INFORMER LES PERSONNES CONCERNEES

ANNEXE 2
SYNTHESES DES ENTRETIENS AVEC LES EQUIPES PROJETS

EXPERIMENTATION TERRITORIALE CONTRE LE CHÔMAGE DE LONGUE DURÉE

OCTOBRE 2022

SOMMAIRE

Territoire 1 1
Territoire 2 5
Territoire 3 8
Territoire 4 13
Territoire 5 18
Territoire 6 22
Territoire 7 27
Territoire 8 31
Territoire 9 36
Territoire 10 41
Territoire 11 46
Territoire 12 50
Territoire 13 55
Territoire 14 63
Territoire 15 68
Territoire 16 72
Territoire 17 77

TERRITOIRE 1

Stratégie générale	
Qui est considéré comme une personne potentiellement concernée par le projet sur votre territoire ?	Les personnes concernées par les critères posés par la loi. Le CLE entérine l'idée d'une privation d'emploi assez large : il faut avoir travaillé moins d'un mi-temps par an, de façon non choisie pour être concerné par l'expérimentation.
Votre CLE a-t-il pour objectif d'informer toutes les personnes potentiellement concernées par le projet sur votre territoire ?	Oui. Il y a un vrai consensus sur le sujet.
Quels sont les objectifs que vous vous fixez quand vous informez des personnes ?	L'objectif c'est d'abord la rencontre avec les personnes, pour faire connaissance. Il s'agit de leur donner le maximum d'informations pour que les personnes choisissent ou non d'adhérer au projet, en conscience.
Y a t-il un plan d'information/communication précis et formalisé, ou est-ce fait action d'information par action d'information ?	Le territoire dispose d'un ensemble d'actions récurrentes. D'autres actions ponctuent cette programmation, notamment pour aller à la rencontre de publics plus spécifiques.
Organisation du CLE et de son équipe-projet	
Quelle est l'articulation entre l'équipe-projet et le CLE dans l'information des personnes ?	Un groupe de travail dédié a pour objet de proposer un accompagnement aux PPDE et traite de la question de l'information. Un reporting des actions est proposé au bureau du CLE.
Les acteurs impliqués sur le territoire	
Pouvez-vous lister les acteurs impliqués dans l'information des personnes sur votre territoire ?	• Groupe de travail dédié : Pôle Emploi, Mission Locale, Permanence emploi formation du centre social, une SCIC locale qui travaille sur l'accès à l'emploi (partenaire du projet depuis le début sur la mobilisation des PPDE), un chargé de liaison emploi formation de la ville, une association locale d'information sur l'exclusion, l'association porteuse de la dynamique d'accompagnement des PPDE. • Autres : conciergerie de quartier, commerces, bailleurs, habitant·es, salarié·es (porte à porte), éducateurs de prévention, ATD Quart-Monde

