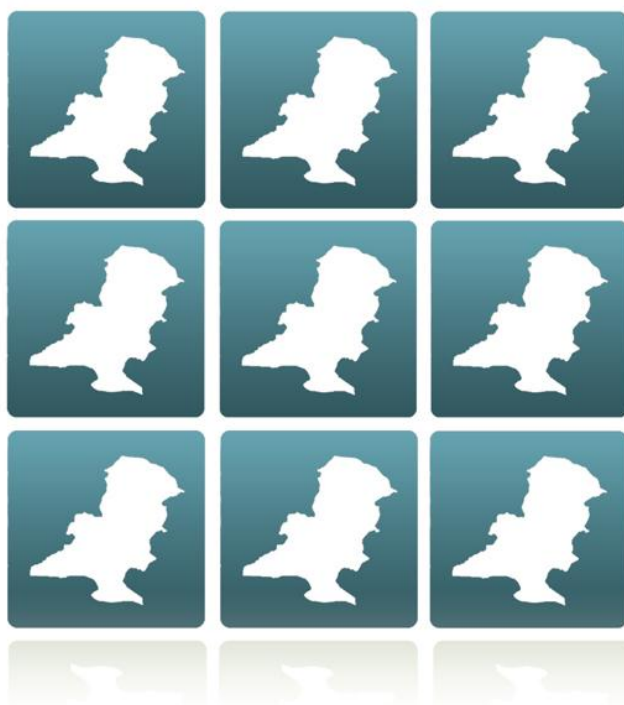


Année 2010

Rapport d'autoévaluation

maison de l'emploi du Pays d'Arles



maison de
l'emploi du
Pays d'Arles

(tout le monde s'y retrouve)

maison de l'emploi du Pays d'Arles 18, rue Amédée Pichot 13200 Arles - 04 90 97 52 69 - mdepaysdarles.fr

Sommaire

Introduction p 5

1. Le cadre réglementaire
2. Le mandat
3. Les principales dates et étapes

La méthodologie de travail utilisée p 6

1. La formation à l'autoévaluation
2. La sensibilisation des membres de la gouvernance et des partenaires
3. La mise en place de la méthode

Question évaluative n°1 Dans quelle mesure la CBBE permet elle d'améliorer le processus d'accès et de retour à l'emploi ? p 11

Question évaluative n°2 Dans quelle mesure la CBBE peut-elle améliorer sa démarche ? p 21

Synthèse p 23

Annexes p 25

Introduction

1. Le cadre réglementaire

La convention pluriannuelle d'objectifs, signée le 19 mars 2007, est entrée en application à compter du 1^{er} janvier 2007. L'année **2007 est donc celle de la création et l'installation de la maison de l'Emploi du Pays d'Arles**. Elle est née d'une préoccupation et d'une volonté commune de convergence des acteurs et des moyens.

Il s'agit de mettre en place - avec les partenaires constitutifs, les collectivités locales, le service public de l'emploi, sans oublier l'ensemble des acteurs locaux économiques et de la formation - les conditions de mise en œuvre de projets de territoires complémentaires à ceux déjà mis en place par les partenaires.

La démarche d'autoévaluation, lancée et fortement recommandée par l'Etat chaque année, est décidée, pilotée et conduite par les acteurs du projet : ceux qui gouvernent, ceux qui animent et ceux qui participent à l'action. Il ne s'agit donc pas d'un contrôle ou d'un suivi mais d'une aide à la décision. L'autoévaluation s'inscrit ainsi dans une démarche de progrès pour la maison de l'emploi.

2. Le mandat

Finalité (Qu'attend la gouvernance de l'autoévaluation ?) : Il s'agit de préciser les attentes de la gouvernance vis-à-vis de la démarche d'autoévaluation, en particulier en terme de valeur ajoutée de la maison de l'emploi avec, au maximum, trois points qui peuvent être formulés sous forme de questions.

Champ (Sur quel champ doit porter l'autoévaluation ?) Il s'agit de préciser l'axe et/ou les activités de la maison de l'emploi sur lesquelles la gouvernance souhaite que porte l'autoévaluation.

L'évaluation portera sur le champ de « l'accès et du retour à l'emploi ».

Temporalité

L'évaluation se situera ex post (après l'action)

3. Les principales dates et étapes de l'autoévaluation

Janvier 2010 : Point méthodologique, définition de la question évaluative

Février 2010 : Proposition du cahier des charges lors du CA - Validation

Mars 2010 : Réunion du comité de pilotage, échanges sur la démarche et les critères

Avril 2010 : Réunion de l'équipe technique, échanges sur la démarche et les indicateurs de mesure

Avril-juin 2010 : Réalisation du travail d'autoévaluation l'équipe technique

Juin 2010: Point avec l'équipe technique sur les travaux réalisés par chacun, échanges sur les premières pistes d'action

Juillet-Août 2010: Rédaction du rapport

Octobre 2010 : Présentation du rapport d'évaluation à l'équipe technique – Echanges et dernières modifications

Novembre 2010 : Restitution des résultats à la gouvernance lors du CA

La méthodologie de travail utilisée

1. Formation à l'autoévaluation des MDE en 2008

L'équipe technique a tout d'abord suivi la formation à l'autoévaluation mise en place par l'Etat.

2 personnes de la MDE (Maxime QUEVAL et Ingrid DI BATTISTA) ainsi que 3 partenaires de la MDE (Daniel DUARTE de la Direction Départementale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, Laure SAZOS-ASSEDIC et Daniel GEOFFRAY de Pôle Emploi) ont participé aux 3 jours de formation organisés en octobre et novembre 2008 par Alliance Ville Emploi à Martigues pour l'ensemble des MDE des Bouches-du-Rhône.

L'objectif principal d'une autoévaluation (de la MDE) est **l'analyse de l'impact d'une politique** (analyse du changement obtenu, analyse des effets obtenus). Il s'agit ainsi de montrer en quoi la politique mise en œuvre a changé les conditions pour le destinataire. Ceci permettra de prendre collectivement conscience des situations vécues, des réalisations accomplies et des améliorations à mettre en œuvre.

2. Sensibilisation des membres de la gouvernance et des partenaires

La démarche d'autoévaluation a été lancée lors du Bureau de la MDE le 27 novembre 2008.

Une présentation synthétique de cette démarche a été faite aux membres du bureau, du CA ainsi qu'aux partenaires en rappelant que cette autoévaluation permettra aux acteurs de juger et d'améliorer leurs propres actions. Il s'agit donc d'une évaluation décidée, pilotée et conduite par les instances qui « gouvernent » (conseil d'administration) et celles qui « animent » (équipe de permanents, partenaires) la maison de l'emploi.

Cette démarche permettra ainsi de :

- Rendre compte de l'atteinte de ses objectifs
- Vérifier la valeur ajoutée des actions de la MDE
- Améliorer le projet

En novembre 2009, la maison de l'emploi a fait une restitution des travaux d'autoévaluation de l'année et a précisé que, pour l'année suivante, l'autoévaluation serait à nouveau réalisée mais sur un autre champ d'action.

En 2010 la démarche est relancée.

