

**Monographies réalisées auprès
de la Mission Locale Espace Jeunes de Besançon
tirées de l'étude intitulée**

« Les Missions Locales et l'innovation »

Ces monographies ont été faites début 2004 par le « Centre d'études de l'emploi » pour le compte du Ministère et de la DARES auprès de huit Missions Locales

La ML est née il y a plus de vingt ans, lors de la première vague des missions locales. Implantée au cœur d'une ville moyenne, elle intervient sur une zone qui regroupe en outre cinq cantons ruraux. Si le taux de chômage y est un peu inférieur à la moyenne nationale (7,4% contre 9,1%), le nombre de jeunes demandeurs d'emploi n'a cessé d'augmenter sur les trois dernières années, pour atteindre le chiffre de 2136 jeunes inscrits à l'ANPE en 2002. La même année, la ML a accueilli et/ou suivi 3316 jeunes, soit 34% de la population active des 16-26 ans. L'équipe fonctionne avec plus de 27 ETP (tout personnel confondu).

Sans volonté d'exhaustivité, nous présentons ici quelques uns des choix et des actions qui nous semblent les plus significatifs des formes d'innovations développées récemment au sein de la ML :

- la politique de proximité
- la création d'un cyberspace
- la mise en musique des SIFA et la campagne d'apprentissage
- la participation au pilotage des emplois-jeunes
 - l'implantation d'un PAEJ dans les locaux de la ML

1.- LA POLITIQUE DE PROXIMITÉ

Depuis plus d'une dizaine d'années, la ML a fait le choix d'implanter des permanences (trois demi-journées par semaine) dans six quartiers «sensibles» de la ville qui relèvent des «contrats de ville». Ces permanences remplissent la même mission que la ML centrale (accueil, orientation formation et emploi, réorientation éventuelle vers les intervenants sociaux), bien que l'accueil soit élargi au public adulte. L'implantation locale, souvent au sein des maisons de quartier, permet de travailler en «*partenariat complet*» avec tous les acteurs (maison de quartier, éducateurs, centre médico-social, parrains, etc.). Dans les permanences, l'accueil se fait sur RV, mais aussi parfois sur le flux, selon la disponibilité du conseiller.

Sur ces quartiers, la ML accueille une importante population d'origine étrangère. Sur la période récente, la conseillère a noté un afflux récent de personnes en provenance des pays de l'Est mais aussi de Mayotte. Si l'ouverture au public adulte confronte les conseillers à des difficultés auxquelles ils ne sont pas habitués à répondre (illettrisme par exemple), elle permet aussi de connaître des familles entières, et non seulement des jeunes isolés, d'être au plus près du «*fonctionnement de la communauté*» :

« Ma permanence est localisée dans la maison de quartier. On est tous réunis dans les mêmes locaux. Il y a même la crèche, et aussi des associations nationales qui interviennent par exemple au niveau du parrainage. Il est clair que ça facilite beaucoup les choses : plus de souplesse, plus de proximité, une meilleure connaissance du public et des familles. » (la conseillère/responsable du parrainage).

Le parrainage existe depuis huit ans, il est orienté vers un public issu de milieux défavorisés, de bas niveau de qualification et d'origine étrangère en priorité dans le cadre de la lutte contre la discrimination. A côté d'un parrainage «classique», la ML a développé depuis cinq ans des «réseaux de parrainage de proximité». Au début, il s'agissait d'un groupe de parrains par quartier. Ce système présentait des limites, dans la mesure où le réseau de relations de chaque groupe de parrains était assez réduit (3 à 4 parrains par quartier) et où la recherche d'emploi oblige de fait à travailler sur toute la ville. Le système a donc évolué vers un groupe unique de parrains, présents sur tous les quartiers. A l'heure actuelle, il réoriente son action sur la zone franche.

Le parrainage s'inscrit dans deux conventions différentes, une avec la DRTEFP ; une dans le cadre du contrat de Ville. Il concerne environ 80 personnes par an. A ce jour, les résultats en termes d'emploi restent assez limités, mais l'équipe s'efforce de rendre visibles les « étapes positives » franchies par les jeunes concernés.

La ML fonctionne en partenariat étroit avec une association nationale de retraités bénévoles. Anciens cadres de la grande distribution, de la santé, du BTP ou de l'industrie, ceux-ci travaillent ensemble et accueillent parfois les jeunes en binôme. Ponctuellement, en fonction des besoins, les conseillers mobilisent aussi parfois des personnes issues de leur réseau personnel. La responsable de l'équipe regrette d'ailleurs de ne pouvoir consacrer plus de temps à l'animation du réseau de parrainage.

En fonction des situations, les parrains interviennent de différentes façons : conseils aux jeunes ; prises de contact avec des employeurs ; accompagnement des très jeunes en entreprise, en particulier dans le cadre de l'apprentissage ; mobilisation de leur carnet d'adresses. Le parrainage se poursuit quelquefois hors convention, pour des jeunes enfermés dans des parcours particulièrement chaotiques :

« Ce qui arrive fréquemment, c'est qu'on trouve une solution pour un jeune, mais au bout de quelques mois, la solution (même dans le cas d'un CDI) n'existe plus, donc le jeune recontacte directement le parrain. On est souvent dans ce fonctionnement là : il y a continuité du parrainage, complètement hors convention. Il y a des parrains qui suivent les mêmes personnes avec des parcours chaotiques depuis trois ou quatre ans. » (la conseillère/responsable du parrainage).

