phase du projet consiste à organiser des séances de sport gratuites en pied d'immeuble. L'idée est d'une part de développer l'offre sportive dans les QPV, mais surtout de s'appuyer sur le sport pour créer un lien de confiance avec ses habitants. Cette proximité avec un public n'ayant pas toujours accès à l'information permet ensuite de les sensibiliser aux problématiques d'insertion

- La 2nde phase s'appuie à la fois sur le travail réalisé en pied d'immeuble et sur la communication faite auprès des structures d'accompagnement à l'insertion et vise à proposer un parcours de mobilisation d'un mois. Ce parcours, basé sur le développement de compétences transverses grâce au sport, et sur des ateliers d'accompagnement socio-professionnels, doit dans l'idéal déboucher pour les participants sur l'intégration d'une formation (ou d'un emploi).

**Sarah** : Jeune femme, 35 ans, deux enfants, mariée. RSA maintenu grâce à son inscription dans le dispositif. CAP agent polyvalent, travail dans la restauration, arrêt 3 ans pour élever ses enfants, puis difficulté à reprendre suite à cet arrêt et la crise sanitaire. inscrite à POLE EMPLOI, l'ont orientée vers PLIE, référente PLIE lui a conseillé le dispositif « Mobi-Sport » (AAP MF) mis en œuvre par l'association SPORT EMPLOI dans QPV Bordeaux Nord. Fait état d'une prise en charge personnalisée et évolutive par la structure. Au fur et à mesure des ateliers, Sarah développait des envies et des souhaits, elle a revu son projet professionnel initial, dispose à aller plus loin.

**Suzanne** : Se présente comme ayant une cinquantaine d'année et 4 enfants, le dernier, une fille de 12 ans. Son projet est de travailler dans la psycho sensorialité (méthode Vittoz<sup>(37)</sup>), en parlera largement dans son entretien). Auparavant, a travaillé dans des magasins de vêtements, « pour des monteurs de

---

<sup>(37)</sup> <https://www.vittoz-irdc.net/-Qu-est-ce-que-le-Vittoz-332-.html>

*projet (business plan)* », dans le milieu médical, à Paris. S'est mariée, a déménagé, est venue s'installer à Bordeaux, a élevé ses enfants. Bénévole à la Croix Rouge ; dame de compagnie auprès de personnes âgées. « *En lien avec* » avec Pôle emploi depuis 2019. S'est formée à ses frais à la méthode Vittoz, il y a 4 ans, formation non reconnue par un titre professionnel. Pôle emploi l'a orientée vers le dispositif, Mobisport, où le corps, via le sport avait toute sa place. Ainsi, elle a pu bénéficier en quelque sorte d'une immersion professionnelle en lien avec son projet (être coach en étant elle-même coachée). Dit avoir mobilisé ses propres ressources pour recourir au dispositif (frais de transport supérieurs à la gratification accordée).

Les deux bénéficiaires ne sont pas strictement dans la cible des « invisibles » car leur orientation a été faite via Pôle emploi, néanmoins elles font état d'un éloignement de l'emploi de longue durée.

#### **MEF Thouars – registre d'action : l'insertion**

« Fabriquer, se cultiver et apprendre »

Ce projet vise à proposer à une dizaine de personnes, accompagnées par différentes structures du territoire une action expérimentale pour remettre des publics fragiles en situation d'activités et les aider à reprendre confiance pour avancer progressivement vers la Formation.

Le projet s'appuiera sur deux partenaires du territoire : l'association Porte Ouverte Emplois et son jardin pédagogique et la Fabrique des "Arts Osés" du centre socio-culturel du Thouarsais.

Mené sur le territoire de la Communauté de Communes du Thouarsais ainsi que sur une partie de la Communauté de Communes de l'Airvaudais et du Val du Thouet.

**Fabienne** : 28 ans, chômeuse de longue durée, en recherche d'emploi depuis octobre 2019, (« en manque de confiance en soi ») a arrêté les études au collège, aujourd'hui inscrite à Pôle Emploi qui l'a orientée vers une association locale (Association Porte Ouverte Emploi, qui fonctionne comme une agence d'intérim pour les chercheurs d'emploi les plus fragilisés) grâce à laquelle elle décroche des missions ponctuelles, notamment dans le secteur de la propreté/hygiène/Ménages (10 missions depuis 2021). Ouverte à des formations dans ce champ.

**Thierry** : 30 ans, au RSA, détenteur d'un CAP horticulture. Auparavant en Garantie jeune suivi par la mission locale, puis, pour dépassement de limite d'âge, par Pôle Emploi. A effectué des Chantiers d'insertion « pour se remettre dans le bain » (28 H / semaine pendant un an). A connu Porte Ouvertes Emploi par sa

sœur en 2011 et y a été orienté par sa conseillère Pôle emploi. Il prend lui aussi des missions de travail ponctuelles notamment dans la maçonnerie (et autres).

### **Mairie de Lormont - Registre d'action : l'emploi**

Les « Chantiers Participatifs Emploi Formation » ont pour principal objectif d'apporter une nouvelle réponse en terme d'emploi et de formation aux publics les plus en difficultés issus des Quartiers Politique de la Ville.

Malgré un contexte sanitaire qui a complexifié la mise en œuvre de ce projet, dès décembre 2020, nous avons lancé le premier Chantier Participatif Emploi Formation.

Afin de respecter les règles en vigueur pour chaque Chantier, 5 à 7 candidat(e)s ont été recrutés.

Au vu du cumul des difficultés des jeunes, certains ont participé à de multiples Chantiers et ont été suivis sur plusieurs mois.

De décembre 2020 au mois d'août 2021, 10 Chantiers Participatifs Emploi Formation ont été mis en place :

Avec des supports et des thématiques diverses, Communication, Propreté, Bâtiment second-œuvre, Cuisine et lutte contre le gaspillage alimentaire  
Avec un total de 4506 heures de travail rémunérées pour 25 participants.  
Et 693 heures de formation.

**Dalila** : 36 ans formation initiale BEP Comptabilité, elle a enchainé une série de boulots (« sans faire ce que j'aimais ») de courte durée dans plusieurs domaines (dont prêt-à-porter) avant de s'arrêter pour s'occuper de ses 4 enfants, mère au foyer depuis 2012. Passionnée de cuisine elle fréquente l'Association DIDEE de Lormont qui possède une cuisine équipée professionnelle. La présidente de l'association l'informe de l'opportunité de s'inscrire au dispositif « chantiers participatifs » géré par la mairie de Lormont, l'intérêt étant celui de commencer à se professionnaliser en cuisine. Inscrite à Pôle Emploi à partir du premier confinement elle a progressivement développé une activité à son compte, de préparation de plats cuisinés et traiteur, qu'elle souhaiterait développer dans l'avenir et compléter avec une certification lui permettant d'exercer. Au moment de l'enquête, inscrite au CAP cuisine « Des étoiles et des femmes ».