3. Mise en place de la méthode

Etape 1 : Détermination du champ et de la finalité de l'autoévaluation

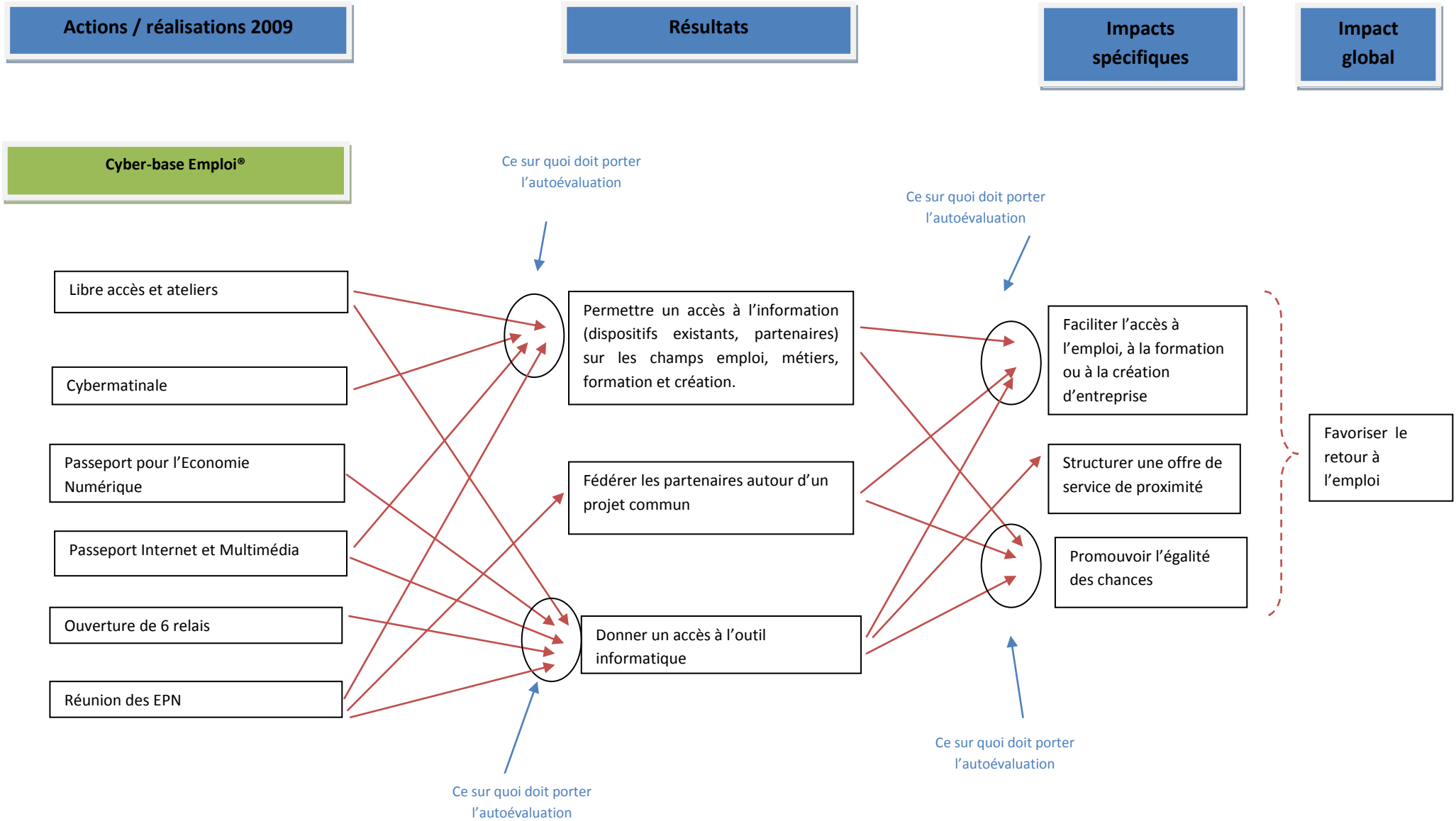
Le champ retenu est celui de l'emploi et plus particulièrement l'action Cyber-base Emploi®.

Etape 2 : Réalisation du logigramme

Un des aspects fondamentaux de la phase de structuration d'une démarche d'autoévaluation est la formulation des questions évaluatives (les questions auxquelles l'autoévaluation devra répondre).

Avant de les formuler, il est utile pour le comité de pilotage de reconstituer la logique du projet lui-même car cela va permettre de clarifier les objectifs et de les hiérarchiser.

Le logigramme sur le champ de l'emploi - CBBE



Etape 3 : Les questions évaluatives, critères et indicateurs

➤ Les questions évaluatives

Il s'agit des questions élaborées par le comité de pilotage, formulées dans le cahier des charges, auxquelles l'équipe technique d'évaluation devra répondre.

Elle doit englober 3 dimensions :

- Descriptive : cherche à observer et mesurer le changement
- Normative : cherche à comprendre et apprécier des liens de cause à effet
- Instrumentale : s'interroge sur l'amélioration possible du projet

Par l'intermédiaire du logigramme, l'équipe a pu déterminer les questions évaluatives qui sont :

- Dans quelle mesure la mise en place de la CBBE a-t-elle permis d'améliorer le processus d'accès et de retour à l'emploi ?
- Dans quelle mesure peut-elle améliorer la démarche?

➤ Les critères et indicateurs

Les critères d'évaluation précisent un aspect de l'action évaluée qui va permettre d'apprécier sa réussite. Chaque critère devra être accompagné d'indicateurs. C'est le **comité de pilotage est en charge de la définition des critères et l'équipe technique des indicateurs.**

Composition du comité de pilotage :

- maison de l'emploi – Ingrid Di Battista (coordinatrice de la démarche)
- Relais de St Martin de Crau – Marie-Joëlle Rockel
- Relais de St Rémy – Valérie Barale
- TEEF Tarascon – Direction
- Mission locale du Delta – Bernard Ruzé

Composition de l'équipe technique :

- maison de l'emploi – Ingrid Di Battista (coordinatrice de la démarche)
- maison de l'emploi – Timothée Lauzet, Camille Pietri (appuyés en interne sur la réalisation du travail par Sarah Calès et Jeanie Cano)
- Relais de St Martin de Crau – Rémy Burel
- Relais de St Rémy – Nadine Reynet
- TEEF Tarascon – Rodica Rapcea

Pour la question 1 : Dans quelle mesure la CBBE permet-elle d'améliorer le processus d'accès et de retour à l'emploi ? Et dans quelle mesure peut-elle améliorer sa démarche?

Critère 1 : La CBBE permet un accès à l'outil informatique pour tous les publics	Nb usagers et nb usagers actifs en 2008/2009 et 2009/2010
	Typologie des publics (Sexe, âge, CSP, formation)
	Niveau de connaissance en informatique et taux d'équipement des usagers
	Typologie par accès (emploi, formation, mail...)
Critère 2 : La CBBE propose une offre de services territoriale diversifiée et adaptée	Nombre de relais (Couverture territoriale) et volumes horaires de chacun. Présence d'animateurs et accueillants CBBE
	Communes de provenance des usagers
	Nb de thématiques d'ateliers et nouveaux ateliers prévus (tableau) + fréquentation

au public	Fonctionnement du libre accès dans chaque relais et problématiques rencontrées
Critère 3 : La CBBE propose une offre de services complémentaire à ce qui est proposé par les partenaires.	Nombre de partenaires travaillant sur le champ de l'accès aux NTIC auprès du public
	Typologie de services proposés par les partenaires
	Typologie de services proposés par la CBBE

Etape 4 : Recueil des données quantitatives et qualitatives

L'autoévaluation portant sur le dispositif CBBE, la maison de l'emploi a récolté l'ensemble des informations nécessaires pour le traitement de ces questions :

- Les statistiques de la CBBE disponibles sur le portail Cyber-base Emploi®
- Les fiches actions et divers documents présentant les actions de la CBBE
- Des informations sur le fonctionnement des relais (libre accès, accueil du public)
- Des documents sur les structures existantes en Pays d'Arles sur le champ des NTIC
- Documents de communication utilisés, plans média, articles de journaux

Etape 5 : Analyse et échanges avec l'équipe technique

A partir des informations collectées, la coordinatrice-chargée de mission observation centralise l'ensemble des informations. Elle produit un document de travail qui sert de base aux échanges de l'équipe technique. L'équipe technique analyse les données quantitatives et qualitatives et fait des propositions d'actions pour les problématiques rencontrées afin d'améliorer le fonctionnement de la CBBE.

A la fin de l'année 2010, la MDE pourra présenter les résultats de cette autoévaluation au CA.

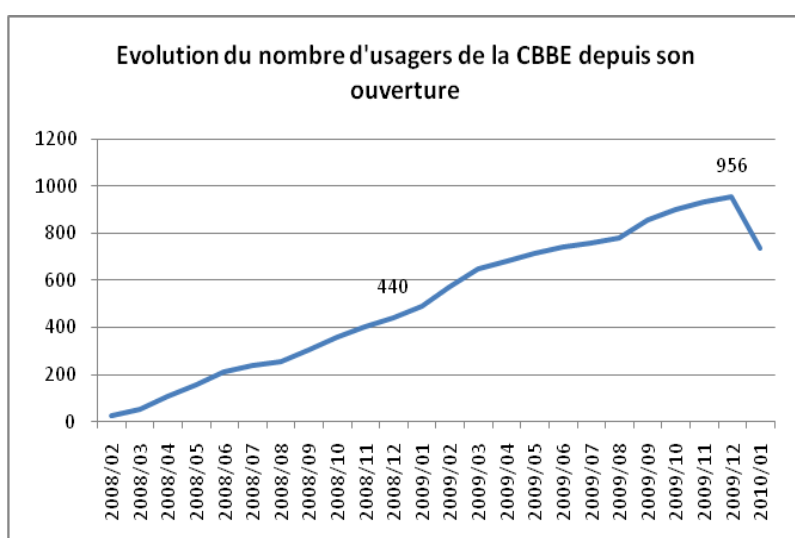
Question évaluative n°1 :

Dans quelle mesure la Cyber-base Emploi® permet-elle d'améliorer le processus d'accès et de retour à l'emploi ?

L'équipe technique d'autoévaluation a défini des indicateurs partagés donnant des éléments pour répondre à cette question. Pour cela, ils se sont appuyés sur les statistiques du portail CBBE, sur une enquête de satisfaction réalisée auprès de 62 usagers ainsi que sur les retours d'expériences et pratiques dans chacun des relais.