L'un des quartiers les plus peuplés a été choisi comme zone franche. La ML espère, à cette occasion, instaurer un partenariat avec les entreprises locales et s'appuyer sur le parrainage, à la fois pour l'aide à la création d'entreprises et pour le recrutement des jeunes (en utilisant la clause des zones franches qui réserve un tiers des embauches aux publics prioritaires de toutes les zones urbaines sensibles de Besançon ZUS).

Aux yeux de la conseillère, la présence dans les quartiers favorise une meilleure remontée des besoins :

« Etant présents sur les quartiers, il est plus facile de cibler des besoins. On a aussi des relations avec les partenaires (mairies, DDTEFP, PLIE). Après on est obligé de repasser par le chemin institutionnel et de faire remonter les besoins à la Région. Mais la déléguée territoriale de la Région est une ancienne directrice de la ML, les relations sont bonnes. »

2.- LA CRÉATION D'UN CYBERESPACE

En 2001, à la suite d'une étude faisant le constat de besoins d'information sur l'emploi, l'orientation et la formation en territoire franc-comtois, le Conseil Régional de Franche-Comté, les partenaires des Espaces jeunes et la ML ont monté le projet des cyberespaces.

La toile des NTIC (nouvelles technologies pour la communication et l'information) se tisse progressivement dans la région, ce qui permet aux cyberespaces de convoquer, par ce maillage, toutes les ressources nécessaires afin de répondre aux demandes des jeunes, en quête de prises pour trouver leur place dans la société : besoins de formation, d'emploi,

connaissance de leurs droits, repérage des organismes et des personnes susceptibles de les aider dans leur parcours.

Dans un avenir proche, les 23 Espaces Jeunes de Franche Comté seront reliés à un réseau haut débit Belin3. L'Espace Jeunes de Besançon est déjà connecté à un réseau Haut débit, le « Réseau Lumière » et il a récemment inauguré son Cyberesp@ce dans des locaux neufs aménagés à cet effet. Le projet s'est construit à l'issue d'un long travail de réflexion associant l'ensemble de l'équipe de la ML, sa direction et leurs partenaires.

Il se concrétise par l'existence d'une salle de 80 m², dotée d'un équipement complet : une dizaine de postes connectés au réseau numérique « Lumière », une imprimante, des Webcams, des micros casques, scanner, téléphone, minitel, fax. A cela s'ajoute la construction d'une base documentaire qui recense des sites Internet susceptibles d'intéresser les utilisateurs de la ML et les usagers, ainsi qu'une documentation sur papier concernant l'emploi, la formation, l'orientation, la santé, les concours, et la presse pour les offres d'emploi (journaux, magazines...). Ce travail conséquent a été réalisé par le documentaliste/ animateur du cyberspace qui a, notamment, constitué des classeurs métiers par code ROME (ANPE), des classeurs AFPA au niveau national, etc., toujours dans la volonté de favoriser l'accès à l'outil pour les jeunes.

Il y a également un souci pédagogique d'initiation des jeunes à l'usage d'Internet :

« ... le cyberspace, c'est aussi pour permettre aux jeunes d'avoir accès à Internet : ce n'est plus un nouveau média maintenant, c'est déjà un média qui est bien ancré dans les mœurs, mais c'est important de permettre à tous les jeunes d'avoir accès à ce média. Parce qu'il y a beaucoup d'offres, beaucoup d'informations qui transitent sur Internet et ce n'est pas permis à tout le monde d'y avoir accès, bien qu'on soit le pays le plus en avance - on a le tarif ADSL qui soit le plus bas -, l'informatique réclame un investissement important, surtout quand on est demandeur d'emploi. Donc, là, ils ont un accès gratuit, ils peuvent venir autant de fois qu'ils le veulent, ils peuvent être aidés ; parce que ce n'est pas toujours évident non plus de faire des recherches, comment rechercher les offres d'emploi, aller sur quel site, taper un CV, l'imprimer ? Donc l'objectif, c'est bien qu'ils aient accès à ce média mais, aussi, les initier à Internet. Leur apprendre progressivement à découvrir l'utilisation de cet outil » (l'animateur/documentaliste).

Les personnes qui animent le cyberspace désirent mettre à disposition du jeune tous les éléments pour construire leur projet professionnel, que cela passe par une recherche d'emploi, de formation ou d'informations sur les droits, les techniques de rédaction d'un CV, l'actualité sur les métiers, les campagnes de l'apprentissage, la création de boîtes aux lettres électroniques : « il y a beaucoup d'offres qui se font par échanges électroniques ». Il est donc essentiel que le jeune puisse se connecter via Internet sur des sites qui lui permettront d'acquérir une information fiable. C'est dans cet objectif de fiabilité qu'un portail emploi formation a été créé par une association (pilote par l'Etat et le Conseil Régional), responsable aussi de la maintenance du site afin de contrôler les sites qu'il héberge.

« ... On s'est rendu compte qu'il y avait beaucoup de sites sur l'emploi, beaucoup de sites sur la formation et ce n'est pas toujours facile, même pour nous, de s'y retrouver par rapport à tous ces sites. Il faut que les jeunes aient accès à des informations qui soient fiables et les plus officielles possibles, les plus à jour aussi. C'est pour cela que ce portail a été mis en place. »

« ... Je recense aussi tous les sites Internet qui peuvent nous intéresser, mis à part le portail, c'est en complément, parce qu'on peut avoir besoin de sites qui ne sont pas référencés sur le

portail, nous avons nos propres besoins. Après rien ne nous empêche de leur suggérer de les ajouter au portail. D'ailleurs, ce sont des choses qui ont déjà été faites. » (l'animateur/documentaliste).