**Annie** : 45 ans, à la date de l'entretien en CAP esthétique, projet conforté par son passage par le dispositif. A toujours travaillé : 15 ans chez Sephora ; en 2011 : reconversion pour monter un restaurant avec son mari, 4 ans d'activité dans la restauration, a divorcé, restaurant vendu. Ensuite, responsable magasin chez Marionnaud. Pour se rapprocher de chez elle, se libérer aussi de la pression du poste et des trajets importants compte tenu de l'éloignement du magasin de son domicile, quitte son CDI pour un CDD dans un magasin éphémère dans une

galerie marchande, l'Atelier du chocolat ; rupture de la période d'essai, à l'initiative de la directrice pour « *délit de sale gueule* » nous dit-elle. Du fait qu'elle ait auparavant démissionné d'un CDI pour un CDD, n'a pas droit à indemnisation Par pôle emploi. A alors pris la première offre de travail qui s'est présentée : vente par téléphone, 2 ans d'exercice (y a validé un BTS Management Unité de Commande en VAE), puis a rejoint un autre plateau téléphonique (encore plus près de chez elle), cette fois-ci dans le service recouvrement d'une assurance. Ce travail alimentaire 'ne (lui) plaisait pas'. Le confinement -avec salaire maintenu mais sans activité professionnelle- lui a permis de 'prendre le temps de réfléchir'. Elle savait qu'elle voulait se former, se qualifier, et que chercher un emploi avec un bac ancien n'était pas un atout. En septembre 2020, la compagnie d'assurance la licencie. Accompagnée par une psychologue du travail à Pôle emploi, action PE Actif Projet, un projet de reconversion émerge en socio-esthétique. Pour l'exercer, il lui faut un CAP esthétique, réalisable en une année, puis une formation diplômante, d'une année supplémentaire en socio esthétique. En janvier 2021 suit en parallèle les chantiers participatifs, a connu le dispositif par sa fille qui y participait aussi. « Je voulais me former, me qualifier, chercher un emploi avec un bac ancien n'était pas un atout ».

## CIDFF LANDES – Registre d'action : l'insertion.

« Activer mon projet professionnel », ce projet proposé s'appuie sur: - une structure: l'ACI Cultures solid'ère - un public : les salarié.es en insertion, - une méthode: l'ADVP Le principe de cette méthode est que toute personne est en capacité d'agir sur son devenir et a en elle les ressources.

C'est une méthode éducative qui place la personne au centre de son développement, de son orientation, de son expérience et va lui permettre d'activer ses ressources et sa capacité d'agir, en levant les freins liés aux déterminismes (âge, qualification, sexe...) et contraintes ( mobilité, enfants, gestion des temps ....) ,et en l'incitant à élargir ses choix. Elle reste actrice dans la construction de son parcours en définissant elle-même ses priorités, les obstacles à lever et l'élaboration d'un plan d'action vers un projet réaliste et réalisable. Elle a pour but de doter la personne d'outils qu'elle s'appropriera au cours d'activités et de mises en situations concrètes et qu'elle sera à même de pouvoir transférer sur tout type de projet la concernant.- un réseau de structures partenaires. Il doit permettre aux participant.es de faire un point sur leur parcours, d'élaborer un projet personnel et professionnel et d'acquérir des habiletés pour le mettre en action. La session de formation est prévue sur 5 mois entre octobre 2020 et février 2021 à raison de 2 séances de 3h mensuelles . Elle s'articulera autour d'activités permettant l'élaboration de son projet, de visites ou intervention de structures et/ou d'entreprises locales permettant une découverte des métiers et une meilleure connaissance du marché de l'emploi, d'un accompagnement rapproché pour la mise en action du projet. Le projet a été co construit avec la formatrice et conseillère emploi formée à la méthode ADVP du CIDFF, la Conseillère en Insertion Professionnelle de l'ACI cultures solid'ère et les structures partenaires associées.

**Laurie** : 40 ans, vient de Bourgogne. Dans les Landes depuis 1 an au moment de l'enquête. Projet : art thérapeute. Métier qu'elle exerçait auparavant en libérale en Bourgogne. Avant : 12 ans en RH. A commencé dans les Landes par le woofing, travaillait dans des fermes contre gîte et couvert. Y a découvert le maraichage. A postulé à Culture solid'ère, association qu'une amie dans le woofing, lui avait indiqué. Obligation de « passer par pôle emploi » avant d'intégrer le dispositif, bénéficiaire du RSA. Motivée par la découverte du maraichage.

**Christine** : au sein de la structure enquêtée depuis presque deux ans, arrivée ici très déprimée, changement de vie total après plusieurs années en Espagne, « arrivée ici triste en pleurant dans les champs ». « Recommence une nouvelle vie » à 57 ans. « Plus de 20 ans dans les cuisines et la restauration » après « maitre nageuse, en Espagne, 10 ans et secouriste à la piscine ». Retour en France au moment du covid, « toutes les salles de sport étaient fermées, pas question de reprendre la natation. « Donc on m'a proposé, c'est pôle emploi qui m'a proposé le maraichage, et comme j'étais, je savais déjà que l'agriculture c'est l'avenir, c'est le futur quoi, le bio, protéger la planète et tout ça, et puis en Espagne,

j'ai toujours eu des amis agriculteurs, j'avais un potager, donc j'ai tout de suite dit oui, parce qu'en fait le but c'était d'être active et pas rester à ressasser, rester dans la tristesse, donc fallait absolument que je reste pas au chômage, donc j'ai tout de suite dit « oui » ».

### **Bordeaux Médiation – Registre d'action : l'intervention sociale.**

« Objectif formation pour tous par l'aller vers, le faire avec (le bénéficiaire) et ensemble (le bénéficiaire et les partenaires) » :

1. **DIAGNOSTIQUER** L'objectif est de réaliser un diagnostic de situation pour rencontrer les partenaires, appréhender précisément la situation des publics cible au regard de la formation et de leur situation globale en termes de besoins et/ou de fragilités. (...)
2. **(RE)-MOBILISER** Le médiateur social mettra en place des modalités de repérage des publics cibles, avec en priorité l'un des principes majeures de la médiation sociale : "l'aller vers". (...)
3. **RECUEILLIR ET ANALYSER LE BESOIN** Démarche de diagnostic partagé de la situation du bénéficiaire : ce diagnostic permet de cerner son parcours de vie et d'identifier des freins périphériques à la formation et l'emploi et sert d'appui à la construction d'un accompagnement adapté, pragmatique et progressif. (...)
4. **COMPREHENSION MUTUELLE** Le médiateur social amorce ce travail et aide les personnes à comprendre, à envisager la situation du point de vue de l'autre et à en mesurer ses incidences. (...) Cette étape est franchie lorsque la personne retrouve ses capacités à s'engager dans la recherche de solutions partagées. (...)
5. **FORMULATION DE SOLUTIONS** Il s'agit pour le médiateur social de créer les conditions permettant à la personne de rechercher des solutions acceptables par elle-même. Ces solutions peuvent aller de l'information à la sensibilisation, à l'orientation accompagnée et la construction d'un projet jusqu'à un suivi dans la durée. (...) Le médiateur peut être amené à solliciter des ressources partenariales autres que celles relevant de l'insertion, la formation, l'emploi, si des freins viennent contraindre le travail, empêcher la projection personnelle ou rendre incertaine et/ou instable l'implication dans les démarches à accomplir. (...)
6. **FINALISATION** Lorsque le bénéficiaire entre en formation ou obtient un travail durable qui convient à ses attentes, il est considéré comme "sortie aboutie" et peut être remplacé par un nouveau bénéficiaire dans le groupe de personnes accompagnées. Il sera également remplacé s'il choisit d'interrompre sa participation pour une autre raison.