1. La CBBE permet un accès à l'outil informatique pour tous les publics

a. La CBBE est ouverte pour tout public en recherche d'emploi ou d'informations sur la formation et la création d'activité



12 février 2008 : Ouverture de la CBBE du Pays d'Arles, et de 2 relais sur les sites de Saint-Martin de Crau et Saint-Rémy de Provence.

Avril 2008 : Mise en place d'ateliers d'initiation hebdomadaires au CCAS de Châteaurenard

Février 2009 : Ouverture du relais CBBE à Tarascon

Décembre 2009 : Ouverture du relais CBBE de Châteaurenard

Janvier 2010 : Ouverture du relais CBBE à Boulbon

Janvier 2010 : « Archivage » de la base de données des usagers de la Cyber-base Emploi® (tous les usagers non venus depuis + de 6 mois à la CBBE sont archivés).

Permettre un accès gratuit à l'informatique et à Internet à toute personne du Pays d'Arles en démarche de recherche d'emploi, d'insertion, de recherche d'informations sur la formation et la création d'activité : Tels sont les objectifs de la Cyber-base Emploi® du Pays d'Arles qui a ouvert ses portes le **12 février 2008**, sur 3 sites :

- **Arles** (dans les locaux de la maison de l'emploi du Pays d'Arles)
- **Saint-Martin de Crau** (dans les locaux du Centre Emploi Formation de la ville)
- **Saint-Rémy de Provence** (dans les locaux du Service Relais Emploi de la ville)

Au cours de l'année 2008, la Cyber-base Emploi® a également organisé des ateliers d'initiation hebdomadaires dans les locaux du CCAS de **Châteaurenard**.

Cette première année de fonctionnement a enregistré un total de 573 inscriptions sur ces quatre sites.

Pour accroître sa couverture territoriale et enrichir son offre de proximité, la Cyber-base Emploi® du Pays d'Arles a ensuite ouvert deux relais supplémentaires, l'un à Châteaurenard (décembre 2009), le second à Boulbon (en janvier 2010).

Pour ses deux ans d'existence, la Cyber-base Emploi® comptait alors 956 usagers inscrits, dans ses six lieux d'accueil.

La baisse de la courbe d'évolution des inscriptions en janvier 2010 correspond à un archivage de la base de données des usagers de la Cyber base : Tous les usagers qui ne sont pas venus depuis plus de six mois ont été archivés ; jusqu'à ce qu'ils reviennent et soient « désarchivés », ils n'apparaissent plus dans les nombres d'usagers inscrits

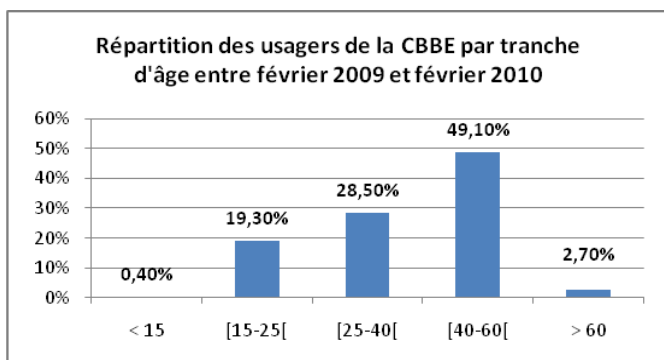
b. Des usagers aux profils variés

56.6% de femmes sur l'année 2009.

Sur l'ensemble des usagers de la CBBE en Pays d'Arles, on retrouve **56.6% de femmes sur l'année 2009**. Plus localement, ce sont les relais d'Arles et de Saint Martin de Crau qui enregistrent les plus faibles parts de femmes avec respectivement 54.7% et 48.7% de femmes.

Une majorité de 40-60 ans

Depuis son ouverture en février 2008, la Cyber-base Emploi® du Pays d'Arles accueille en majorité des usagers appartenant à la classe d'âge 40-60 ans. Cette tendance s'est poursuivie entre février 2009 et février 2010, où leur part est de 49.1%. **Cette répartition peut varier en fonction des différents relais.**



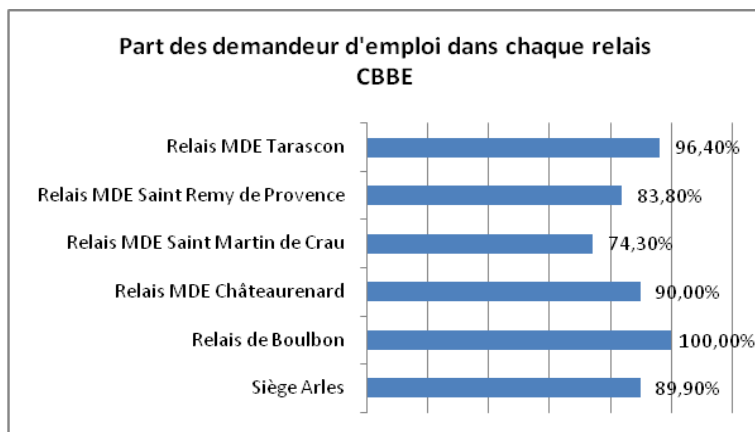
On remarque par exemple que sur Châteaurenard, 70% des usagers ont entre 40 et 60 ans.

Sur St Martin on retrouve une répartition plus homogène par tranche d'âge, excepté les plus 60 ans qui sont très peu présents.

Sur St Rémy, la part des 40-60 ans reste également majoritaire.

La part des usagers de la tranche d'âge 25-40 ans est, elle aussi, conséquente (28.5%). Cependant, pour ce qui est des plus jeunes, on constate que la part des 16/25 ans est plus importante pour les relais au sein desquels on retrouve la Mission Locale (St Martin et St Rémy).

86% des usagers Cyber-base Emploi® sont demandeurs d'emplois, inscrits ou non à Pôle emploi



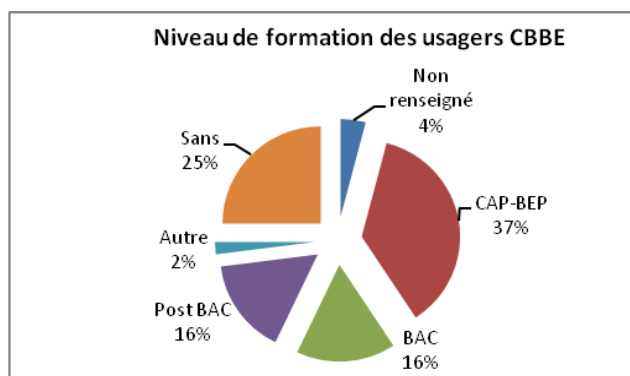
Sur Saint-Martin, la part des demandeurs d'emploi est moins importante car le relais a accueilli des employés, ouvriers et étudiants.

Sur St Rémy cette part est également plus faible car le relais a accueilli près de 9% d'employés.

Sur Tarascon, les usagers CBBE sont reçus dans les locaux de TEEF qui accueillent des demandeurs d'emploi (il n'y a pas d'antenne Pôle Emploi) et les envoie à la Cyber-base Emploi® en fonction des besoins. Ceci explique que les usagers soient à 96.4% des demandeurs d'emploi.

Le fort taux de demandeurs d'emploi dans les relais d'Arles, Boulbon, Châteaurenard s'explique par le fait qu'il n'y avait pas d'accueil de public dans ces locaux auparavant, contrairement aux services emploi à St Martin ou St Rémy sur lesquels la CBBE s'est appuyée.

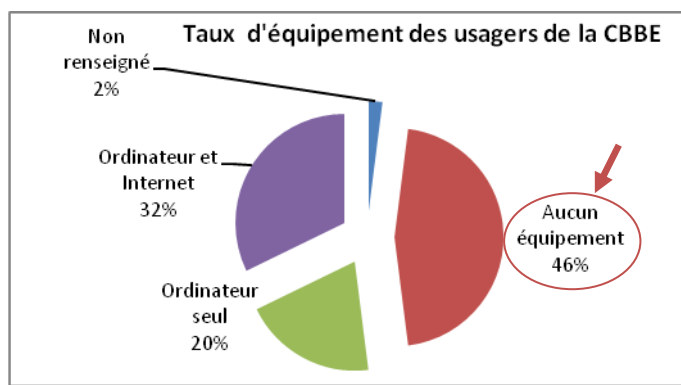
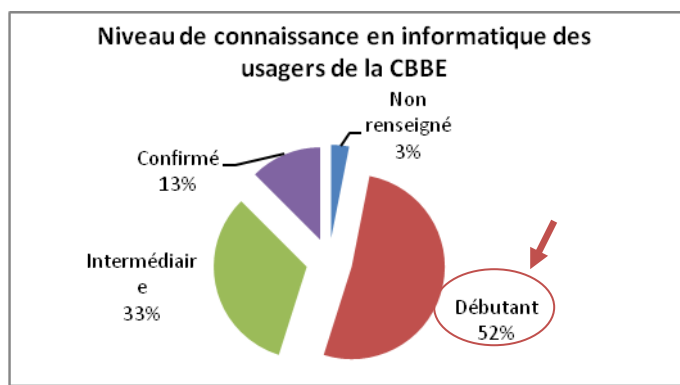
37 % des usagers Cyber-base Emploi® ont un niveau de formation CAP-BEP



La CBBE accueille des usagers quels que soient leurs niveaux de formation : 37 % des usagers Cyber-base Emploi® ont un niveau de formation CAP-BEP (ou équivalent) et 25% du public CBBE n'a aucune formation.