Le cyberespace s'adresse principalement aux jeunes demandeurs d'emploi ou de formation, qui sont accompagnés par l'équipe de la ML, mais pas seulement, c'est aussi un outil pour tous, pour les conseillers, les parrains, etc., l'ensemble de l'équipe de la ML, mais également pour des permanences situées sur les quartiers et sur la zone rurale couverte par l'intervention de la ML.

Le service est gratuit pour toutes les personnes qui sont accompagnées par la ML et proposé sur abonnement (5€ par mois) pour les autres. Le cyberespace est en accès libre tous les matins du lundi au jeudi, et sur RV l'après-midi, en particulier pour répondre aux nombreuses demandes de rédaction de CV ou pour prendre le temps d'effectuer des recherches plus spécifiques.

« Que ce soit le matin ou l'après-midi, de toute manière on est là pour les aider. On évalue leur capacité à surfer eux-mêmes sur Internet, on prend leur nom, leur adresse, leur demande, et puis s'ils ont des difficultés, on leur apprend à s'en servir pour qu'il soit autonome dans leurs recherches. C'est aussi pour ça que le cyberespace a été mis en place. » (l'animateur/documentaliste).

Le cyberespace met des moyens à disposition : téléphone, fichier d'entreprises, Internet, mise en contact direct via la vidéo (webcam) avec un employeur à la suite d'un repérage d'offres d'emploi, ou avec un organisme de formation. Mais il est utilisé en relation étroite avec le conseiller, en vue de stabiliser un projet professionnel réaliste. Pour l'élaboration d'un CV, par exemple, les jeunes voient au préalable un conseiller qui les aide à récapituler ce qu'ils ont fait avant et à préciser leur objectif. Ensuite, ils sont envoyés sur le cyberespace pour la découverte des métiers, la recherche de formations locales conventionnées par la Région (ces recherches via internet permettent de limiter un certain nombre de démarches et de déplacements), etc. Puis ils rencontrent de nouveau leur conseiller, c'est un va-et-vient entre le cyberespace et le conseiller :

« De toute façon avec le conseiller il y a toujours un va-et-vient, ... par exemple, si un jeune veut s'orienter sur un métier, il va venir au cyberespace pour consulter les fiches ONISEP, connaître les pré requis, découvrir ce qui se fait dans le cadre de ce métier. Et après il revoie son conseiller pour la validation d'un parcours professionnel. Ensuite, il peut y avoir une recherche concrète de formation, que le conseiller proposera parfois de faire directement au cyberespace... ».

Dans leur démarche de recherche, les jeunes peuvent être accompagnés d'un parrain qui va les aider à décortiquer les offres d'emploi, en les conseillant à la lumière de leur propre expérience du monde du travail.

Le cyberespace sert aussi de base pour organiser des animations et des événements, que ce soit des informations collectives pour faire connaître la ML ou des animations dans le cadre de la campagne d'apprentissage.

« Nous avons réalisé en 2003 des animations dans le cadre de la campagne d'apprentissage. On a fait venir des personnes extérieures, des professionnels pour présenter les métiers. On invite les jeunes, et on présente le métier avec un professionnel, et un CFA grâce à une vidéo projection. Ensuite, chacun peut visionner les métiers de son choix sur le portail, il y a une

soixantaine de métiers que les jeunes peuvent consulter, ce sont des vidéos qui sont réalisées par l'ONISEP ».

A partir du fichier des jeunes qui fréquentent la ML, des requêtes sont effectuées à partir de ce fichier ce qui permet, d'inviter sélectivement les jeunes intéressés par tel ou tel métier.

De même, dans le cadre de la « campagne d'apprentissage » qui se déroule dans une splendide salle de la ville (KURSAAL), la ML met ses outils à disposition pour l'événement : un fichier de 16 000 entreprises répertoriées, classées par secteur d'activité ; une liste de 800 maîtres d'apprentissage. Les jeunes peuvent accéder à ces informations et aussi proposer des candidatures spontanées.

Le cyberspace est encore tout récent, mais la fréquentation augmente et l'équipe envisage déjà de développer différents services : cyber-animations par thème, ateliers de recherche d'emploi etc.

3.- LA MISE EN MUSIQUE DES SIFA ET LA CAMPAGNE D'APPRENTISSAGE

3.1.- La mesure SIFA

Dans la région Franche-Comté, l'histoire des stages en alternance remonte à l'époque où Edgar Faure était président du Conseil régional. L'homme politique a laissé son empreinte dans la région, en particulier par sa volonté d'impulser des actions en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes, comme en témoigne une des responsables du dispositif SIFA. Cette volonté politique s'est poursuivie par une succession de dispositifs.

En 1995, le Conseil Régional de Franche-Comté ouvre un dispositif appelé « l'emploi vocationnel en alternance » qui permet d'orienter des jeunes de niveau VI, sans qualification, vers le secteur économique. La ML en a la responsabilité et en est maître d'œuvre. En 1997, une nouvelle mesure complémentaire au dispositif précédent est mise en place intitulée « Trait d'Union », pour des jeunes de niveau V à Bac. C'est en 2000 que l'ensemble de ces dispositifs se fondent en une seule et même mesure le SIFA (stages individualisés de formation par alternance) pilotée par la région.

Le SIFA se décline en deux volets, SIFA (I) et SIFA (II), mis en place sur deux périodes décalées et s'adressant à des publics de niveaux de qualification différents. En 2000, le SIFA (I) concerne un public de 16-~~25~~ ans, de niveau scolaire faible (VI-V) sans qualification. Le SIFA (II) est ouvert pour des personnes de niveau (V-IV) détenant un diplôme validé ou non (CAP, BEP, Bac), plus autonomes, mais sans expérience professionnelle. Le dispositif est ouvert en 2001 à un public de plus de 26 ans.