Quel rôle joue chaque acteur dans l'information des personnes potentiellement concernées ?	Préconisation / information lors des rencontres individuelles. L'objectif est de renvoyer vers les portes ouvertes de l'équipe-projet. Les acteurs relais bénéficient des informations à jour puisqu'une partie des acteurs participe au groupe de travail dédié. Ils sont en capacité de parler du projet.
Comment sont mobilisés et outillés ces acteurs pour l'information des personnes ?	L'équipe-projet actualise régulièrement la connaissance que les acteurs ont du projet en les impliquant dans le projet, en leur faisant visiter une EBE … En fonction des moments du projet, ont été confiés des flyers, des présentations écrites pour qu'ils parlent au mieux du projet. Groupe de travail dédié composé de technicien·nes (les responsables sont au CLE).
Y a-t-il eu des évolutions dans les acteurs impliqués sur votre territoire ? Des difficultés ?	Bonne collaboration technique qui peut être plus complexe à l'échelle des responsables. Il est difficile de dire si les difficultés viennent des personnes ou des structures. L'échelle territoriale du projet peut être une difficulté : les partenaires ayant un rayonnement d'action plus large, il n'est pas simple de maintenir l'engagement dans le temps.
Les moyens d'information, les messages diffusés sur le projet	
Comment les personnes potentiellement concernées sur votre territoire sont-elles informées du projet ?	• Porte à porte • Affichage dans les commerces - services, immeubles, école, maison services publics - centre d'animation • Échanges dans des points stratégiques (école) • Portes ouvertes tous les mardis après-midi (sans inscription) : portes ouvertes du projet / de l'emploi où on va évoquer d'autres pistes que les EBE, dans une salle dédiée aux associations, au sein du quartier.
Quels sont les messages diffusés par chaque support/action de communication ?	• les fondamentaux du projet : Nul n'est inemployable / Ce n'est pas l'argent qui manque / Ce n'est pas le travail qui manque • Conditions d'éligibilité à l'expérimentation • Composition des acteurs du projet • Conditions d'embauche
Avez-vous fait ou faites-vous évoluer les messages qui sont diffusés sur le projet ?	Le territoire continue de rencontrer des personnes qui ne connaissaient pas le projet, qui viennent d'arriver sur le territoire (Ex : entre janvier et mars 2022, après plusieurs années d'habilitation, on note encore une vingtaine de personnes nouvellement volontaires). Les messages évoluent parce que le projet évolue et suppose aussi une évolution des missions. Malgré la création de nouvelles unités d'EBE, le temps d'attente reste assez long et suppose de s'adapter. Pendant un temps, les portes ouvertes ont servi à expliquer pourquoi les embauches étaient mises en stand-by. Les salarié·es sont toujours mobilisé·es pour témoigner de leur expérience.

Quels moyens d'informations vous paraissent être le plus efficace ?	C'est la combinaison de 2 choses : • information large donnée en portes ouvertes • entretiens individuels Le fait que les personnes aient entendu parler du projet en amont d'un rendez-vous individuel est un facteur facilitant.
L'information des demandeurs d'emploi de longue durée	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des DELD Pôle Emploi ?	L'implication de Pôle Emploi a évolué. Sa posture s'est un peu plus ouverte, en voyant notamment les résultats d'embauche. Une petite équipe de Pôle Emploi est dédiée au projet : une conseillère dédiée au suivi des personnes inscrites sur la liste de volontaires assure une permanence d'une journée par semaine sur le territoire, dont une demie journée ouverte à toutes les personnes, y compris non inscrites à Pôle Emploi. Pôle Emploi renvoie aussi sur les portes ouvertes.
Est-ce que Pôle Emploi informe 100 % de ces DELD sur votre territoire ?	Pendant un temps, oui (au début du projet et en 2020) : un courrier commun d'invitation a été envoyé à toutes les personnes éligibles à l'expérimentation pour les convier à une réunion d'information. S'il n'y a pas forcément d'information systématique des personnes potentiellement concernées, Pôle Emploi a bien intégré les critères et ne fait pas de tri dans les personnes qu'elle informe. Néanmoins le niveau d'information dépend de la personne qui la donne (conseillère dédiée ou pas).
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des DELD Pôle Emploi ?	Manque de vision globale sur les principes de l'expérimentation. Pas de regard politique commun sur le projet.
L'information des allocataires du RSA	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des allocataires du RSA ?	Le RSA est géré à l'échelle métropolitaine. Des actions spécifiques d'information sont proposées mais il ne s'agit pas forcément d'une stratégie globale. Une chargée de mission RSA de la métropole est référente TZCLD. Un travail d'information des conseillers RSA sur l'expérimentation et une réunion d'information collective des allocataires du RSA sont proposés. Néanmoins, dans les faits, beaucoup de conseillers différents sont à informer et il reste compliqué de toucher tous les intervenants (manque de temps, forte diversité / éclatement des intervenants sociaux).
Est-ce que 100% des allocataires du RSA du territoire reçoivent une information ?	Tous les allocataires du RSA ont reçu un courrier mais cela ne s'est fait qu'une fois et il y a forcément de nouveaux allocataires qui n'ont pas été informé·es.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des allocataires du RSA ?	Diversité des intervenant·es qui mène à une difficulté à les acculturer tous. Les requêtes (pour définir une liste de personnes potentiellement concernées) ont mis longtemps à aboutir (difficultés techniques).
L'information des "invisibles"	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique pour les "invisibles" ?	Les portes ouvertes permettent de toucher beaucoup de personnes en dehors des radars grâce à une stratégie d'accueil inconditionnel.