La part des « sans-diplôme » est particulièrement importante sur Tarascon et représente 33% des usagers.

c. Le niveau de connaissance en informatique et taux d'équipement

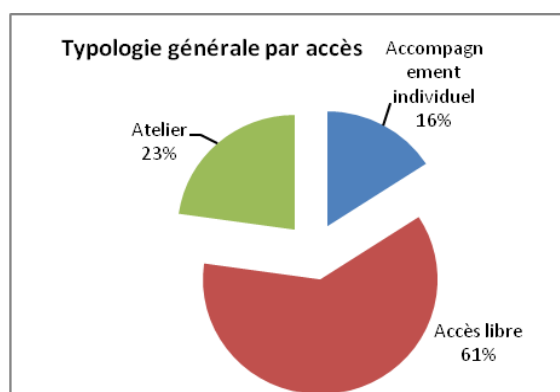
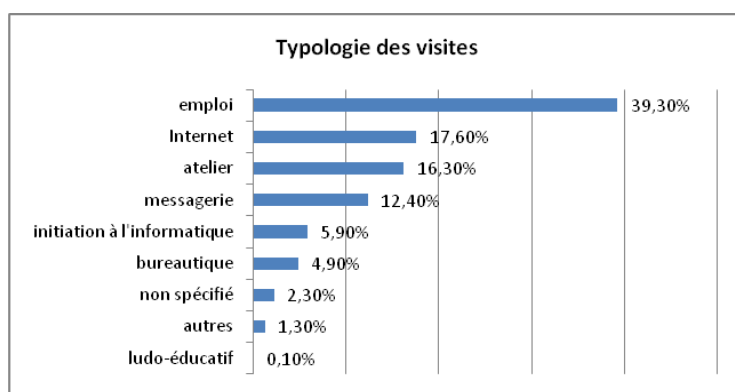


On s'aperçoit que les usagers débutants en informatique sont majoritaires (plus de 50%).

Au moment de leur inscription 48% des usagers de la CBBE (Arles) et 46% sur l'ensemble du Pays d'Arles ne possédaient aucun équipement informatique.

Cette question de l'équipement informatique est particulièrement posée sur Tarascon avec près de 60% des usagers n'ayant pas d'ordinateur et pas d'accès internet.

d. La typologie par accès



Les usagers viennent avant tout pour effectuer des démarches concernant l'emploi : consultations et candidatures aux offres (Pôle emploi en majorité), mise à jour du cv, rédaction de la lettre de motivation et recherches d'informations en lien avec un métier ou une formation.

A ce titre, l'enquête satisfaction menée auprès de 62 usagers a mis en avant que l'objectif de leur première visite à la CBBE était de chercher un emploi (73%), travailler avec les outils bureautiques (65%), envoyer ou récupérer un mail (27%), faire des recherches (24%) et effectuer des démarches administratives en ligne (13%).

Synthèse :

la CBBE est un service ouvert à tout public, quel que soit son âge, sexe, niveau de formation ou niveau de connaissances en informatique afin de lutter contre la fracture numérique et promouvoir l'égalité des chances. On remarque que 50% des usagers ont 40 ans ou plus, ils sont débutants en informatique, n'ont pas d'équipement à leur domicile et ont plutôt des bas niveaux de qualifications. La CBBE offre donc des services à un public majoritairement en difficulté d'accès à l'emploi. De plus, au-delà de l'accès à cet outil, la CBBE permet de développer l'entraide, l'autonomie et la confiance en soi.

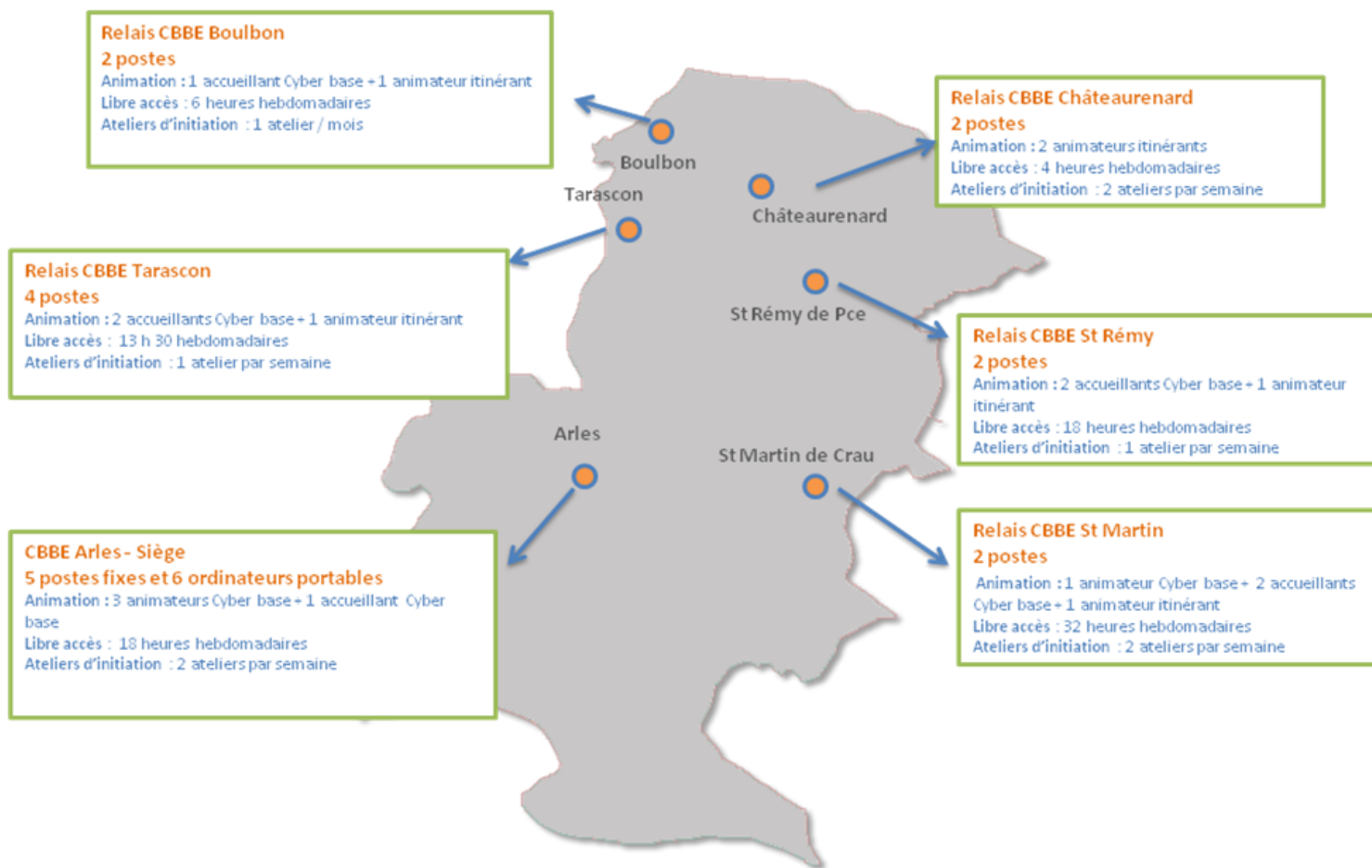
2. La CBBE propose une offre de services territoriale diversifiée et adaptée au public

a. La couverture territoriale de la CBBE et la provenance des usagers

La maison de l'emploi compte 6 relais CBBE sur le Pays d'Arles. Les animateurs se répartissent les ateliers, le libre accès et se déplacent sur les relais. Les accueillants quant à eux, personnels mairie, Mission Locale des communes relais ou autres associations emploi, sont présents essentiellement pour le libre accès. (cf carte ci-après)



La Cyber base emploi du Pays d'Arles - 2010



Le manque de mobilité des usagers est une donnée à prendre en compte. La CBBE est un moyen de maintenir un service de proximité sur le territoire et de pallier à certains problèmes de mobilité.