Prévoyant une participation très modérée des employeurs sur une durée de trois à neuf mois, le SIFA est destiné à des primo demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion professionnelle. L'objectif à atteindre est que le parcours du jeune débouche sur une formation qualifiante et/ou un emploi durable, à l'issue d'une activité professionnelle, accompagnée d'une formation en alternance obligatoire dans un organisme de formation (les temps de formation varient entre 175 heures et 400 heures). Des remises à niveau sont proposées à des jeunes sortis du milieu scolaire sans validation de leurs acquis. Les personnes de niveau V à IV, qui sont en SIFA II, peuvent préparer des concours d'entrée aux écoles, par exemple, école d'éducateur spécialisé, d'infirmière ou d'aide soignante, etc.

Pour les conseillers Mission Locale de la Franche-Comté, le SIFA est devenu un outil indispensable qui leur permet à la fois de nouer des relations avec les entreprises locales et de proposer une solution à des jeunes dans certaines situations critiques, par exemple lorsqu'ils n'ont pas trouvé de contrat d'apprentissage ou lorsque l'employeur ne les a pas gardé à l'issue de leur CAP. Le SIFA peut ainsi jouer un rôle de « sas », soit avant l'entrée en apprentissage, soit entre l'apprentissage et l'entrée en emploi.

C'est au demandeur d'emploi de faire ses propres recherches au niveau des entreprises et d'informer l'employeur de l'existence de cette mesure.

« Il faut déjà chercher l'employeur. Ce n'est pas moi qui le cherche, parce qu'en 95, quand j'ai commencé, je réunissais quatre, cinq jeunes autour d'une table et je leur proposais un lieu de stage. Je me suis aperçue que lorsque cela ne marchait pas, c'était de ma faute, pas de la leur, ils ne s'appropriaient pas leur démarche. Maintenant, nous listons ensemble les employeurs potentiels et vous démarchez. A partir du moment où je les suis, je les conseille jusqu'à ce qu'ils trouvent un employeur. Tous les dix jours je leur donne un rendez-vous pour faire le bilan de leur recherche et étudier le pourquoi de leur difficulté. On est dans le monde de la formation professionnelle, plus dans l'Education Nationale, il faut développer chez le jeune cette nouvelle connaissance du monde du travail » (la responsable du SIFA I).

Si l'employeur est d'accord, après une mise en contact avec la personne responsable du SIFA, une convention quadripartite sera signée entre la ML Espace Jeunes, l'employeur, le jeune, et validée par la signature du Conseil régional. La durée du SIFA est actuellement de 9 mois pour un SIFA (I). Une attestation de présence est envoyée tous les mois au CNASEA (organisme payeur).

Pour les SIFA I, le tissu d'entreprises concernées est surtout composé de PME et d'artisans, mais aussi de collectivités locales et d'établissements publics. Le SIFA (I) peut en effet être utilisé pour préparer le concours d'aide-soignante ou d'auxiliaire puéricultrice, ou depuis peu le CAP petite enfance. Quant aux SIFA (II), l'objectif étant une insertion directe en entreprise, on trouve d'avantage d'entreprises de services : informatique, santé, vente. Les personnes de niveau Bac pro, BTS peuvent s'orienter vers le secteur commercial, les emplois de bureau du tertiaire, mais aussi vers les entreprises industrielles ou vers des formations spécifiques, à la différence du SIFA (I) qui est plus orienté sur de la remise à niveau.

Le SIFA (II) permet une véritable individualisation de la formation en fonction des besoins du jeune :

« ... là, j'ai une jeune avec qui je viens de signer un SIFA (II), elle va préparer le concours d'éducateur spécialisé, donc elle travaille dans un Institut Médico Professionnel. Plus précisément, elle est en stage dans un IM PRO. Dans sa formation complémentaire, il y aura du français, une remise à niveau pour lui apprendre à rédiger dans la perspective du concours, mais aussi une initiation sur Internet parce qu'il faudra qu'elle initie elle-même les jeunes à Internet. Donc on peut arriver à faire des choses plus individualisées, mais ce n'est pas le même public qu'en SIFA I. » (la responsable du SIFA II).

En revanche, les entreprises industrielles de mécanique (découpage, emboutissage, sous-traitance automobile, etc.) sont très peu au courant de la mesure, même si quelques SIFA ont été signés avec des entreprises relevant des GEIQ, dans le cadre du partenariat de la ML avec plusieurs GEIQ et le GIMM.

3.2.- La campagne d'apprentissage

Depuis plus d'une dizaine d'années, la ML a aussi mis en place un groupe partenarial pour la promotion de l'apprentissage afin de mutualiser les offres et organiser des actions concertées. Piloté par la ML, ce groupe est composé de tous les CFA, les chambres consulaires, la Direction du travail, l'ANPE, le conseil régional, les CIO, le service académique d'inspection de l'apprentissage, les OPCA. Il se réunit trois ou quatre fois par an pour organiser les campagnes d'apprentissage.

Chaque année, les chambres consulaires recensent les besoins de leurs adhérents en matière d'apprentissage et les communiquent au groupe. Au mois de mai, la journée de l'apprentissage et de l'alternance (cf. supra) réunit tous les partenaires.