**Patricia** : Femme au foyer depuis très longtemps et donc inactive sur le marché du travail. Son foyer est soutenu essentiellement par le salaire du mari. Résidente d'une cité à proximité de la zone QPV de Bègles. Elle est repérée par le médiateur social travaillant pour le porteur de projet. Dans un premier temps sur des questions inhérentes à la vie de son immeuble et à des problèmes de voisinage. Jeune mère de 3 enfants (âge entre 30-35 ans), sortie de la formation initiale avec un BEP comptabilité A eu son premier enfant à 18 ans, puis restée au

foyer. Les enfants grandis, elle montre une grande envie de se remettre en jeu et de reprendre le fil de sa trajectoire formative/professionnelle.

**Julia** : 37 ans, arrivée en France au début de la crise sanitaire, à Bègles (QPV) depuis 2 ans au moment de l'entretien. Diplômée au Brésil (bac + 4 dans la publicité), séjour ensuite en Australie pour perfectionner son anglais, y a rencontré un français devenu son mari, est partie s'installer en France avec lui. Sort d'un petit CDD de 6H/hebdo en tant qu'animatrice sportive (a une certification fitness) dans une commune très éloignée de Bordeaux (frais de transport importants). Sa situation financière ne lui permet pas de trouver un logement indépendant. Vit dans la crainte des violences conjugales (a toujours sur elle ses papiers au cas où elle devrait partir en urgence). Au moment de l'entretien, en contrat aidé dans une association d'un QPV Bordeaux.

### 3.4. Le repérage et l'accompagnement

#### 3.4.1. Repérage

##### **Ciblage/repérage et motivations**

Sur le registre du premier contact avec la structure porteuse du projet, le même résultat prévaut pour les bénéficiaires que pour les conseillers, le premier contact passe rarement par des demandes liées aux enjeux de formation et d'emploi. Le recours au dispositif peut ainsi être issu d'une demande de soutien lié aux problèmes du quotidien, une solution pragmatique à un problème urgent. Les personnes pouvaient ne pas avoir connaissance du dispositif et donc ne pas demander à y recourir.

Après avoir été informées de son existence par le bouche à oreille, un médiateur social, un animateur sportif, un travailleur social, une structure de l'IAE, voire, pour les inscrits à Pôle emploi par un conseiller du SPE, leur interlocuteur ayant identifié la nécessité d'une aide à l'insertion professionnelle, elles expriment avoir été mises suffisamment en confiance pour espérer pouvoir tirer bénéfice de leur participation.

Au regard de l'approche de l'observatoire de non-recours aux droits (ODENORE), on identifie ainsi ici la présence de 2 formes de non-recours :

- (a) Non-recours par non information ;
- (b) Non-recours par non demande.

Par définition, la troisième forme de non-recours, par non réception de la demande, n'a pu être relevée dans la mesure où tous les interviewés étaient au moment de l'enquête, bénéficiaires des dispositifs.

Sur le registre des motivations, l'aspiration à avoir une vie meilleure est commune à tous. Pour certains, comme dit plus haut, cela devait passer par la réduction des freins sociaux, environnementaux, et/ou individuels, les ayant empêchés, jusqu'alors, d'envisager un projet quel qu'il soit.

« Du coup pour ma part, si je n'ai pas fait de formation avant, c'est que j'ai eu pas mal de soucis personnels, et c'est ça qui m'a empêché de le faire. Mais là, maintenant que mes soucis commencent à être réglés, je vais pouvoir me lancer dans une formation » (Fabienne, E2 AAP MF NA - BÉNÉFICIAIRE DE).

« Je voulais être formée, je me suis dit "je crois que j'ai été victime aussi du fait que je n'avais pas de diplôme, mis à part mon bac, de toute ma carrière", c'est à dire que j'ai fait toute ma carrière avec un bac, et je me suis dit "si je pouvais avoir d'autres armes..." Et les armes, on le sait, on le dit à nos enfants, ce sont les diplômes » (Annie, E5 AAP MF NA - BÉNÉFICIAIRE DE).

#### Modalités d'accès

Sur les modalités d'accès, pas de discordance repérée non plus dans les discours entre conseillers et bénéficiaires. L'accès au dispositif s'appuie souvent autant sur la qualité de la relation nouée, l'écoute et l'empathie témoignées, que sur la nature des projets.

« Et voilà, je suis arrivée ici triste en pleurant dans les champs ... (rire) et ça m'a permis de me relever. J'ai aussi ... ça m'a permis aussi d'avoir une ambiance familiale un peu, de l'aide pour les papiers quand on est déprimé c'est vraiment super bien parce que c'est encore un stress de plus ... » (Christine, E6 AAP MF NA - BÉNÉFICIAIRE DE).

L'expérience du dispositif vécue par un proche engage également à y recourir.

« Ma fille a commencé à intégrer le dispositif au mois de décembre 2020. Et moi, du coup, elle m'en a parlé, elle était enchantée de ce qu'elle avait vécu pour ce chantier – parce que bon, c'est vrai qu'on sortait du confinement, ça avait été difficile, elle faisait des études à Lille et elle a dû revenir... Elle était tellement enchantée qu'elle me parlait beaucoup de ce chantier qu'elle faisait. C'est là que je lui ai dit "mais est-ce qu'il y en aura d'autres ?" Elle m'a dit "oui maman, je vais te donner un planning, tu vas voir". Et là, moi j'ai dit "mais c'est formidable, il y a sur le quartier de Lormont où j'habite plein de choses à faire". Alors moi, je trouvais ça intéressant, je n'avais rien à ce moment là. Je voulais absolument être active et voir un peu ce qui se passait, c'est comme ça que j'ai intégré le chantier à partir de janvier » (Annie, E5 AAP MF NA - BÉNÉFICIAIRE DE).