On constate en effet que **la majorité des usagers d'un relais CBBE habite dans la même commune d'implantation du relais** : 92.7% des usagers de Tarascon habitent la commune, 82% des usagers de St Rémy habitent la ville, 74% des usagers d'Arles, et 80% des usagers de St Martin habitent la commune. Sur Châteaurenard, seulement 60% des usagers habitent la ville, les 40% restant proviennent des villes aux alentours ainsi que de l'extrême Nord du Pays d'Arles.

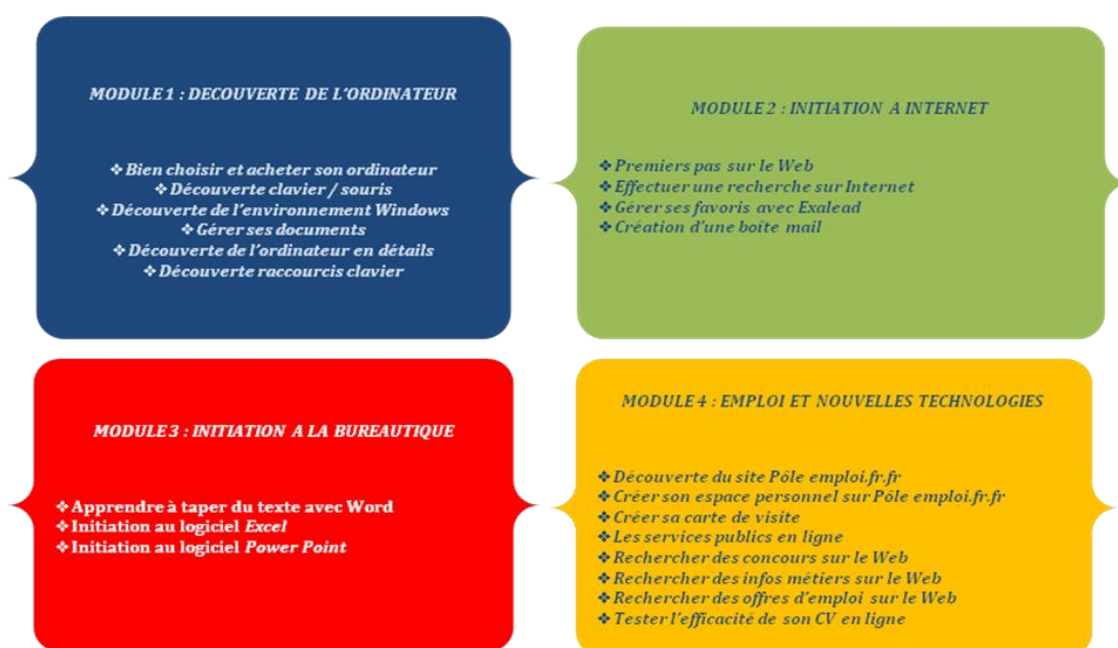
La Cyber-base Emploi® a cependant permis, quelquefois, à certains usagers de s'organiser, et effectuer du covoiturage pour assister à des ateliers sur d'autres relais que leur commune de provenance.

b. Des ateliers variés et évolutifs

298 ateliers de janvier à décembre 2009

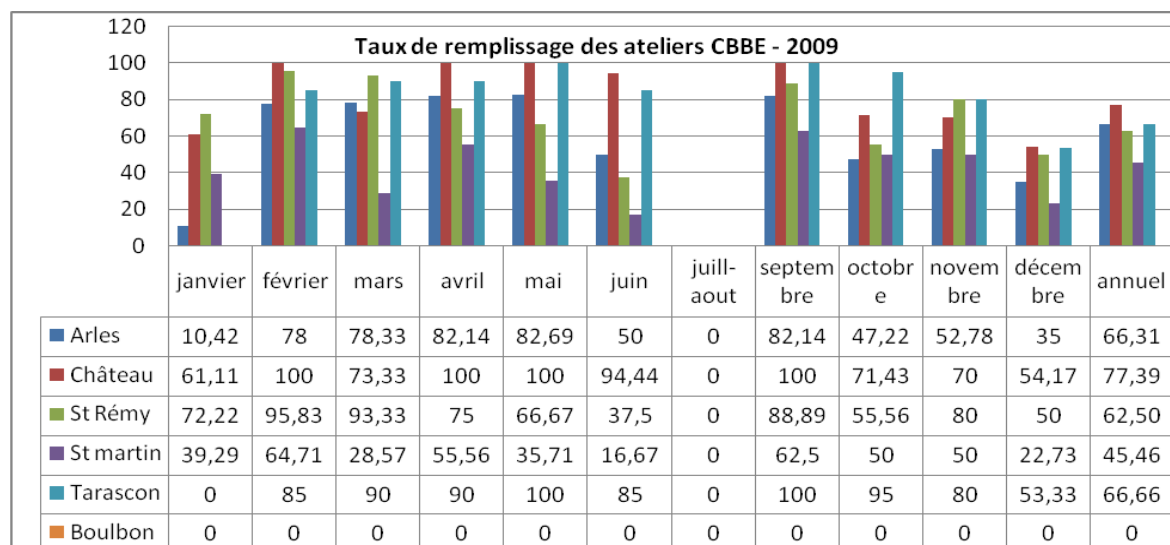
Relais	Arles	Château	St Rémy	St martin	Tarascon	Boulbon	Tous sites
Nombre d'ateliers sur l'année	101	63	37	67	29	1	298

Au-delà d'un accès non payant pour l'utilisateur à un ordinateur connecté à internet, la CBBE propose des ateliers d'initiation à l'informatique afin d'outiller le plus possible les demandeurs d'emploi dans leurs recherches. Les ateliers CBBE (tous sites) en 2009 représentent 298 séances et 947 participants sur 4 modules :



Un volume de 21 ateliers répartis en 4 modules
8 ateliers hebdomadaires (tous sites) + 1 atelier mensuel à Boulbon

Forte fréquentation des ateliers en septembre (taux de remplissage en %)



Dans l'ensemble, sur Arles, St Rémy et Châteaurenard les ateliers sont remplis à plus de deux tiers et durant l'été il n'y a pas d'ateliers. Les mois les plus fréquentés sont septembre, février, mars et avril.

Sur Tarascon où il y a un atelier par semaine, celui-ci est également bien fréquenté au cours de l'année. Le fait qu'il n'y ait qu'un atelier par semaine semble mobiliser davantage les usagers.

Enfin, sur St Martin les deux ateliers de la semaine sont un peu moins fréquentés, notamment celui du mercredi.

De nouveaux projets qui développent l'offre de services de la CBBE

Le concept de la «Cyber-matinale » permet aux usagers de la Cyber-base Emploi® du Pays d'Arles, dans le cadre d'un petit déjeuner, d'échanger avec l'équipe de la maison de l'emploi. Ce temps d'échanges permet à la MDE d'expliquer ses missions, les interactions entre toutes les structures intervenant sur les champs de l'emploi, de l'insertion et de la formation, mais aussi d'expliquer le rôle de la Cyber-base Emploi®. Ces « **Cyber-matinales** » ont également permis aux usagers de construire avec les animateurs CBBE des fiches de travail « types » sur les démarches informatiques (comment consulter ses mails, envoyer un mail etc...).

Il s'agit ainsi de favoriser la convivialité entre les usagers pour les aider à se sentir moins seuls dans leur recherche d'emploi, de formation ou d'insertion et de faire ressortir les difficultés des usagers au niveau informatique afin de permettre aux différents animateurs d'anticiper et d'ajuster l'offre de services de la Cyber-base Emploi® du Pays d'Arles.

L'action AVENTIC – Aller vers l'emploi avec les NTIC : c'est un projet mis en place par la maison de l'emploi du en partenariat avec l'association ATOL et qui consiste à initier 12 salariés du chantier d'insertion d'ATOL aux nouvelles technologies de l'information et de la communication grâce à la programmation de 14 ateliers. Ils ont travaillé entre autre, CV, lettre de motivation, se sont familiarisés avec le site de Pôle emploi et ont créé une adresse mail. Le but étant, dans un premier temps, de leur donner un maximum de connaissances et compétences en informatique qui leur permettront une réinsertion plus facile dans le monde du travail et dans un deuxième temps, de réduire la fracture numérique. En fin d'initiation, ils ont réalisé un diaporama qui présente le chantier et notamment l'action AVENTIC.

Les animateurs ont réécrit les ateliers déjà existants afin de s'adapter aux besoins des usagers et on conçu de nouveaux ateliers : services publics en ligne, les concours sur le web, recherches infos formations (carif et cidj et métiers.net).

Participation au projet BUSINUX : dont l'objectif est de faire tester un certain nombre de « logiciels libres » aux usagers via un système de clé USB. Ceci permettra de constater si l'outil est facile d'accès et compréhensible ou si des difficultés surgissent. Cet outil pourra par la suite être distribué à des porteurs de projet.

c. Le libre accès avec ses spécificités de l'ouverture de la CBBE à juin 2010

Le libre accès concerne la recherche d'informations autour des thématiques emploi/formation et création d'activité. Le concept est d'aider l'utilisateur pour toute manipulation informatique. Il s'agit d'apporter un appui sur les questions informatiques de type manipulations de logiciels, navigation sur internet, techniques de recherches d'emploi, aide pour la mise en page du cv, impression ...