Ici comme ailleurs, on observe un déséquilibre structurel entre les offres et les demandes : les jeunes recherchent des contrats dans la vente (parfumerie et vêtements pour les filles, articles de sport pour les garçons), tandis que les offres dans les secteurs du BTP, restauration, métiers de bouche, sont difficilement pourvues, surtout en ce qui concerne les postes en milieu rural. Dans l'espoir de remédier à ce déséquilibre, la ML s'efforce d'organiser périodiquement des visites d'entreprises. En outre, d'avril à fin octobre, les conseillers tiennent une permanence spécifiquement orientée vers l'apprentissage.

Pour la conseillère, la mutualisation dans le cadre du groupe est un réel progrès parce qu'elle permet de conjuguer les efforts, d'éviter la multiplicité des guichets et aussi la concurrence avec l'Education nationale.

En revanche, les tentatives pour élargir la démarche à l'ensemble des contrats en alternance s'avèrent moins fructueuses. Comme le fait remarquer la conseillère :

« ... ne serait-ce que pour récolter les offres d'emploi en alternance, chacun a son pré carré et il y a quand même des organismes qui en font un fonds de commerce, c'est beaucoup plus compliqué. ».

4. LA PARTICIPATION AU PILOTAGE DES EMPLOIS-JEUNES

Dès la mise en oeuvre dans le département du dispositif NSEJ, la ML a été invitée, par les pilotes qui relevaient de sa zone d'intervention, à participer au travail d'analyse et de réflexion sur les projets proposés par les employeurs potentiels. Très rapidement, un travail en partenariat s'établit entre la ML et l'ANPE, pour se répartir les offres d'emploi et pour effectuer la mise en relation des candidats avec les employeurs. De son côté, la ML est en position de négociateur, du fait qu'elle possède déjà un portefeuille d'employeurs, par le biais d'un « fonds mutualisé » qu'elle a constitué et qui s'occupe notamment de la formation des CES. D'un commun accord, l'ANPE et la ML partent sur un principe d'égalité au niveau du partage des mises en relation :

« Dans la mesure où nous on avait un petit portefeuille d'employeurs visés par ce dispositif et avec lesquels on travaillait depuis un bout de temps... Donc en accord avec l'ANPE c'est nous qui allions négocier les offres avec ces employeurs-là. Et puis ensuite sur la mise en relation des candidats on a décidé d'un principe d'égalité entre les candidats ANPE et les candidats ML, c'est-à-dire que si l'employeur souhaitait recevoir 10 CV, l'ANPE envoyait 5 personnes et la ML 5 pour permettre un accès clair aux offres. ».

Ensemble, l'ANPE et la ML, par souci d'explicitation et de clarification par rapport au terme d'emploi jeunes ont travaillé à partir des postes créés sur la zone de la ML, pour donner du sens et une idée juste à cette appellation, à destination des jeunes et des conseillers. Ce travail s'est concrétisé par la conception de répertoires thématiques dans lesquels était repris tout ce qui concernait la loi, la circulaire, le descriptif des postes en rapport au secteur de l'activité, et les profils demandés par les employeurs :

« On avait fait ça, parce qu'on se rendait compte, aussi bien à l'ANPE que chez nous, que les jeunes venaient en disant : " moi, je veux un emploi jeune " et pour eux emploi-jeune, c'était le métier. En fait, personne ne mettait précisément du contenu derrière cette appellation-là, parce qu'il y avait le mot Emploi et le mot Jeune et aussi, je pense, parce que les appellations des postes étaient assez fumeuses !... ».

Cet important travail de tri, classement, mise en forme, éclaircissement sur le contenu des postes et le type d'employeurs, concrétise aussi un partenariat durable avec l'ANPE, puisque ces répertoires sont utilisés aussi bien par l'ANPE que par les conseillers de la ML. Aux yeux de la conseillère, la qualité de ce partenariat reposait largement sur le lien établi avec son homologue de l'ANPE :

« Oui, ça tient vraiment à la qualité de la relation avec la personne de la direction déléguée de l'ANPE qui participait au comité de pilotage. Et c'est grâce à cette personne... enfin, c'est un tout, c'est vrai que les comités de pilotage s'y prêtaient aussi, mais cette personne-là arrivait à faire redescendre après certains modes de fonctionnement dans les ALE ... ça a été clair, après, quand cette personne a changé de poste on n'a quasiment plus travaillé avec les ALE. Bon, c'était la fin du dispositif aussi, donc ça s'essouffait, mais c'est clair qu'il faut à un moment donné une volonté pour que ça se passe comme ça. ».

L'engagement de la ML dans le comité de pilotage du dispositif EJ, et le fait que cette démarche ait été connue, ont contribué, sur les années 1998 à 2000, à l'afflux d'un public de niveau 4 et +, ordinairement peu familier des ML : *« des jeunes qui ne seraient peut-être pas venus nous solliciter autrement, sont venus nous solliciter pour ça ».*

Le fait que la ML ait pu négocier avec les employeurs le profil des postes et les exigences en termes de niveau acquis par les candidats, dans le cadre du comité de pilotage, cela a permis des embauches de jeunes présentés par la ML. De plus, dans le cadre du Fonds Mutualisé, des formations de préparation aux concours ont été organisées et prises en charge, à destination des personnes de niveau Bac et +, pour qu'elles accèdent à la fonction publique territoriale, tandis que des personnes de niveau VI et V ont pu être intégrées directement, sans concours.