## **Profils des publics interrogés / besoins, difficultés, freins périphériques des publics**

En Nouvelle-Aquitaine, les femmes sont davantage confrontées au chômage que les hommes <sup>(38)</sup>. De fait, au sein de notre échantillon, elles sont sur-représentées (9 sur 10), comme elles le sont également dans les deux autres dispositifs enquêtés (72% des répondants aux questionnaires dispensés en Bourgogne-Franche-Comté et Provence-Alpes-Côte d'Azur sont des femmes). Les traits les plus récurrents rejoignent ceux de la population observée dans les dispositifs DAQ 2.0 et PIC Axe 2. Chômeurs de longue durée ou n'ayant jamais travaillé, résidents en QPV, bénéficiaires de RSA, parents isolés, personnes peu ou pas qualifiées. Une des personnes interrogée, dans une situation particulièrement dramatique, jeune étrangère (diplômée dans son pays d'origine), victime de violence conjugale, avait un important besoin d'assistance pour ses démarches juridiques et administratives, pour divorcer, trouver un logement, un emploi et mieux maîtriser le français (à l'heure de nos interrogations, des pistes semblaient émerger pour l'aider à résoudre cette situation, grâce à l'intervention coordonnée de l'animateur du projet et des structures partenaires locales). Au-delà de cette situation, les freins à l'insertion les plus cités sont : le manque de moyens financiers pour participer au dispositif ; l'absence de mobilité ou la difficulté à se rendre mobile spécialement en zone rurale (un dispositif intéressant relevé pour minorer ce frein, le taxi solidaire dont nous reparlerons *infra*) ; les problèmes de garde d'enfants. En miroir de ces facteurs individuels, des facteurs sociaux et environnementaux pénalisent les trajectoires : l'éloignement des agences de Pôle emploi ou autres structures pouvant les accompagner, le trop faible quota de cours de français langue étrangère (FLE), le nombre limité de places en crèches. Au sein des discours, émergent aussi le défaut de places dans les projets les plus attractifs (ceux offrant une rémunération), la méconnaissance de leurs droits sociaux et celle des dispositifs existants pouvant soutenir leur réinsertion. Le fait d'être inscrit à Pôle emploi n'offrant pas toujours de garantie sur ce point. Certains demandeurs d'emploi de longue durée témoignant d'un suivi inefficace : « ça bougeait pas, je ne touchais rien, je n'étais pas prioritaire. Les annonces pour les offres d'emploi telles qu'elles sont rédigées paraissent inaccessibles » (Suzanne, E2 AAP MF NA - BÉNÉFICIAIRE DE). D'autres rendent compte d'un défaut de connaissance des dispositifs expérimentaux par ces mêmes acteurs du SPE. L'inscription à Pôle emploi pour nombre de projets étant un prérequis, le recours à ses services pouvait donc pour certains être contingent à l'entrée dans le dispositif financé par la Région. Ce en quoi il atteignait l'objectif

---

<sup>(38)</sup> <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2648497#encadre1>

de nouer un lien institutionnel avec les personnes situées dans le « halo autour chômage » <sup>(39)</sup>, ici encore, population largement féminine. Afin de réduire de ce risque de méconnaissance du SPE des expérimentations régionales, l'un des leviers pour l'équipe initiatrice de l'appel à projet était d'accorder une grande attention à l'opérationnalité des partenariats noués : « Quand on voyait au début des projets, desancements de projets, que tous les partenaires, par exemple, n'étaient pas autour de la table dans un comité de pilotage, on disait "attendez, ce n'est pas normal, comment se fait-il, vous travaillez avec telle structure, avec la Mission Locale, mais on ne les voit pas". Donc alors du coup, le comité de pilotage suivant on avait peut-être plus de partenaires. Donc ça a été aussi une progression à petits pas, à la fois pour les bénéficiaires des actions, pour certaines... Et à la fois aussi pour les porteurs de ces actions. Il y a eu des progressions dans leurs pratiques, certainement. Et c'est vrai que dans certaines structures, je trouve que ça a pas mal fonctionné, et que cette coordination a pu s'améliorer nettement. Après pour d'autres, il faudra qu'on voit dans le détail » (Coordinatrice, E3 AAP MF NA).

### **3.4.2. Accompagnement**

#### **Individualisation / personnalisation de l'action d'accompagnement**

Les pratiques de différenciation des parcours dont rendent compte les entretiens des bénéficiaires se déploient de différentes manières selon les projets:

- (a) Une activité commune réalisée à la demande du groupe (visite d'une entreprise par exemple) → le groupe est ici pris comme sujet, l'activité répond à sa demande. La prestation peut être dite « personnalisée ».
- (b) Un atelier collectif pour acquérir une compétence (techniques de recherche d'emploi par exemple) → mode d'organisation pédagogique où le groupe est un support pour les apprentissages.
- (c) Une activité spécifiquement proposée au regard du profil des personnes (chantier 2<sup>nd</sup> œuvre, atelier cuisine, ...) → au sein d'une palette d'activités prévue pour le type de population éligible (non diplômés, éloignés du marché du travail, ...) est proposée la prestation la plus à même de correspondre aux besoins pris individuellement.
- (d) Un accompagnement / une orientation vers la structure spécifiquement dédiée à un type de besoin (CAF, MDPH, organisme de formation, ...) →

---

<sup>(39)</sup> Inactifs n'étant pas au chômage au sens du Bureau international du travail mais néanmoins à la recherche d'un emploi (...) Par sa structure sociodémographique, le halo est proche du chômage, avec une différence : il est plus féminin.

personnalisation du service : analyse de la demande, identification du besoin, examen des causes de non-recours aux droits sociaux auxquelles la personne peut être éligible (défaut d'information, absence de demande ou non-réponse) et accompagnement vers le recours ad hoc.

Cette dernière réponse confirme les résultats obtenus auprès des conseillers, et les solutions en termes d'accompagnement identifiables auprès de l'écosystème partenarial local, le réseau de contacts, l'habitude qu'ils peuvent avoir de se mettre en relation entre-eux dans un contexte de proximité. Par contre, à l'encontre d'une représentation courante dans les discours des professionnels rencontrés, nombre des personnes interrogées n'expriment pas le besoin d'être « remobilisées », mais soutenues et accompagnées dans leurs démarches pour connaître et activer leurs droits. Pour autant, quasi tous les interviewés témoignent d'une écoute attentive de leurs besoins, personnels ou professionnels et de réponses adaptées apportées, à l'instar de cette jeune interviewée qui déclare : « Ce qui m'a intéressée, c'est qu'on m'écoutait. Quand j'avais des questions j'avais toujours une réponse, quand j'avais des problèmes de recherche... Voilà, on essayait de me suivre au maximum par rapport à moi ce que je veux, et ce que je veux faire plus tard » (Dalila, E5 AAP MF NA - PRO DE).

Si les activités de conseil sont le plus souvent réalisées en individuel, les activités didactiques dispensées en collectif sont un support pour beaucoup. « On n'a pas forcément confiance en nous, et le fait qu'on soit un groupe, et comme je disais tout à l'heure, qu'il y a de l'entraide, du coup automatiquement ça développe aussi la confiance en nous, et pour ma part moi c'est ça que je retiendrai à la fin du projet » (Thierry, E4 AAP MF NA - PRO DE). « C'est vrai que ça m'a apporté un plus, puisque j'ai connu d'autres personnes grâce à ça, j'ai rencontré d'autres parcours de personnes que je ne connaissais pas, et c'est vrai que ça m'a apporté beaucoup de conseils, en tout cas. Et c'est ça qui me manquait, du coup » (Fabienne, E4 AAP MF NA - PRO DE). La dynamique de groupe se confirme ici comme facteur de changement des conduites individuelles et la cohésion du groupe a des effets propres à relever au regard des objectifs de cette expérimentation.