Au-delà de la partie technique, c'est aussi un moment d'écoute car les usagers ont besoin d'échanger pour « dépasser » leurs appréhensions du monde numérique.

L'accompagnement durant le libre accès dans chacun des relais

Sur Arles

Trois animateurs CBBE et une accueillante se relaient durant des plages horaires définies pour le libre accès sur 5 postes informatiques: du lundi au jeudi de 13h30 à 16h30 et le vendredi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30. Ces horaires représentent 18h par semaine avec 2 ateliers (2x5 places) par semaine les mardis et jeudis (2x 1h30). Les 3 animateurs se déplacent ensuite sur les autres relais en fonction du planning défini.

Le libre accès permet d'être initié à l'outil informatique et de faire des recherches sur internet dans le cadre de ses démarches de retour à l'emploi. L'animateur est disponible pour répondre à toutes les questions d'ordre technique (manipulations, ordinateur...) et faire pratiquer des exercices correspondant aux demandes.

De plus en plus, les demandes des usagers portent sur des candidatures en ligne ou des suivis de candidature et sur les actualisations de situation sur le site de Pôle emploi.

En cas de forte affluence, si l'usager est très peu autonome, il est orienté dans la mesure du possible vers les ateliers.

Souvent les animateurs constatent qu'un usager se dit autonome au moment de l'inscription, il peut en effet l'être sur une partie de sa visite mais pas forcément durant la suite ... (autonome pour se connecter à sa boîte mail puis besoin d'aide pour joindre un document au message par exemple). Dans ce cas, l'animateur se mobilise pour l'aider dans sa démarche.

Sur Châteaurenard

Un animateur CBBE d'Arles est chargé d'accueillir le public pour le libre accès sur 2 postes informatiques durant des plages horaires définies : mardi de 14h à 16h30 et le jeudi de 9h à 11h30 soit 5h/semaine avec 2 atelier (6 places) par semaine (1h30).

Le libre accès correspond à un temps où l'animateur est disponible pour répondre à toutes leurs questions informatiques en s'adaptant à leurs connaissances (Lorsqu'une personne vient pour s'inscrire, l'animateur prend particulièrement le temps d'expliquer le concept CBBE, le fonctionnement du relais de Châteaurenard, les relais de proximité et le planning des ateliers).

Il est à noter que la configuration du lieu amène les usagers à échanger sur des problématiques qu'ils rencontrent dans leur quotidien et ayant un impact sur leur recherche d'emploi.

Sur St Rémy,

Deux accueillantes CBBE (une personne chargée de l'accueil Mission Locale et une autre secrétaire mairie) sont chargées d'accueillir le public pour le libre accès aux postes informatiques durant des plages horaires définies : mardi, mercredi et jeudi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30, soit 18h/semaine avec 1 atelier (5 places) par semaine (1h30). Ces deux accueillantes s'occupent ainsi de l'accueil CBBE mais aussi de l'accueil et du travail administratif du service emploi de la mairie et de la mission locale.

Le libre accès permet à tout public d'accéder à l'outil informatique avec inscription préalable. Les usagers utilisent les postes informatiques essentiellement pour faire des candidatures spontanées, répondre à des offres d'emploi, rédiger une lettre de motivation, faire des recherches sur Internet ou créer sa boîte mail. Cet accès permet également aux jeunes, lors de l'espace emploi animé par la Mission Locale, de taper leur CV.

Sur St Martin,

Un accueillant CBBE et une animatrice CBBE sont chargés d'accueillir le public pour le libre accès aux postes informatiques soit 32h/semaine avec 2 ateliers (2 et 5 places) par semaine (1h30)

L'accès aux ordinateurs durant les horaires d'ouverture du CEF permet aux usagers d'avoir de larges plages horaires disponibles pour l'usage de l'outil informatique (31h30 par semaine).

De plus en plus, les demandes des usagers sont urgentes et précises sur des candidatures. Il s'agit donc pour le personnel de répondre de rapidement à un besoin ciblé sur de la recherche d'emploi.

Dans les cas où les besoins concernent l'initiation à l'informatique (moyen terme), les animateurs inscrivent les usagers pour participer aux ateliers (2 ateliers par semaine).

Enfin, la mission locale, en collaboration avec le CEF, utilise les postes CBBE durant une plage horaire déterminée afin d'accompagner les jeunes pour les CV, lettres de motivation et recherches d'offres d'emploi.

Sur Tarascon :

Un accueillant CBBE accueille les usagers et les aide durant le libre accès soit 13h30/semaine et 1 atelier (5 places) par semaine (1h30).

Ces plages horaires sont entièrement consacrées aux usagers et l'accueillant est présent en permanence pour répondre à leurs besoins, dans un espace strictement réservé à cette activité (4 postes informatiques).

Le libre accès est un prolongement des ateliers. En effet, l'accueillant développe son appui en fonction des demandes émanant des différents ateliers : aide sur la saisie du texte, la mise en forme, la messagerie, les pièces jointes afin de finaliser la démarche d'emploi. De plus, la création, la mise à jour et l'utilisation de l'espace personnel sur Pôle Emploi occupe une part importante du libre accès.

Ceci est permis dans la mesure où, globalement, il n'y a pas à traiter de demandes urgentes ; le travail est ainsi réalisé en continu dans un objectif de long terme.

Dans les cas où les besoins concernent l'initiation à l'informatique (Word, Web, Pôle emploi, messagerie), l'accueillant inscrit les usagers aux ateliers réalisés les vendredis par un animateur itinérant d'Arles.

Le niveau de satisfaction des usagers (résultats de l'enquête)

67% des usagers se disent globalement très satisfaits de l'espace CBBE et 33% plutôt satisfaits.

Les horaires et l'accessibilité :

- 51% sont très satisfaits des horaires d'ouverture de l'espace CBBE et 46% plutôt satisfaits.
- 66% sont très satisfaits de l'accessibilité du lieu et 32% plutôt satisfaits.

Le libre-accès et les ateliers :

- 49% sont très satisfaits de la durée autorisée de connexion et 39% plutôt satisfaits.
- 52% sont très satisfaits du nombre de postes informatiques disponibles et 38% plutôt satisfaits
- 66% sont très satisfaits de l'accompagnement individuel et 34% plutôt satisfaits
- 61% très satisfaits des cours collectifs et ateliers et 33% plutôt satisfaits

L'accompagnement individuel durant le libre accès et les ateliers apparaissent ainsi comme des points forts de la CBBE par les usagers. Ils souhaiteraient néanmoins pouvoir rester plus longtemps sur leur poste informatique.

Les principales difficultés rencontrées durant le libre accès par les animateurs et accueillants

Certaines fois, les accueillants et animateurs CBBE peuvent être confrontés à des usagers qui ont des difficultés avec la maîtrise de la langue française (orale et/ou écrite). Il peut également arriver que certaines personnes ne respectent pas les règles imposées par le règlement de la CBBE. Ces éléments peuvent ainsi avoir une incidence sur l'initiation à l'outil informatique des usagers.

De plus, lorsque des usagers manquent d'autonomie dans certains relais où il n'y a pas d'animateurs CBBE, la situation est plus problématique, notamment pour les plus débutants. En effet, l'accueillant n'est pas forcément disponible à tout moment car il a des missions en parallèle (accueil téléphonique, physique et tâches administratives) et il devient plus difficile d'aider les usagers de façon optimale.

Il arrive que des usagers soient orientés vers la CBBE pour des recherches qui ne concernent pas l'emploi ou la formation. Dans certains cas, les usagers ne savent pas pourquoi ou par qui ils sont envoyés à la CBBE.

Enfin, les locaux ne permettent pas toujours de travailler et/ou recevoir le public dans des conditions de travail optimums (manque de place, espaces peu confidentiels, problèmes de contrôle, structure de la pièce, luminosité, chaleur ...)

Synthèse :

Afin de proposer sur le Pays d'Arles un service de proximité et de promouvoir l'égalité des chances, la CBBE propose une offre de services dans plusieurs points relais du Pays d'Arles. Les pratiques y sont variées notamment durant le libre accès et, même si on constate que certaines difficultés sont rencontrées durant celui-ci, la présence de l'animateur est une véritable plus-value pour les usagers, quel que soit leur niveau : il est toujours présent pour aider les usagers les moins autonomes, il conseille les utilisateurs qui ont un niveau intermédiaire, et il peut donner des petites astuces aux utilisateurs confirmés.