	C’est notamment l’implantation dans le quartier qui permet aux gens de se rassurer. Les personnes les moins assurées sont souvent accompagnées d’autres personnes. Les personnes sont informées qu’elles peuvent intégrer le projet au moment où elles le souhaitent. C’est une proposition au service des habitant·es. Par ailleurs, le territoire est en lien avec la Mission Locale sur un projet autour des “invisibles”.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des "invisibles" ?	-
Conclusion	
En conclusion, quels sont les enseignements des derniers mois/années en matière d’information des personnes : les facteurs de succès, les principales problématiques …	C’est la régularité, la stabilité des actions d’information dans le temps qui est importante. Depuis 2017, des portes ouvertes se sont tenues toutes les semaines : il faut faire converger les personnes vers ces portes ouvertes. Le territoire bénéficie aussi de bons relais tant humains qu’institutionnels.

TERRITOIRE 2

Stratégie générale	
Qui est considéré comme une personne potentiellement concernée par le projet sur votre territoire ?	• 6 mois de vie sur le territoire • 12 mois de privation d'emploi. Les notions de privation régulière et partielle doivent être actualisées en CLE. Les situations spécifiques sont étudiées au cas par cas depuis le début de l'expérimentation dans un comité restreint qui regroupent des conseillers emploi (Pôle Emploi / Mission Locale), membres de l'équipe projet et le PPDE
Votre CLE a-t-il pour objectif d'informer toutes les personnes potentiellement concernées par le projet sur votre territoire ?	C'est un vrai sujet / préoccupation du CLE qui est conscient de la nécessité de communiquer continuellement et largement. Courrier transmis par la mairie pour informer les demandeurs d'emplois. Si les personnes ne rentrent pas dans les critères, elles bénéficient néanmoins d'un appui auprès des partenaires du projet.
Quels sont les objectifs que vous vous fixez quand vous informez des personnes ?	Que les personnes comprennent bien le projet notamment leur droit à l'emploi et l'accompagnement proposé par la conseillère emploi du territoire. S'assurer que toutes les personnes en privation d'emploi ont accès à l'information.
Y a t-il un plan d'information/communication précis et formalisé, ou est-ce fait action d'information par action d'information ?	Le plan de communication n'est pas formalisé. Il y a néanmoins des habitudes de relais partenariaux et d'événements spécifiques ou non qui permettent une communication en continu. Relais d'information par les communes.
Organisation du CLE et de son équipe-projet	
Quelle est l'articulation entre l'équipe-projet et le CLE dans l'information des personnes ?	Les partenaires de l'emploi, insertion, associations locales sont membres du CLE et relaient l'information.
Les acteurs impliqués sur le territoire	
Pouvez-vous lister les acteurs impliqués dans l'information des personnes sur votre territoire ?	• Acteurs de l'emploi et de l'insertion : Association en charge de l'animation du projet (accompagnement / maison France service / chantiers d'insertion) / Pôle Emploi - Cap Emploi / Mission locale / CDAS (Conseil Départemental - référentes RSA) / CCAS / Associations caritatives - Secours catholique / Épicerie sociale Toutes ces structures sont membres du CLE.
Quel rôle joue chaque acteur dans l'information des personnes potentiellement concernées ?	• Renvoi vers les temps collectifs d'information + temps conviviaux • Des flyers sont donnés aux partenaires qui les transmettent à leurs usagers. Les partenaires sont bien sensibilisés / informés sur le projet, ils sont en capacité d'en parler. Ils renvoient vers l'association en charge de l'animation du projet.