### **La cohésion du groupe et ses effets**

Rappelons rapidement les résultats de l'expérience du psychosociologue, Elton Mayo, dite du test room. Alors que conditions matérielles des ouvrières de l'atelier étaient améliorées, les ouvrières du test room plus libres pouvaient parler entre elles. Le rendement des ouvrières du test room s'est amélioré, pas celui des ouvrières de l'atelier. Au lieu de demeurer des individus isolés, les ouvrières ont pu se coopter, discuter entre elles de leur travail, se découvrir les unes les autres.

Cet ensemble de rapports qui a pu se tisser, a développé une sympathie et créé un renforcement mutuel, expression de base de la cohésion du groupe. Du fait des interactions sociales vécues positivement, elles ont développé un sentiment d'appartenance au groupe qui a transformé « une horde de solitaires en un groupe social » (Mayo, 1945). Le sentiment d'appartenir à un groupe, en valorisant les ouvrières, a développé une adhésion forte aux objectifs qui leur étaient fixés. L'expérience de Mayo a permis de montrer que le sentiment d'appartenance de chacun au groupe, ainsi que le climat qui y règne, déterminent la façon dont un individu peut réagir et interpréter les conditions matérielles de la situation dans laquelle il vit et travaille.

### **3.4.3. Caractère « sans couture » de l'accompagnement, des parcours**

Dans le cadre du parcours proposé la plupart des personnes confirment l'enchaînement des activités à un bon rythme, sans interruption et de façon fluide. On peut parler ici d'un sans-couture interne au projet observé qui est généralement bien assuré à l'intérieur de la structure. Le suivi post dispositif est généralement bien assuré par les conseillers qui gardent un lien avec le bénéficiaire. La qualité des jonctions avec les acteurs extérieurs au dispositif est toutefois très liée aux interactions préexistantes au projet. Leur faiblesse, ou quasi absence, signe des suites de parcours défailtantes pour certains, annihilant les bénéfices des efforts fournis par les bénéficiaires au sein des dispositifs, voire, les décourageant davantage qu'avant.

Pour éviter cela, l'après dispositif, doit être outillé institutionnellement, et une routine procédurale instaurée entre les différents intervenants dans la poursuite du parcours des personnes. La spécificité de la mission de référent emploi du médiateur social confirme ici être à développer, notamment dans les territoires ruraux où nous n'en avons pas rencontré.

### **3.4.4. Échecs / abandons / interruptions / freins internes aux projets Échecs**

Cette partie s'appuie sur les freins évoqués par les professionnels. Il nous a paru indispensable ici de reprendre ces différentes sources d'échecs en indiquant ce que, selon nous, elles interrogent en matière d'action publique destinée à accompagner les plus démunis vers la formation et l'emploi.

Sur le plan de l'animation des ateliers, certains participants étaient étonnés, presque effrayés qu'on leur demande de faire entendre leur voix et d'aspirer à quelque chose. Ce qui a amené à une variation du principe d'action de certains projets, comme donner une palette d'options à partir desquelles le groupe avait à en choisir une, plutôt que de laisser libre cours à leurs aspirations. Cet écueil interroge les conditions de possibilité de libre choix de la population visée par cette expérimentation, démunie d'emploi et donc non indépendante économiquement,

non intégrée, voire dévalorisée socialement (« surnuméraire » au sens de R. Castel). L'autodétermination comme le pointe Martin (2010) est un nouveau devoir-être mais loin d'être une réalité sociale, il demeure un objectif politique puissamment normatif, faisant peser sur les individus ne pouvant l'atteindre une culpabilité délétère et obérant les effets d'un niveau élevé de chômage et de durcissement de son indemnisation.

Un projet en particulier s'est montré peu adapté et peu cohérent avec les objectifs du dispositif. Il s'agissait d'un format court (module de 4 jours) prescrit par l'agence locale Pôle Emploi (unique source de recrutement). Ceci constituait ainsi un hiatus évident avec l'objectif de repérage des publics invisibles et donc par définition non-inscrits à pôle emploi mais aussi avec celui de libre adhésion, d'autodétermination et d'accompagnement vers formation. Ce module donnait la priorité à la découverte d'un métier potentiellement porteur sur le territoire, mais peu convoité par les participants, en vue d'un recrutement rapide. Des visites en entreprises étaient organisées dans ce but. L'impact du projet en termes d'emploi n'a pas été à la hauteur des attentes, mis à part pour un groupe de réfugiés primo-arrivants en France pour lesquels les enjeux étaient bien différents. Ce résultat met en exergue ce que Martin (2010) appelle un deuxième marché, celui de l'emploi précaire, des petits boulots, de l'emploi totalement flexible, et le caractère quelquefois contraint pour les plus démunis d'y recourir, les enfermant dans leur condition sans perspective de montée en compétence ni de qualification<sup>40</sup>, objet contraire à l'AAP qui vise une orientation vers les dispositifs régionaux de formation. Son cahier des charges engageait pourtant à explorer des approches inédites pour accroître la capabilité des bénéficiaires et stimuler leur appétence à se former. In fine « avancer vers la nouvelle société de compétences », objectif du PIC.

Parmi les populations les plus fragiles, cible de l'AAP Mobilisation vers la formation, figurent les migrants pour lesquels existe un besoin aigu de soutien à l'acculturation et de formation linguistique, indispensables l'une et l'autre pour leur permettre d'évoluer en autonomie dans l'écosystème « orientation-formation-emploi » français ainsi que dans celui des démarches juridico-administratives si besoin. Au regard de nos investigations, ce type de soutien paraît absent ou inadapté.

#### **Abandons / interruptions :**

- (a) Problème d'addiction de certains participants
- (b) Opportunités de travail (même précaire)

---

<sup>(40)</sup> Première motivation à l'entrée dans un dispositif évoquée par nos enquêtés et par les publics du DAQ 2.0 et du PIC Axe 2.

- (c) Dysfonctionnements liés aux mesures sanitaires pour gérer la crise COVID19 (absence de pass sanitaire pour avoir accès aux locaux, bascule de certaines activités en mode Visio et défaut d'équipement informatique ou de connexion adaptée, ...)
- (d) Problème d'assiduité, notamment des plus jeunes dans les contextes proches de la forme scolaire en particulier, mais aussi pour s'assurer un revenu au travers d'activités parallèles

**Freins :**

- (a) Des périmètres territoriaux de projet qui ont limité la participation des certaines personnes (par exemple pour des raisons de résidence dans une commune différente de la commune d'implémentation du projet).
- (b) Les problèmes liés à la mobilité en zone rurale non pris en compte / résolus mais des initiatives à relever, tel le taxi solidaire déjà cité
- (c) Enclavement/ruralité/manque d'opportunité de proximité (dans un cas les locaux du projet étaient à 20 km de la première ville où se situent la plupart des organismes de formation).
- (d) La garde d'enfants non anticipée / gérée
- (e) Caractère « non choisi » présent dans deux cas (notamment il s'agit de projets qui étaient sourcés aussi par les SPE). Perception d'obligation pour ne pas perdre les droits d'allocation (indemnités PE ou allocation RSA, voire AAH mais pas de personnes en situation de handicap dans notre petit échantillon)-

**3.4.5. Suites - issues – sorties du dispositif ou du service**

Comme déjà relevée, l'issue du dispositif est l'étape la plus critique des parcours. Il est nécessaire de donner une perspective aux participants pour ne pas les faire retomber dans l'inactivité, la détresse et l'isolement. La procédure de remobilisation doit forcément aboutir à une étape suivante de nature à ne pas dissiper le travail accompli, voire renforcer la perte de confiance en les institutions. Cette sortie peut être redoutée par nombre de participants.