A ce titre, l'enquête de satisfaction menée auprès de 62 usagers fait ressortir que 67% d'entre eux sont globalement très satisfaits, notamment pour l'accompagnement durant le libre accès et l'animation des ateliers. Enfin, au-delà des besoins techniques des usagers pour l'utilisation de l'outil informatique, les échanges entre usagers et animateurs/accueillants permettent à l'utilisateur de développer un rapport privilégié et de le mettre en confiance face à sa recherche d'emploi.

3. La CBBE propose une offre de services complémentaire à ce qui est proposé par les partenaires.

Douze partenaires ont été contactés afin de faire le point sur leurs offres de service en matière de NTIC. A noter que leurs prestations sont gratuites et concernent majoritairement la ville d'Arles (Cf Annexe).

a. La MDE propose du libre accès pour tout public

Cinq structures sur douze proposent du libre accès (recherches sur tout type de sites liés à l'emploi). Nous constatons que ce libre accès est le plus souvent réservé à des publics spécifiques (RSA, demandeur d'emploi, salariés de la régie...) et n'accueille donc pas un large public.

La CBBE, pour sa part, permet à tout public, quel que soit sa structure d'accompagnement, son statut salarial et de rémunération, d'accéder à Internet (et aux ateliers). La seule condition est une condition d'inscription (afin d'être en conformité avec la loi-protection des individus) pour laquelle est exigée une pièce d'identité, une photo et un justificatif de domicile.

La personne qui souhaite s'inscrire doit être à la recherche d'un emploi, d'une formation ou avoir un projet de création d'entreprise. Ainsi la CBBE, qui s'adresse à tout public, vise à réduire la fracture numérique.

b. Elle propose des ateliers collectifs dans ses relais tout en tenant compte des besoins individuels des usagers

Il s'avère que l'animation d'ateliers collectifs n'est pas très répandue sur le territoire (seulement 4 offres sur 12 lieux), et ces cours sont souvent en lien avec les techniques de recherche d'emploi ou directement en lien avec le secteur d'activité en cours de formation. La CBBE semble, ici, avoir une spécificité qui est complémentaire à l'offre de service des partenaires. En effet, les ateliers collectifs de la CBBE, qui accueillent le plus souvent un petit nombre d'usagers concernent l'initiation à l'utilisation de l'outil informatique et d'internet. Ces ateliers peuvent être adaptés en fonction du niveau des participants, de la faculté de compréhension, etc.

Il y a très peu de lieux qui proposent des cours particuliers. Les structures qui offrent des ateliers individuels répondent à la demande des publics en proposant des cours au cas par cas.

La configuration actuelle de la CBBE et le fait qu'elle accueille tout public, ne permet pas d'inscrire ce type de prestation. Néanmoins, nous notons que l'effectif des groupes et la pédagogie adoptée par les animateurs tendent à apporter une approche individualisée, qui prend en compte au maximum les besoins des usagers.

c. Elle est ponctuellement présente lors des forums emploi du Pays d'Arles

La CBBE propose un stand CBBE aux visiteurs des forums (forums Arles, Saint Rémy, Châteaurenard, Orgon, Plan d'Orgon...): les visiteurs y retrouvent un accès à l'outil informatique (recherches sur internet, frappe et édition de CV) et l'aide de ses animateurs.

Synthèse :

Même si certains services semblent être identiques à ce qui est déjà fait par certaines structures, la CBBE ne s'adresse pas aux mêmes publics ou aux mêmes communes.

La CBBE, par sa présence sur Arles et par l'étendue de ses relais, apporte une prestation complémentaire à ce qui est déjà proposé par les autres structures et tente de répondre aux besoins des usagers dans le cadre de leur recherche d'emploi, de formation et de création d'entreprise. En effet, aujourd'hui la recherche d'emploi passe principalement par l'outil informatique et les entreprises qui recrutent demandent souvent des notions d'informatique voire des compétences spécifiques. Cela conforte le fait que la CBBE est un moyen de réduire la fracture numérique.

Enfin, sa position complémentaire en tant que lieu d'Accueil, d'Information et d'Orientation, qui s'adresse à un large public, participe à la sécurisation des parcours professionnels, via l'accès aux ateliers et à Internet, ce qui représente un atout dans la configuration actuelle.

Question évaluative n°2 : Dans quelle mesure la MDE peut-elle améliorer sa démarche ?

La question évaluative précédente a fait ressortir les plus-values de la CBBE auprès des usagers qui s'inscrivent dans une démarche de recherche d'emploi, de formation ou de création d'activité.

On a pu constater que la CBBE propose une offre de services pour tous les publics, que celle-ci est territoriale, diversifiée et adaptée au public mais aussi qu'elle est complémentaire à ce qui est proposé par les partenaires.

Certaines difficultés sont néanmoins rencontrées par les animateurs et accueillants, l'enquête de satisfaction a permis de mettre en avant des pistes d'amélioration.

L'équipe technique d'évaluation a ainsi échangé sur les préconisations d'actions permettant à la CBBE d'améliorer sa démarche, de mettre en avant des pistes de réflexion face aux difficultés rencontrées par les animateurs et les accueillants tout en ayant pour volonté de répondre au mieux aux attentes du public.

1. Développer les activités de la CBBE

Développer certaines thématiques durant les ateliers pour favoriser l'accès à l'emploi

Les animateurs proposent de développer des ateliers d'initiation à word appliqué au CV, à la lettre et que cela soit fait de manière interactive. Ils proposent également de co-animer des ateliers avec Pôle Emploi ou la Mission Locale.

Former les animateurs sur les dispositifs liés à l'emploi

En effet, même si l'objectif de la MDE n'est pas d'accompagner les personnes, les usagers évoquent le besoin d'être informés et orientés concernant les différents dispositifs liés à l'emploi, ce qui fait partie intégrante des missions de la CBBE dans le cadre de l'accueil, l'information et l'orientation. Il est donc proposé de former/informer les accueillants et animateurs CBBE sur ces dispositifs. Ce travail d'information pourra notamment s'appuyer sur le centre de ressources de la MDE en tant qu'outil supplémentaire dans l'accès à l'information.

Les usagers ont également mis en exergue le besoin d'être appuyés sur l'élaboration de leur CV et lettre de motivation. Cette mission d'accompagnement ne rentre pas dans le cadre de la MDE, néanmoins il pourrait être envisagé que les animateurs CBBE, en collaboration avec Pôle Emploi, puissent donner quelques éléments de méthodologie sur la rédaction du CV et de la lettre de motivation.

Les animateurs doivent continuer à s'adapter sans cesse aux besoins des usagers

Les animateurs continueront à adopter une approche individuelle dans les ateliers collectifs qu'ils animent. Des formations aux techniques d'animation et/ou logiciels pourraient leur être proposées. L'autoformation et la formation entre accueillants et animateurs pourrait également être développées.

Pallier le manque d'autonomie des usagers dans les relais où il n'y a pas d'animateurs

Pour cela, dans ces relais, les accueillants pourront inscrire davantage les usagers aux ateliers et les orienter vers le libre accès d'un autre relais où l'on retrouve un animateur.

Les animateurs proposent ainsi de renforcer le nombre de permanences au relais MDE de Châteaurenard..

Répondre aux problématiques d'analphabétisme et/ou de maîtrise de la langue française de certains usagers

En premier lieu, il s'agirait d'orienter les usagers vers les structures compétentes en la matière (FLE, ETAPS...)

Dans un deuxième temps, les animateurs et accueillants CBBE pourraient échanger et identifier dans quelle mesure des actions pourraient être envisagées avec l'AECD, le PFFA, les OF s'occupant des ETAPS, Pôle Emploi, la ML ou TEEF pour répondre à ces problématiques.

2. S'organiser face au nombre croissant d'ateliers et de relais CBBE

L'offre de services de la CBBE s'est développée depuis sa mise en place. Le nombre d'ateliers a augmenté et de nouveaux relais ont été créés (Boulbon, Mouriès). D'autres pourraient également être créés durant les prochaines

années. En plus du développement géographique de la CBBE, l'animation des ateliers occupe une place importante dans l'animation du dispositif CBBE et le nombre d'ateliers se développe.

Afin de faire face à cette croissance d'activité, la MDE pourrait envisager le recrutement d'un animateur supplémentaire.

Mais, si le recrutement n'est pas possible et que le nombre d'animateurs reste constant face un nombre d'ateliers croissant, il faudra peut-être envisager de :

- Confier l'animation de certains ateliers (actuellement faite par les animateurs itinérants d'Arles) à des animateurs du relais concerné.
- Certains accueillants pourraient devenir des animateurs afin d'animer les ateliers
- Des animateurs présents sur certains relais pourraient animer de nouveaux ateliers en dehors de leur commune (si c'est une commune alentour) contre indemnisation des frais de transport.