La ML s'est battue pour obtenir un accompagnement renforcé des jeunes salariés, notamment dans le domaine de la formation :

« Nous, on estimait que ce qui péchait le plus dans le dispositif, c'était que la formation ne soit pas obligatoire, qu'elle soit recommandée mais pas obligatoire, et, en plus, on se rendait bien compte que les gens qui intégraient ce dispositif-là se posaient plein de questions, ne savaient pas trop s'ils avaient ou non un statut différent des autres salariés, à quelle sauce ils allaient être mangés, est-ce qu'ils cotisaient à l'ASSEDIC... Enfin ils se posaient beaucoup de questions, et ils étaient finalement très isolés... ».

« Donc nous, on a réclamé la mise en place d'un accompagnement. On a réclamé longtemps. Moi je participais aussi aux comités de pilotage départementaux en préfecture, donc le secrétaire général m'a entendue souvent dire ça, et puis quand même, fin 2000, on a

commencé un peu à entendre ce qu'on disait et, en 2001, on a pu signer la première convention de promotion de l'emploi (CPE) avec la Direction du Travail pour mener une action d'envergure sur la professionnalisation des emplois-jeunes. »

Cette démarche s'est étendue aux autres Espaces Jeunes, leur donnant la possibilité de signer à leur tour des CPE, avec l'objectif principal de permettre l'accès de tous les jeunes salariés EJ à un plan individuel de formation et de professionnalisation.

La conseillère responsable du projet estime que, globalement, l'action a sensiblement accru la légitimité de la ML aux yeux de ses partenaires :

« ... Ce qui est certain, c'est que ça a amené une reconnaissance de la ML, la reconnaissance d'un professionnalisme. Si on a réussi à obtenir les CPE avec la direction du travail après les avoir réclamées pendant tant de temps, c'est parce que les pilotes ont insisté pour que le travail fourni depuis le démarrage par les espaces jeunes, gratuitement pour le compte de l'Etat, soit pris en compte. Je pense qu'on y a gagné, en tous cas vis-à-vis des partenaires et vis-à-vis de structures comme la préfecture et la Direction du Travail, une reconnaissance de notre savoir-faire et la capacité à faire autre chose que recevoir un jeune dans notre bureau. Par exemple traiter avec des employeurs. »

La conseillère espère pouvoir transférer ce savoir-faire et ces nouveaux acquis en termes de travail partenarial, pour les réinvestir dans le cadre de la mise en œuvre d'une nouvelle mesure, les CIVIS :

« Ce que j'espère c'est qu'on sera sollicité sur les CIVIS, pour l'instant cela n'a pas été le cas. D'autant que, dans le CIVIS, il y a une condition de niveau, et cela peut concerner davantage notre public. Ce serait dommage que tout ce travail qu'on a fait, et ces relations qu'on a construites, ne servent plus à rien. On pourrait le réinvestir sur le CIVIS ou bien sur l'emploi aidé en général, dans le secteur non marchand.

Par ailleurs, cela m'a permis de rencontrer beaucoup d'agents de l'ANPE, de les connaître, c'est quelque chose que je vais réinvestir à l'occasion de la CPE qu'on a signé pour l'accompagnement à la sortie du dispositif : l'objectif pour moi, c'est de récupérer les CV des jeunes, de voir les acquis professionnels et puis de discuter avec les collègues de l'agence pour que ces gens soient aussi plus boustés par l'agence. Enfin voilà, il y a, après tout, un réseau local qui se tisse. »

5.- L'IMPLANTATION D'UN PAEJ DANS LES LOCAUX DE LA ML

Face à un « mal être » croissant¹, ressenti par les travailleurs sociaux chez les jeunes qu'ils accueillent, la santé est devenue un paramètre essentiel, de plus en plus pris en compte dans l'accompagnement du jeune lors de son parcours d'insertion socioprofessionnelle. Les notions de « mal être » et « bien être » ont été pris suffisamment au sérieux pour qu'un lieu d'écoute et d'orientation soit mis à la disposition des jeunes les plus en difficulté, comme l'exprime le directeur : *« Le suicide des jeunes reste une préoccupation majeure dans les ML, pas seulement ici »*. Ces jeunes ont, en effet, trop rarement l'occasion de pouvoir parler de leurs souffrances psychiques, des difficultés rencontrées dans le milieu familial ou des problèmes personnels auxquels ils peuvent être confrontés. Les raisons en sont multiples, bon nombre de

¹ Marie-Christine FREIRE, 2001, « La santé et l'insertion des jeunes » - DIIJ.

jeunes n'ont pas forcément accès aux soins, d'une part, et d'autre part, ils n'ont pas la volonté et/ou sont réticents à s'engager vers une démarche thérapeutique.

La ML de Franche-Comté, accorde une importance particulière à la santé pour favoriser l'insertion professionnelle des jeunes. Dans les années 2001-2002, des « Ateliers santé » sont organisés dans le cadre du PRS (Programme Régional de la Santé) par la ML, en partenariat avec le CODES, le service hygiène de la ville, et, soutenus par le Conseil Régional. Des modules santé sont proposés aux jeunes inscrits dans des stages de pré qualification, ils sont co-animés par une infirmière, une psychologue du CODES, des médecins. Ce dispositif a permis de repérer et faire remonter les besoins que les jeunes pouvaient avoir en terme de santé, et de répertorier les pathologies les plus fréquemment observées chez eux, à savoir : troubles de la vue, pathologies buccodentaires, troubles du comportement alimentaire et troubles psychologiques. Grâce à ces modules, ils ont pu accéder à des informations concernant la santé en participant à des petits groupes restreints (5 à 6 personnes) favorisant l'échange et l'expression de leurs besoins. Ils ont pu bénéficier de la mise à jour de leurs droits (Mutuelle), également de visites médicales, de consultations spécialisées, de mises à jour des vaccinations. Cette approche globale du jeune permet de consolider fortement son parcours vers une insertion socio-professionnelle. En revanche, le maillon faible de cette action, s'il y en a un, est plutôt de l'ordre des difficultés relationnelles rencontrées lors des réunions de synthèse entre la ML et les professionnels de santé, difficultés liées entre autres au secret médical.