« Si je pouvais rester encore un peu, (rire) je resterais (...) J'étais à mon affaire franchement s'il y avait eu un contrat qui débloquent j'aurais signé les yeux fermés » (Christine, E6 AAP MF NA - PRO DE ).

Ainsi, une personne peut ne pas se sentir encore prête à affronter le marché du travail si tous les obstacles d'autres natures ne sont pas levés. Cette levée des obstacles périphériques est très liée à la capacité du porteur de projet à s'entourer d'un réseau partenarial d'opérateurs en capacité d'accompagner les personnes dans la résolution de leurs problèmes urgents et qui empiètent sur toute autre préoccupation. La durée variable d'insertion dans les dispositifs et l'étendue des

partenariats noués sont parmi les conditions d'accompagnement réussi. Dans la même logique le suivi post-accompagnement peut être un soutien nécessaire pour une entrée en formation couronnée de succès.

« Elle m'a suivie, que ce soit pour le CV, lettre de motivation, où postuler, comment faire ? Franchement ça il n'y a pas de souci, je lui envoyais un message et elle revenait vite vers moi. (...) jusqu'à maintenant je suis suivie. C'est à dire que l'INFA, moi quand l'INFA a des questions, peut-être pas par rapport à moi, mais sur mon parcours, etc. Que ce soit l'INFA, Mouna, Souad, elles sont toujours en contact pour moi, en fait » (Dalila, E5 AAP MF NA - PRO DE).

Si, une partie des bénéficiaires trouvent des pistes et enchainent sur une formation pour le développement de compétences de base (exemple dispositif régional HSP Socle) ou de professionnelle (exemple CAP cuisinier), en raison de conditions économiques particulièrement précaires, l'obtention d'une indemnisation en est la condition préalable.

### 3.5. Les soutiens financiers et non financiers

Sur le registre des soutiens financiers, la Région subventionne 60% du coût des projets et l'aide régionale peut contribuer au financement des frais de déplacements, hébergement et restauration des bénéficiaires accompagnés. Certains ont fait état. Le montant (200 euros à notre connaissance, non cité (connu ?) par les personnes) étant forfaitaire, il n'était en l'occurrence pas tenu compte des frais réels pouvant être engagés (une personne a ainsi mis en avant des dépenses élevées pour participer au projet éloigné de son domicile).

Pour « *sortir des sentiers battus* » et de l'écosystème habituel de son intervention, le conseil régional a fait le choix de ne pas contraindre les porteurs aux règles du statut de stagiaire de la formation professionnelle ouvrant droit à indemnisation <sup>(41)</sup>. En regard, les participants, soit, bénéficiaient à l'entrée dans le dispositif d'une aide sociale ou d'une indemnité chômage et la conservaient, soit, bénéficiaient d'un contrat d'insertion pour les porteurs ayant recours à un support le permettant, soit, ne percevaient rien.

Ici, il importe de rapporter ce soutien ou absence de soutien financier à la nature et la durée de l'action. De fait, comme indiqué, elles sont l'une et l'autre extrêmement variables. La durée peut être prédéfinie comme l'action : 4 jours pour des visites d'entreprises, 1 mois pour un chantier participatif, par exemple. A *contrario*, l'une comme l'autre peuvent se moduler en fonction des besoins des

---

<sup>(41)</sup> Pour les plus de 26 ans : 685 €. 850 € pour les formations suivies en habilitations de service public (HSP Socle et 1<sup>er</sup> niveau de qualification).

personnes : entre 1 à 8 mois de suivi par un médiateur social, deux ans par une association d'aide à la réinsertion, ... Dans l'un et l'autre cas, le coût pour les personnes n'est pas le même. Pour une action prédéfinie, sans indemnisation, une durée courte est préférable. Pour un suivi souple, la durée peut être de mise.

Sur le registre des soutiens non financiers, au-delà de ceux inhérents à l'accompagnement dont il a été fait état plus haut, les effets positifs de la médiation opérée par les acteurs des projets de cet AAP et les structures les plus à même de répondre aux besoins des personnes accueillies. Ainsi, ces types de soutiens annexes au projet, jusque-là non mobilisés par les personnes, ont pu l'être. Pour exemple, l'orientation vers le PLIE a permis la levée de nombre de freins pénalisant un projet, comme le financement d'heures de conduite automobile pour soutenir une reprise de confiance (peur de conduire par absence de pratique et de véhicule personnel<sup>42</sup>), solution à la garde d'enfant (partenariat instauré avec les crèches locales). Levée de freins, favorisant dès lors les personnes à concevoir et activer un projet professionnel, tels des cours de soutien et de préparation à un concours pour un emploi choisi, comme nous l'a présenté l'une des interviewées inscrite à celui de l'institut régional du travail social pour devenir elle-même travailleur social. Relevons également le recours à des droits existants, RQTH ou autres, ou l'ouverture de nouveaux droits, inscription dans le dispositif sous statut de salarié, ouvrant droit à l'issue à des indemnités permettant de soutenir un projet d'insertion jusque-là obéré par les problèmes de survie immédiats. Les problèmes de mobilité des personnes les plus démunies en zone rurale ont été par nos interviewés confirmés. Aussi, l'expérimentation recourant au taxi solidaire est parmi les soutiens des projets à relever. Elle consistait en un véhicule à disposition et un transport gratuit pour les inscrits, quel que soit le motif du déplacement.

Pour autant, si des solutions peuvent être apportées au coup par coup, les expériences vécues par nos interviewés rendent compte d'un encore trop faible recours systématique aux aides existantes pour limiter les freins individuels, comme le sont les problèmes de logement notamment, à l'insertion socio professionnelle des plus démunis (<sup>43</sup>).

---

(<sup>42</sup>) Ce résultat rejoint celui l'analyse statistique opérée pour les autres dispositifs enquêtés : seul un tiers des personnes déclarant disposer d'un véhicule personnel.

(<sup>43</sup>) Sur ce registre, il pourrait être intéressant d'avoir accès aux effets du fonds d'appui aux politiques d'insertion (FAPI) des 12 départements composant la région.

## 3.6. La gouvernance

### 3.6.1. Une dynamique de changement, impulsée par l'expérimentation régionale ...

L'objectif général de l'appel à projet régional Mobilisation Formation « *visé à susciter la mobilisation des acteurs du territoire afin d'accompagner des publics que les politiques régionales ne parviennent pas toujours à atteindre et à développer des initiatives enrichissant l'offre de services en Nouvelle-Aquitaine* » (Cahier de charges). Les actions ainsi financées doivent permettre aux publics les plus fragilisés, notamment les personnes en rupture sociale et familiale, d'accéder à la formation et de s'autoriser à entrer dans un parcours de qualification. En regard, il s'agit de renouveler les pratiques, en termes de supports pédagogiques et de partenariats.