Comment sont mobilisés et outillés ces acteurs pour l'information des personnes ?	• Réunions techniques où sont invités les intervenants de terrain • Les directions sont membres du CLE. Cela permet notamment de s'assurer d'une bonne compréhension du projet. • Diffusion de documents sur les événements qu'ils sont chargés de transmettre.
Y a-t-il eu des évolutions dans les acteurs impliqués sur votre territoire ? Des difficultés ?	Difficultés avec l'Association Intermédiaire qui se voit en concurrence avec l'EBE → relais de communication faible.
Les moyens d'information, les messages diffusés sur le projet	
Comment les personnes potentiellement concernées sur votre territoire sont-elles informées du projet ?	• Courriers envoyés par les 2 mairies (il y a eu une période de pause, action relancée) • Bulletins municipaux • Réseaux sociaux / page dédiée sur le site internet de la structure en charge de l'animation du projet • Événements : forum emploi organisé avec des partenaires de l'emploi / salon des savoir-faire (organisé par les commerçants et sur lequel l'EBE et l'équipe projet ont un stand). Objectif : prise de rendez-vous avec la personne en charge de la liste de volontaires
Quels sont les messages diffusés par chaque support/action de communication ?	• Les supports de communication de l'association en charge de l'animation du projet présentent l'ensemble des actions qu'elle porte. • Lors des événements il s'agit de parler spécifiquement de TZCLD. L'association en charge de l'animation du projet est une porte d'entrée qui propose une batterie d'outils d'accompagnement. → le principe c'est que les personnes passent la porte des événements. L'information n'est pas ciblée vers des publics particuliers. C'est la manière de communiquer / les relais qui orientent vers certains publics.
Avez-vous fait ou faites-vous évoluer les messages qui sont diffusés sur le projet ?	Le message communiqué au grand public a évolué. De TZCLD = EBE à TZCLD = accompagnement vers la sortie de la privation durable d'emploi.
Quels moyens d'informations vous paraissent être le plus efficace ?	Orientation par un relais professionnel ou une personne de confiance (bénévole d'une association partenaire).
L'information des demandeurs d'emploi de longue durée	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des DELD Pôle Emploi ?	Les conseillers sont bien informés et le territoire dispose d'une conseillère référente sur le territoire habilité. Pôle Emploi a envoyé des courriers pour des informations collectives. C'est un partenaire avec lequel la relation de travail fonctionne bien.
Est-ce que Pôle Emploi informe 100 % de ces DELD sur votre territoire ?	Pas vraiment, la personne référente Pôle Emploi doit être recontactée pour s'en assurer.

Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des DELD Pôle Emploi ?	Le relais vers la personne chargée de l'accompagnement de la liste de volontaires n'est pas automatique.
L'information des allocataires du RSA	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des allocataires du RSA ?	Permanences de la référente RSA au sein de la structure chargée de l'animation du projet, échanges réguliers. Orientation vers la personne chargée de l'accompagnement de la liste de volontaires pour les personnes souhaitant obtenir plus d'informations sur TZCLD.
Est-ce que 100% des allocataires du RSA du territoire reçoivent une information ?	Tous les bénéficiaires du RSA ont reçu l'information sur la première phase de l'expérimentation. Les personnes suivies par la référente sont informées.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des allocataires du RSA ?	Techniquement et politiquement, la coopération est très positive.
L'information des "invisibles"	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique pour les "invisibles" ?	Auparavant, du porte à porte était réalisé mais cela suppose beaucoup de moyens / énergie qui sont plutôt positionnés sur d'autres actions. Une approche large de l'accompagnement et une présence sur des événements "grand public" permettent de toucher des personnes qui ne sont pas forcément inscrites à Pôle Emploi / allocataires du RSA.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des "invisibles" ?	Comment s'assurer que toutes personnes soient bien informées, quels leviers d'information ?
Conclusion	
En conclusion, quels sont les enseignements des derniers mois/années en matière d'information des personnes : les facteurs de succès, les principales problématiques …	• Facteurs de succès : s'appuyer sur les bénévoles pour mobiliser, remettre en place des actions collectives • Problématique : comment s'assurer que toutes les personnes sont bien informées ?