C'est en 2002, en application de la circulaire émanant de la DGS-DGAS², et à l'issue de l'action des « ateliers santé » que la ML de Franche-Comté met en place un PAEJ (Point Accueil Ecoute Jeunes) non spécialisé, ayant pour objectif un accueil et une écoute inconditionnels à caractère non institutionnel auprès de tous les jeunes, et qui se veut un lieu neutre. L'action de l'« Atelier Santé » se poursuit en s'adressant à un public plus large, c'est-à-dire non seulement à des publics scolaires mais aussi à des jeunes intégrant des dispositifs ou demandeurs d'emploi, et en développant des animations thématiques enrichies des questionnements des jeunes, par exemple autour de la toxicomanie, thème fréquemment demandé par les jeunes.

La ML effectue un important travail de mise en relation entre les partenaires :

« ... c'est un travail de fourmis, qui n'a rien de médiatique, on est depuis longtemps confronté à ces difficultés là. Ce sont des choses qu'on mène depuis longtemps, d'impliquer des soignants, des médecins, le CODES dans ce fonctionnement. Alors peut-être que de l'extérieur ça peut paraître routinier mais ça nous semble être la base de ce qu'il faut faire passer comme message auprès de ce de public. » (le directeur).

Afin que la mise en place de ce service, proposé aux jeunes, ne produise pas l'effet inverse de l'effet attendu, il convient de trouver la bonne forme d'affichage, comme nous le souligne le Directeur :

« ... ce qu'il faut c'est qu'effectivement ce point d'accueil écoute jeunes soit suffisamment neutre, au niveau entre guillemets « affichage ». C'est pour cela que cette action d'écoute n'a pas été maintenue au CODES, parce que justement le CODES affiche une identité, je dirais, de soins, de thérapie ou de psychologie, etc.

² Circulaire DGS-DGAS n°2002/145 du 12 mars 2002.

Donc il ne fallait pas que le PAEJ soit connoté de cette façon là... Quand vous rencontrez un conseiller professionnel, vous rencontrez quelqu'un qui à vos yeux est celui qui va vous aider dans votre parcours mais qui ne va pas forcément vous écouter sur des choses plus personnelles. Donc c'est cette distinction là qu'il faut absolument essayer d'opérer dans la représentation et dans la tête des gens qui s'adressent au référent du PAEJ. » (le directeur).

Actuellement, le PAEJ est devenu une action autonome au sein de la ML, alors que, pendant la première phase de sa mise en place, il était localisé à l'extérieur de la structure. Au démarrage du projet, le référent précédent, également psychologue de formation, a surtout développé un travail d'ingénierie pour lancer et faire connaître le PAEJ en construisant, notamment, un réseau de partenaires afin de leur faire prendre conscience de l'existence du PAEJ. Cette première phase a pris fin au bout de huit mois, en raison d'un manque de financements. La ML, pour relancer l'action du PAEJ, poursuit sa démarche en sollicitant des financements auprès du FSE, financements qu'elle obtient sous condition de s'adresser aux demandeurs d'emploi selon le souhait du FSE :

« Le FSE nous a dit : "Eh bien écoutez, nous, on veut bien soutenir le lancement du point d'accueil Ecoute jeunes mais à la seule condition que vous vous adressiez aux demandeurs d'emploi". Moi, ça me convenait très bien, mais c'est vrai que la circulaire, elle, était vraiment très, très large. ».

L'avenir du PAEJ, en termes de localisation au sein de la structure ou à l'extérieur, se déterminera selon son développement, et selon le directeur :

« ... dès que nous aurons plus d'assurance au niveau de la pérennisation de ce projet, on réintégrera très probablement la rue de l'E., à condition que les locaux soient toujours disponibles ...

Mais à voir l'activité qui se déroule à l'heure actuelle, puisque finalement ce n'était pas le cas au moment où on avait démarré rue de l'E., je trouve qu'on peut légitimement se poser la question, de savoir si ce n'est pas judicieux aussi... s'il n'y a pas lieu de faire ce type d'activité au sein d'une structure qui s'appelle l'Espace jeunes mission locale... ».

Le PAEJ, destiné aux jeunes à la sortie du système scolaire et aux primo demandeurs d'emploi, est un espace de parole et d'écoute où le jeune en période de déstabilisation peut, selon son désir, y trouver un dialogue, un échange, voire une orientation au regard des problèmes auxquels il est confronté. Il est important pour lui de savoir que c'est aussi un lieu de confidentialité, comme le précise la référente/PAEJ :

« Il s'agit en fait d'accueil et d'écoute dans un lieu qui se veut neutre, où les entretiens sont confidentiels entre le jeune et moi. Et c'est à la demande du jeune, donc il n'y a pas d'obligation, c'est vraiment sur la base d'un désir du jeune qui veut venir s'exprimer, partager des moments difficiles de sa vie. Ça peut être pour des conflits familiaux, ça peut être des problèmes de place dans la famille ou de difficulté à trouver sa place, des problèmes de dialogues avec les parents, avec les frères et sœurs. Il peut y avoir aussi des jeunes qui cherchent un interlocuteur, on va dire. Quand je les reçois, il y a de l'accueil et de l'écoute mais aussi de l'orientation, c'est-à-dire que je peux aussi, par rapport à leur demande, les orienter vers des organismes plus spécifiques pour eux : cela peut être de l'orientation en CMPP (Centre Médico psychopédagogique), ou vers des associations...Mais ce n'est pas uniquement de l'orientation, parce qu'il y a des demandes qui ne nécessitent pas de suivi thérapeutique auprès d'un psychologue, ni d'orientation vers un autre partenaire santé. Ils vivent des choses difficiles, qui sont difficiles pour eux à gérer et qu'ils ont besoin comme ça

de venir exprimer en toute liberté, j'ai envie de dire, puisque c'est un lieu d'écoute et c'est vrai que quand on commence un entretien avec un jeune, on ne sait pas non plus où ça va nous mener. »