Sur ce registre, l'accompagnement des bénéficiaires des projets doit pouvoir s'appuyer si nécessaire « *sur les acteurs du champ du social, ceux de l'insertion professionnelle, des organismes de formation et des entreprises* » (Cahier de charges) qui ont vocation à les accueillir. De fait, parmi les participants aux projets enquêtés, certains relevaient d'un accompagnement social associatif ou d'une collectivité territoriale.

Sur le registre de la prescription, on peut relever que les plus en rupture <sup>(44)</sup> s'étaient inscrits par eux-mêmes, après avoir connu le dispositif par le bouche à oreille, un médiateur social ou éducateur de rue, quand les personnes déjà repérées par les institutions <sup>(45)</sup> avaient fait l'objet d'une prescription par POLE EMPLOI, un conseiller d'insertion professionnelle, ou une association du champ (« Porte ouverte emplois » par exemple).

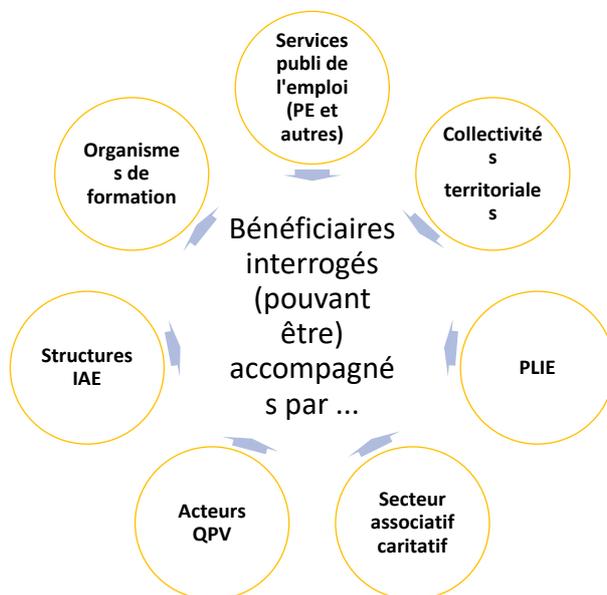
Si l'on reprend notre petit échantillon, les acteurs avec lesquels ils pouvaient être en relation au moment de l'entretien figuraient parmi les suivants :

---

<sup>(44)</sup> Personne étrangère / en woofing / au foyer jusqu'alors.

<sup>(45)</sup> Demandeurs d'emploi / bénéficiaires du RSA.

Figure 7. **Les acteurs de l'accompagnement des bénéficiaires interrogés**



Source : élaboration des auteurs.

**Service public de l'emploi** : Les personnes non inscrites à Pôle Emploi avant leur entrée dans le dispositif étaient engagées à le faire à leur arrivée. Le SPE peut aussi être un acteur relai en sortie de dispositif, rôle exercée de manière très variable selon les territoires. Autres acteurs de l'emploi existants au sein des projets : mission locale, maison de l'emploi, We Job, PIMMS Médiation Bordeaux, Ovale citoyen, Service emploi BIJ, D2C Gironde (médiation entre le public et les entreprises TPE/PME locales pour faciliter l'embauche des habitants précaires sur les opportunités locales d'emploi – dispositif innovant du Département 33 avec association Transfer et soutien Europe).

**Collectivités territoriales** : La Région est le financeur de l'AAP Mobilisation Formation. Le Département intervient au titre des fonctions de référent RSA, de ses maisons départementales des solidarités ; les communes notamment via leurs centres communaux d'action sociale). C'est à ce niveau qui prend forme concrète la jonction faite par le dispositif « Mobilisation-Formation » entre les politiques de formation (pilotée par la Région) et les politiques sociales pilotés par les départements et les municipalités). Les porteurs de projet devaient se positionner à l'interface de ces deux sphères de compétence territoriale, contribuent à créer du lien entre les institutions et décloisonner les prises en charge, pour le public interrogé, cette articulation des différents types d'accompagnement est un enjeu crucial.

**PLIE** (plan local pour l'insertion et l'emploi) : piloté par les collectivités territoriales, les PLIE travaillent en partenariat avec les agences pôle emploi locale. Acteur important pour informer les personnes sur leurs droits et les soutenir dans leur projet de réactivation professionnelle. Par les liens nourris avec les acteurs du territoire, il aide à la levée de freins périphériques, mobilise une série d'outils d'orientation et de formation dédiés à l'insertion. Le PLIE s'est révélé être un acteur majeur dans les contextes territoriaux étudiés. Nous avons spécialement relevé la coopération fructueuse entre un PLIE et un médiateur social sur le registre du recours aux droits sociaux des personnes.

**Secteur associatif caritatif** : Dans le champ du repérage des publics plus fragiles (i.e. restaurants du cœur, association de soutien aux migrant ou aux sans-abri) ou dans le champ de l'accompagnement (réactivation professionnelle, remise à niveau linguistique, activités collectives, accompagnement vers l'emploi, découverte de métiers, etc.) les associations de proximité jouent un grand rôle.

**Coordination acteurs QPV** : La politique de la ville est une politique de cohésion urbaine et de solidarité envers les quartiers les plus défavorisés. Elle vise à restaurer l'égalité républicaine et à améliorer les conditions de vie des habitants en mobilisant toutes les politiques publiques. Pour la plupart des personnes interrogées la coordination variable entre ces acteurs (mairie de secteur, associations de proximité, services de la ville pour l'emploi, la jeunesse, la cohésion sociale, le cadre de vie, bailleurs sociaux, préfecture, métropole) est transparente.

**Structures de l'IAE**. Dans le cadre de l'accompagnement, l'immersion en milieu professionnel a été par tous les concernés, appréciée. Cette remise de pied à l'étrier, cette possibilité de vérifier son projet professionnel et de l'assoir, cette restructuration de leur emploi du temps, leur permettait de reprendre la confiance en eux nécessaire à la poursuite de leur parcours vers la formation ou l'emploi. Ces partenaires des porteurs de l'AAP s'avèrent bien essentiels.

Organismes de formation. My Petit Change - Organisme de Formation engagé dans l'Économie Sociale et Solidaire, Cityzschool, INFA, association ENTR-AUTRES, association Défi, Association Familiale Laïque de Bordeaux, Cité's Compagnie (ateliers Théâtre), association Le Circuit (ateliers expression corporelle), CANVA (coaching professionnel), Greta, CER.

Au moment des interviewés, 4 personnes des 9 étaient en formation ou en passe de l'être à court terme.