TERRITOIRE 3

Stratégie générale	
Qui est considéré comme une personne potentiellement concernée par le projet sur votre territoire ?	Les DELD, les allocataires du RSA non inscrits à Pôle Emploi, les personnes « invisibles »
Votre CLE a-t-il pour objectif d'informer toutes les personnes potentiellement concernées par le projet sur votre territoire ?	Oui, depuis le début du projet aucune idée de restriction, l'objectif est d'informer toutes les personnes potentiellement concernées
Quels sont les objectifs que vous vous fixez quand vous informez des personnes ?	Objectif / public : Informer tout le monde et mobiliser les publics pour faire valoir le droit à l'emploi quelle que soit sa concrétisation → "venez nous rencontrer et on verra vers quel droit à l'emploi on vous oriente" Objectif / acteurs : enjeu important de communiquer aux SIAE pour les rassurer sur le but d'une information exhaustive = mobiliser sur les parcours insertion et emploi et de faire valoir le droit à l'emploi sous toutes ses formes, l'EBE n'étant qu'une option parmi d'autres
Y a t-il un plan d'information/communication précis et formalisé, ou est-ce fait action d'information par action d'information ?	• Plan de communication fait pour la préparation du projet : sera actualisé et enrichi selon l'évolution du projet et la manière dont on peut communiquer • Pour l'instant la mobilisation fonctionne encore sur la communication de l'étape de préfiguration, elle sera relancée quand les permanences d'accueil du public seront calées. • Actions prévues : internet, presse et partenaires (sera lancée quand les permanences seront prêtes)
Organisation du CLE et de son équipe-projet	

Quelle est l'articulation entre l'équipe-projet et le CLE dans l'information des personnes ?	• Au niveau du CLE :
	  • Délégation par le CLE à l'équipe projet et à l'association en charge de la mobilisation (en charge de l'information, la rencontre des PPDE et l'animation de la liste de mobilisation)
	  • mobilisation des travailleurs sociaux du département pour identifier/informer les PPDE et assurer la prescription vers les permanences
	• Groupe de travail "Mobilisation des personnes" composé de : 1 chargé de projet, l'association de préfiguration (dont volontaires), l'association délégataire de la mobilisation des PPDE.

	• Mobilisation des bénévoles de l'association de soutien (ex association de préfiguration) pour la mise en oeuvre de l'information en soutien à l'équipe de projet → Pour l'instant, articulation non formalisée mais il y aura un pilotage entre l'agglomération et l'association en charge de la mobilisation des PPDE
Les acteurs impliqués sur le territoire	
Pouvez-vous lister les acteurs impliqués dans l'information des personnes sur votre territoire ?	Les acteurs du SPE, la communauté d'agglomération et les 2 communes habilitées, le bailleur social, le Conseil départemental, la Maison des Solidarités, Cap Emploi, les prescripteurs sociaux (CCAS, France Horizon), les SIAE, SNC, les associations de l'aide sociale et d'urgence (Restos du coeur, Emmaüs, Secours Populaire, …)
Quel rôle joue chaque acteur dans l'information des personnes potentiellement concernées ?	• Orientation et information par Pôle Emploi, Cap Emploi, les Maisons des Solidarités, les SIAE (s'en sont saisies pour travailler les sorties positives) • Prescription par Cap Emploi et les prescripteurs sociaux • Information par les associations (SNC, Restos du Cœur …)
Comment sont mobilisés et outillés ces acteurs pour l'information des personnes ?	• Stratégie de mobilisation définie dans l'objectif de rassurer l'ensemble des acteurs sur leur rôle de partie prenante du droit à l'emploi. • Forte mobilisation des élus : poussent à la coopération partenariale et à une action globale pour lever les freins. <u>Modalités de mobilisation</u> : • Interventions auprès des conseillers Pôle Emploi pour faire le relais • Interventions auprès des assistantes sociales des Maisons des Solidarités pour informer de manière générale • Interventions auprès des assistantes sociales sectorisées pour profilage des PPDE les plus à même d'être concernées • Réunions d'information auprès des bénévoles des associations sociales et d'urgence (Restos du coeur, …) avec flyer et "fiches prescripteur" pour identifier des personnes hors radar <u>Outils</u> : • Mise en place de fiches de prescription (information sur la personne et ses souhaits) co-construites avec les équipes du CD pour étayer la réflexion sur les parcours, plus de cohérence • flyer en cours de réalisation <u>Message aux acteurs</u> : • expliquer que l'expérimentation est le moyen de répondre à la privation d'emploi en mobilisant tout le panel des dispositifs insertion, emploi et EBE. • expliquer concrètement aux partenaires l'objectif d'une orientation TZCLD et ce que l'on va faire avec le public, pour leur donner confiance dans le projet : investiguer le parcours de la personne (comment elle estime sa privation d'emploi, ses souhaits, ses projets…), lui donner une information générale, analyser son projet conjointement avec tous les

	acteurs intervenant dans sa vie, lui proposer les solutions les plus adaptées et remobiliser le parcours qui lui correspond le mieux (recherche d'emploi, accompagnement, IAE, EBE)