Le jeune en demande d'écoute peut prendre rendez-vous à l'accueil ou alors il peut être envoyé, soit par son conseiller emploi/formation, soit par son parrain :

« ... ils peuvent passer par l'intermédiaire d'un conseiller. Parce que souvent c'est aussi des personnes qu'ils connaissent bien. Donc ça peut être aussi un moyen, pour eux ils sont peut-être plus en confiance, etc., donc parfois ils peuvent aussi passer par leur conseiller, ou leur parrain. Les parrains ont été les premiers demandeurs par rapport à ça. Je pense qu'ils ont un lien qui est différent, une approche différente avec le jeune. Il y a une proximité, une relation personnelle... ».

La référente du PAEJ détient une maîtrise de psychologie clinique mais elle tient beaucoup à ce que le PAEJ soit identifié, non comme un lieu thérapeutique mais comme un lieu de parole libre, et pour ce faire elle ne veut surtout pas être représentée ou repérée comme la psychologue :

« Ah non, j'allais dire surtout pas, dans le sens où si vous voulez ce n'est pas un lieu qui se veut connoté à un niveau santé et thérapeutique. C'est un lieu de parole, parole libre, et d'accueil, donc je dirais déjà physique, le fait de pouvoir venir et de voir quelqu'un, et puis c'est un moment particulier... un temps, un lieu privilégié pour leur parole.

Parce qu'on prend le jeune dans sa globalité, dans toutes ses dimensions. Pas seulement sur le point professionnel. »

Les enjeux engagés dans la relation entre le jeune et la référente du PAEJ sont d'une nature très différente de ceux qui s'établissent dans la relation avec un conseiller emploi/formation. Lorsqu'un jeune s'adresse à la référente du PAEJ, il recherche une écoute pour répondre à des problèmes spécifiques, qui ne relèvent pas de la recherche d'emploi ou de formation, mais dont les réponses fournies lui permettront néanmoins d'avancer dans sa poursuite d'insertion professionnelle. De toute évidence, le jeune, dans sa démarche, sait faire la différence, comme le confirment, tour à tour, le directeur et la référente/PAEJ :

« Les enjeux ne sont pas les mêmes. Quand vous êtes en situation d'entretien sur votre situation professionnelle, etc., il y a des enjeux qui ne se recoupent pas, par exemple parler de sa vie, de ses difficultés personnelles. Ça ne veut pas dire que les conseillers ne sont pas détenteurs d'un certain nombre, à la limite, même, de secrets ou de choses comme ça. Mais les jeunes ne rencontreront jamais auprès d'eux le même type d'écoute, la même disponibilité, et de réceptivité en quelque sorte par rapport à la parole », (le directeur).

« ... dans leur esprit, c'est complètement séparé. Ils voient vraiment deux personnes différentes. On est un être, un individu, mais fait de pleins de morceaux, ils savent bien que quand ils s'adressent à leur conseiller ça sera pour une recherche d'emploi ou une demande particulière et moi c'est vraiment autre chose. » (la référente/PAEJ).

« Oui, je crois que là ils ont fondamentalement... ils sont entendus, voilà. Ils sont entendus et ça leur redonne une sorte de confiance en eux, une valorisation aussi d'eux-mêmes, surtout quand ils sont dans des situations qui ne sont pas toujours faciles, tant du point de vue

émotionnel que matériel. Ca permet aussi, à certains moments, de poser les choses et de prendre un temps particulier pour y réfléchir », (la référente/PAEJ).

La question reste ouverte, quant à l'opportunité pour le jeune de trouver sur place ou à l'extérieur de la structure un lieu d'écoute et de libre parole. La localisation au sein de la structure et le caractère non connoté « psy » que la responsable du PAEJ s'évertue à maintenir facilitent, semble-t-il, l'accès à cette écoute pour des jeunes très réticents vis-à-vis d'une prise en charge psychologique qui leur serait parfois nécessaire lorsqu'ils traversent des moments de grande souffrance, mais pour qui aller vers un psychologue est une démarche sinon inhabituelle totalement inconnue :

« ... Le PAEJ, c'est un lieu peut-être plus accessible. Accessible dans le sens où la démarche est plus facile, de se dire : « je vais y aller, la conseillère est là, elle peut m'écouter donc je vais y aller » que de dire : « je fais la démarche d'aller voir une psychologue ». Parce que souvent ça fait peur, parce qu'on associe la psychologie à la maladie mentale, il y a des jeunes qui m'ont déjà dit : « Ah, non, je ne suis pas fou ». Et puis on peut, peut-être, mieux amener les choses : quand je pense qu'un suivi thérapeutique est nécessaire pour la personne, du fait qu'on s'est quand même vus beaucoup, il y a un lien qui s'est créé, je pense que les choses sont plus faciles à amener et à entendre pour la personne en face, qui peut-être -peut-être !- n'aurait pas fait la démarche au départ », (la référente/PAEJ).