3. Améliorer l'espace d'accueil CBBE

Mettre en place une ligne téléphonique pour la recherche d'emploi

En effet, il a été souligné à plusieurs reprises le besoin d'avoir accès à une ligne téléphonique pour appeler un employeur potentiel ou Pôle Emploi.

Augmenter le nombre d'impressions papier par personne

Les usagers, dans le cadre de leur recherche d'emploi ou de création d'entreprise, sont amenés à imprimer des offres, des informations sur les métiers ou autres. Pour cela deux impressions ne suffisent pas, il faudrait ainsi leur permettre d'imprimer davantage.

Favoriser la mise en place d'un espace d'accueil plus adapté si la MDE change de locaux

Le manque d'espace et de confidentialité ont été cités à plusieurs reprises dans l'enquête de satisfaction. En effet, certains locaux ne permettent pas de recevoir le public dans des conditions optimum (manque de place, structure de la pièce (luminosité, chaleur ... véranda).

Sur Arles, on rencontre également des problèmes pour développer un centre de ressources car il n'y a pas d'espace permettant aux usagers de s'installer et consulter la documentation.

La configuration actuelle ne permet cependant pas d'améliorer ces conditions, mais il semble nécessaire de le citer afin de le prendre en compte si la MDE venait à changer de locaux.

4. Améliorer la communication sur les services proposés par la CBBE

Relancer la communication auprès des partenaires et des mairies

Ceci est actuellement envisagé en partie dans le cadre du projet RIO (Relais d'Information et d'Orientation) mené par la MDE. D'autres modalités de mise en œuvre seront à envisager.

Réaliser des informations collectives auprès des publics pour attirer de nouveaux usagers

Une piste est proposée par le centre emploi formation de St Martin avec des interventions de communication à la radio soleil FM.

Disposer d'un listing des prestataires de services de Pôle Emploi

En effet, les animateurs proposent d'entrer en contact avec eux afin de leur présenter l'offre de services.

SYNTHESE

Dans quelle mesure la Cyber-base Emploi® permet-elle d'améliorer le processus d'accès et de retour à l'emploi ?

Elle propose un accès à l'outil informatique pour tous les publics	Elle met à disposition une offre de services territoriale diversifiée et adaptée au public	Elle développe une offre de service complémentaire à ce qui est déjà proposé par les partenaires	Des pistes d'actions pour améliorer la démarche de la CBBE
<ul style="list-style-type: none"> · 956 usagers inscrits en 2 ans dans six lieux d'accueils · 56% de femmes en 2009 · Une majorité de 40-60 ans · 86% des usagers sont demandeurs d'emploi · 25% sont sans diplôme · 52% sont débutants en informatique · 46% n'ont aucun équipement informatique chez eux 	<ul style="list-style-type: none"> · Présence de 6 relais avec 9 animateurs et/ou accueillants mobilisés (pas à temps plein) pour recevoir les usagers · Une offre de service territoriale répondant à un manque de mobilité des usagers : plus de 80% des usagers d'un relais habitent dans la même ville que le relais (93% à Tarascon). · De nouveaux projets permettent de s'adapter aux besoins des usagers (cybermatinales, AVENTIC...) · 67% d'usagers sont globalement très satisfaits 	<ul style="list-style-type: none"> · Le libre accès est proposé par d'autres structures mais il est réservé à un public spécifique (RSA, demandeurs d'emploi ...) · Les ateliers collectifs réalisés par d'autres structures ne sont pas répandus et concernent des thématiques spécifiques (technique de recherche d'emploi, secteur d'activité...) · La CBBE propose des interventions lors des forums emploi du Pays d'Arles. 	<p>1. Développer certaines activités de la CBBE</p> <ul style="list-style-type: none"> · Intégrer de nouvelles thématiques durant les ateliers · Former les animateurs sur les dispositifs à l'emploi · Pallier au manque d'autonomie des usagers dans les relais où il n'y a pas d'animateurs · Répondre aux difficultés de maîtrise de la langue de certains usagers <p>2. S'organiser face au nombre croissant d'ateliers et de relais</p> <ul style="list-style-type: none"> · Recruter un animateur ou : · Certains accueillants pourraient devenir des animateurs afin d'animer les ateliers · Confier l'animation de certains ateliers faite par les animateurs du siège à des animateurs du relais concerné. <p>3. Améliorer l'espace d'accueil CBBE</p> <ul style="list-style-type: none"> · Mettre en place une ligne téléphonique pour la recherche d'emploi · Augmenter le nombre d'impressions papier par usager · Favoriser la mise en place d'un espace d'accueil plus adapté si la MDE vient à changer de locaux <p>4. Améliorer la communication sur les services proposés pas la CBBE</p> <ul style="list-style-type: none"> · Développer la communication auprès des partenaires et mairies · Réaliser des informations collectives auprès des publics pour attirer de nouveaux usagers
<p>La CBBE favorise l'égalité des chances pour les publics les plus éloignés de l'emploi. Au-delà, elle contribue à développer l'autonomie et la confiance en soi.</p>	<p>La présence de l'animateur est une véritable plus-value durant le libre accès et les ateliers quelque soit le niveau de l'utilisateur : présence d'un animateur en permanence pour répondre aux questions d'ordre technique, leur faire pratiquer les exercices correspondants, les rassurer etc...afin de les aider dans leur recherche d'emploi.</p>	<p>La CBBE s'adresse à des publics qui ne sont pas pris en charge par d'autres structures, et sur l'ensemble du Pays d'Arles. Même si elle ne réalise pas d'ateliers individuels, les animateurs tendent à apporter une approche individualisée. Elle participe à la sécurisation des parcours professionnels.</p>	

ANNEXES

Listing des structures qui accueillent du public sur le champ des NTIC

Annexe : Listing des structures qui accueillent du public sur le champ des NTIC

Structures	Offres de service	Public accueilli	Lieux d'accueil	Commentaires
Association Arles.com	Cours individuel	Tout public	Maison des associations à Arles	
Delta Sud	Cours individuel et collectif	Public suivi ou public partenaire	Locaux de st Rémy et Berre	
Régie de quartier Regards	Atelier individuel	Public adhérents et salariés	Locaux de la régie à Arles	
CIO	Aucun atelier. Recherches sur la formation et orientation uniquement	Tout public (élèves, étudiants, en recherche de formation)	CIO d'Arles	4 postes informatiques Impression (10 feuilles maximum) Entrée et impressions gratuites
Centremploi	Proxim'service : à la demande des particuliers, l'association se déplace pour dépannage, installation... Puis reçoivent la facture (déductible des impôts) + ateliers techniques de recherche d'emploi (gratuits)	Toute personne éligible à l'insertion (Bénéficiaires RSA, salariés chantiers d'insertion, TH...)	Centremploi	Pas d'accès libre Pas d'impression
CAP'EMPLOI	Aucune	Aucun pour l'informatique	-	La chargée de mission a souligné le réel besoin de la CBBE pour les personnes TH car sur le P-A CAP'EMPLOI Heda ne peut pas proposer des ateliers car aucun local propre à CAP EMPLOI sur le P-A. Elle renvoie vers la CBBE
PLIE	Libre accès, recherche uniquement sur l'emploi	Adhérents du PLIE Uniquement	ACCM	Impression gratuite Libre accès gratuit Ateliers le mardi matin sur la recherche d'emploi mais les ateliers ne sont pas centrés sur l'informatique
INTER' INITIATIVES	Libre accès et ateliers Recherches d'offres, consultation Internet pour des recherches concernant les démarches de recherche d'emploi ou de formation,	Public suivi par le cabinet Interinitiatives	Inter initiatives - Arles	Une douzaine de postes Libres en général tous les Après midi, et les matins où il n'y a pas d'atelier

consultation boîte
mail

POLE EMPLOI ARLES	Libre accès Postes connectés sur Pôle Emploi.fr	Public suivi ou non par Pôle Emploi	Pôle Emploi Giono - Arles	8 bornes internet connectés directement Ces ordinateurs sont utilisables 35 h par semaines aux heures d'ouverture de l'agence
ATOL	Libre accès Recherches Internet	Salariés du chantier d'insertion ATOL	ATOL – Châteaurenard	1 poste
MISSION LOCALE (ANTENNES DE CHATEAURENARD, TARASCON, ET ARLES)	Libre accès et ateliers (espace emploi); consultation de boîte mail perso; inscription sur site d'entreprise; recherche d'information autonome et accompagnée).	Jeunes inscrits ML	Mission Locale du Delta (Antennes de Châteaurenard, Arles, et Tarascon).	Lieux équipés de 2 postes chacun , connectés à Internet
POLE EMPLOI CHATEAURENARD	Libre accès Postes connectés sur Pôle Emploi.fr inscription sur site d'entreprise; recherche d'information autonome et accompagnée).	Public suivi ou non par Pôle Emploi	Pôle Emploi - Châteaurenard	7 bornes internet