Y a-t-il eu des évolutions dans les acteurs impliqués sur votre territoire ?
Des difficultés ?
	• compliqué pour les acteurs de comprendre la structuration du projet et la répartition des missions entre le CLE, la commission Mobilisation, l'association délégataire de la mobilisation, et le parcours après orientation
	• Concurrence entre les dispositifs :
	  • forte tension avec 2 SIAE opposées au projet sous prétexte que l'EBE pourrait "siphonner toutes les personnes qui pourraient être embauchées en IAE", demandent de leur orienter toutes les personnes jugée éligibles à l'EBE (après diagnostic socio-professionnel)
	  → décision du CLE : orientation vers ces SIAE (après diagnostic socio-professionnel), pour qu'elles comprennent avec le temps qu'elles ne sont pas impactées négativement par le projet.
	  • Posture du département : pousse pour le CDI inclusion

Les moyens d'information, les messages diffusés sur le projet	

Comment les personnes potentiellement concernées sur votre territoire sont-elles informées du
projet ?
	• Communication pendant la préfiguration : projection Nouvelle Cordée, Cafés rencontres, affichage dans les halls des immeubles sociaux, boîtage d'un flyer A5 plurilingue, presse municipale, permanences 2-3 fois / semaine.
	• Plan d'action en cours de réflexion
	• Reprise prochaine de permanences régulières dans les 2 villes :
	  • localisées dans des lieux très fréquentés (1 permanence au cœur du centre social, situé au cœur de QPV, proche de Pôle Emploi, crèches, salles de sports, associations ; 1 permanence dans un centre commercial avec banderole visible de l'extérieur).
	  • Fréquence hebdomadaire pour repérage par les personnes et les prescripteurs

Quels sont les messages diffusés par chaque support/action de communication ?	Définition de la privation d'emploi et ce que recouvre l'expérimentation : faire un sorte que sur le territoire plus personne ne soit privé d'emploi et qu'il existe plusieurs possibilités pour résorber cela
Avez-vous fait ou faites-vous évoluer les messages qui sont diffusés sur le projet ?	-
Quels moyens d'informations vous paraissent être le plus efficace ?	-
L'information des demandeurs d'emploi de longue durée	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des DELD Pôle Emploi ?	Oui : • Envoi de courriers par les mairies aux demandeurs d'emploi Pôle Emploi (transmission des listes par Pôle Emploi) (1e trimestre 2020 et juin 2022) : Information sur le projet et les permanences • Organisation régulière d'informations collectives (pendant la préfiguration)