### **3.6.2. Sur la coordination entre acteurs du point de vue des participants (et le caractère sans couture du parcours)**

Les partenariats peuvent être de différentes natures et inclure d'autres acteurs, ceux de l'orientation notamment. Pour simplifier, on peut ainsi distinguer les partenariats destinés à soutenir les opérateurs/porteurs de projet (co-financeurs), des partenariats destinés à soutenir les bénéficiaires (co-traitants pédagogiques, immersion professionnelle, care), et des partenariats mixtes (relais information / orientation vers le projet, prescription). Du point de vue des participants, cela est transparent. Les interviewés se déclarent dans l'ensemble satisfaits du lien entre les relais existants quelle qu'en soit la nature. Si la bonne coordination semble ainsi prévaloir entre les partenaires effectifs des projets, entre les acteurs non-partenaires -mais dont la personne peut avoir besoin pour soutenir son parcours- cette coordination peut faire plus souvent défaut. La fonction de médiateur pourrait (être une piste pour) pallier à ce qui peut se révéler un écueil : le défaut de liaison entre les prises en charge. En témoigne l'expérience de Julia.

Julia doit multiplier les rendez-vous avec les différents interlocuteurs dont elle a besoin. Quelquefois, leurs conseils, leurs demandes, sont discordants. Il lui a été difficile de connaître et comprendre ses droits, aujourd'hui ce n'est pas encore totalement le cas. Le défaut de lien entre les institutions pénalise la résolution de ses difficultés. Devant recourir aux services de la police, d'un avocat, d'un juge et d'une assistante sociale, elle regrette que les institutions auxquelles ils appartiennent ne communiquent pas entre elles. Dans son cas, le parcours sans couture n'existe qu'entre le médiateur social, le PLIE et le CCAS. Une coordination élargie aux autres acteurs de sa prise en charge serait indispensable pour l'aider à sortir de ses difficultés.

### **3.6.3. ... cohérente avec les principes de gouvernance relevés par le CÉDÉFOP**

Nous reprenons ici l'analyse de la gouvernance proposée par le cadre analytique du CÉDÉFOP <sup>(46)</sup> dans ses trois dimensions. L'engagement et participation des acteurs à tous les niveaux, y compris les apprenant-e-s, selon une définition et une répartition claire des objectifs, responsabilités et obligations (1). La reconnaissance du rôle stratégique joué par les acteurs locaux / de terrain, notamment dans le repérage et la mobilisation des personnes peu qualifiées les plus vulnérables et difficiles à toucher, ce qui induit parallèlement un nécessaire renforcement de leurs capacités (2). La facilitation de la diffusion de l'information

---

<sup>(46)</sup> Cf. Point-clé # 3 : gouvernance pluri-acteurs et multiscalaire, in notre synthèse du cadre analytique du Cedefop.

et des soutiens via une communication efficace, basée sur un langage partagé entre les différents acteurs concernés (3).

Sur le premier registre, si la majorité des actions partent des besoins des personnes identifiés par les conseillers pour les mobiliser puis les orienter vers le dispositif ou l'institution les plus à même de les accompagner, seuls les apprenants d'un projet sur sept ont été associés à la définition même de l'action (préparation logistique et visite d'entreprise ou de site culturel choisi par le groupe). Sur le second, celui du renforcement de leurs capacités, les résultats, tel qu'exprimé par les participants, sont variables selon les projets. Certains s'étant déroulé sur un temps long, d'autres sur un temps court, d'aucuns mobilisant des mises en situation, d'autres des remises à niveau, des techniques de recherche d'emploi, ou de simples visites en entreprises. Mais tous témoignent de l'effet bénéfique d'avoir participé à une expérience collective, la reprise de confiance en eux que cela leur a apporté, voire des idées pour leurs projets futurs. Sur le troisième registre, plusieurs bénéficiaires, en particulier au sein de QPV, ont fait état du bien-fondé d'une sollicitation dans leur espace de vie (au pied de leur immeuble, dans leur cité, dans l'association caritative auquel ils avaient la nécessité de recourir, etc., par un médiateur social, une animatrice territoriale, un membre de l'équipe projet, ou autre) comme stratégie d'approche, d'information et d'intermédiation nécessaire entre eux-mêmes et les institutions dédiées à leurs différents besoins. En triporteur, à pied, par le biais du sport, quel qu'en soit le support, cette stratégie du « aller vers » déployée pour les personnes en précarité s'est confirmée pour cette expérimentation adaptée pour établir un lien de confiance. Les bénéficiaires se reconnaissaient en effet pris en compte dans leur singularité, à l'aise dans les interactions car n'ayant pas à surmonter les obstacles constitués par le langage institutionnel et le fait de se placer / d'être perçu en position de demandeur.

### 3.7. Conclusion sur le vécu du dispositif expérimental

S'il ne s'agit pour l'heure que d'une incitation à petite échelle (17 projets dans le premier appel à projet, 15 dans le second, troisième en cours de définition), l'expérimentation détient pour autant une certaine force d'action. Les problématiques auxquelles sont confrontés les publics ciblés étant multifactorielles, des acteurs hétérogènes se sont constitués en réseau autour d'un projet commun. Le dispositif induit de fait une interprétation causale : la territorialisation de l'action publique comme remède possible aux limites de politiques jusqu'alors sectorielles : formation, social, emploi. En cela, l'expérimentation étudiée, comporte une dynamique de changement, impulsée par la coordination entre acteurs publics et privés de plusieurs secteurs déterminants

pour l'objectif fixé, aider les plus démunis à aspirer à se réinsérer en s'appuyant sur la formation. Selon ses résultats, l'évaluation en cours de ce dispositif subventionné, comme de l'ensemble de la politique régionale de formation -dont le marché Amorce de Parcours et les habilitations de service public, Socle de compétences et Premier niveau de qualification, avec lesquels il peut être tuilé- contribuera à examiner le bien-fondé de pérenniser et généraliser cette expérimentation.

## Références bibliographiques

- Insee Analyses Bourgogne-Franche-Comté, N. 74 , Paru le : 10/09/2020.
- Insee Analyses Nouvelle Aquitaine, N. 41, Paru le 07/03/2017
- Fischer G.N., Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale, Dunod, 5ème éd., 2015, p. 90
- Martin C., *L'individu aujourd'hui. Débats sociologiques et contrepoints philosophiques*. Sous la direction de Philippe Corcuff, Christian le Bart et François de Singly. Colloque de Cerisy. PUR, collection « Res Publica », 2010, p. 273-282.
- Mayo, E., *The Social Problems of an Industrial Civilization*. Graduate School of Business Administration; Harvard University, 1945, Réédition Routledge, 2007.
- Pôle Emploi, Marché de service à destination de personnes visées par l'Axe 2 du PACTE de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur dans le cadre du plan d'investissement dans les compétences, 2020
- Recommandation du Conseil Européen, du 19 décembre 2016 relative à des parcours de renforcement des compétences: de nouvelles perspectives pour les adultes (2016/C 484/01)
- Région Nouvelle Aquitaine, Appel à Projet « Mobilisation vers la Formation », Cahier de charge 2019
- Région Nouvelle Aquitaine, AAP-Mobilisation Formation, Fiche de lancement dispositif 2020-2021, document interne, 2019
- UNICEF Finland, Introduction to the Human Rights Based Approach, 2015

### Sites web consultés:

<https://www.collectivites-locales.gouv.fr/cohesion-territoriale/services-dinteret-economique-general-sieg-et-obligations-de-services-publics>

<https://www.vittoz-irdc.net/-Qu-est-ce-que-le-Vittoz-332-.html>

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/2648497#encadre1>