	• Lien privilégié avec les équipes. Conseillers très mobilisés, transmettent l'information et orientent en individuel (dans le cadre du pack de remobilisation mis en place dans chaque agence).
Est-ce que Pôle Emploi informe 100 % de ces DELD sur votre territoire ?	Pas d'information systématique et de suivi de l'information mais très bonne collaboration avec les équipes
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des DELD Pôle Emploi ?	Pas de difficulté, grâce à l'implication de Pôle Emploi dès le début du projet.
L'information des allocataires du RSA	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des allocataires du RSA ?	Non, pas évoqué jusqu'à présent. Le département ne sait pas faire l'information générale des personnes. L'envoi de courriers aux allocataires du RSA ne fonctionne pas. Ce qui marche c'est la proximité avec les travailleurs sociaux. S'ils sont en confiance, maîtrisent bien ce qui va être proposé aux personnes, ils sont très demandeurs de ce type de solutions. ils sont très volontaires.
Est-ce que 100% des allocataires du RSA du territoire reçoivent une information ?	Non. Pas de flyers. Le territoire veut mobiliser la compétence des travailleurs sociaux, se baser sur leur motivation, éviter de remettre en cause leur travail (en leur donnant des supports à distribuer systématiquement).
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des allocataires du RSA ?	Non, bonne articulation.
L'information des "invisibles"	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique pour les "invisibles" ?	• Pas de stratégie partagée au sein du CLE, mais diffusion de l'information par les partenaires de terrain (Emmaüs, Restos du Coeur), organisation de job dating dans des centres commerciaux • L'association de préfiguration sera moteur sur l'information aux invisibles. Objectif : être présent sur tous les évènements permettant d'avoir de la visibilité (forum des associations …).
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des "invisibles" ?	Ce sera possible de travailler à l'identification et la mobilisation des personnes "hors radars" quand tous les acteurs seront rassurés sur leur place dans le projet.
Conclusion	
En conclusion, quels sont les enseignements des derniers mois/années en matière d'information des personnes : les facteurs de succès, les principales problématiques …	"Depuis des années, on voit sur le territoire des personnes tourner de dispositifs d'insertion en dispositif de formation pour ne jamais aboutir. Le projet TZCLD permet d'identifier tout le monde et de mettre de la cohérence dans les accompagnements et les parcours des personnes. L'objectif ultime est d'arriver à avoir une porte d'entrée unique pour informer les gens sur leurs droits et leurs possibilités pour arrêter les sauts de puce de dispositifs en dispositifs et les parcours en boucle."

	Les élus de l'agglomération et le département ont choisi le projet dans cet objectif là. Mais la coopération avec certaines SIAE reste compliquée à ce jour. <u>Facteurs de succès :</u> • un fort portage politique poussant à la coopération des acteurs pour l'information de tous • L'implication du SPE et des SIAE (par une orientation réciproque fluide) dès le début de la mobilisation du territoire pour rassurer sur la place de chacun dans le projet. • la communication avec les acteurs emplois, insertion et social : rassurer sur le fait qu'on étudie pour chaque demande l'ensemble des solutions du droit commun, avant d'étudier une orientation EBE si besoin • le partage des données sur les personnes et leur parcours pour objectiver les orientations : compréhension par tous de la valeur-ajoutée d'une réelle coopération partenariale <u>Enjeux restant à travailler sur le territoire :</u> • le frein linguistique : le public réfugié qui est orienté est en droit de travailler et a un bon profil professionnel, mais blocage sur le niveau linguistique • la compréhension par toutes les SIAE de la valeur-ajoutée du projet pour tous ("il y a assez de misère sur le territoire pour alimenter tous les dispositifs"). Certaines SIAE restent dans une logique de concurrence. • parvenir à toucher toutes les personnes non identifiées par les services emploi, insertion, social

TERRITOIRE 4

Stratégie générale	
Qui est considéré comme une personne potentiellement concernée par le projet sur votre territoire ?	Toute personne étant privée d'emploi depuis 1 an minimum et résidant depuis au moins 6 mois sur le périmètre défini. Le territoire a pris les critères les plus larges.
Votre CLE a-t-il pour objectif d'informer toutes les personnes potentiellement concernées par le projet sur votre territoire ?	• Au lancement du projet, objectif d'information exhaustive du quartier → organisation de grandes réunions mobilisant largement • Après la 1ère phase de mobilisation, liste de mobilisation figée, long délai d'attente avant l'entrée en accompagnement ou immersion, démotivation des PPDE : Arrêt de la communication • Puis mise en place d'une mobilisation des personnes au rythme de la capacité d'accompagnement des associations en charge des PPDE : on attend l'entrée en accompagnement de 10 personnes inscrites avant de relancer des informations collectives. • Enjeu de la nécessité d'informer le plus grand nombre et les plus éloignés pour atteindre l'exhaustivité et a été abordé au dernier CLE → Élaboration de propositions en cours pour proposition au prochain CLE
Quels sont les objectifs que vous vous fixez quand vous informez des personnes ?	• atteindre toutes les PPDE y compris celles qui ne sont pas dans les "radars" de Pôle Emploi et fixer une réunion d'information collective par trimestre (environ 10 personnes par réunion) • proposer de réels accompagnements aux personnes et atteindre un délai raisonnable entre le volontariat et l'embauche
Y a t-il un plan d'information/communication précis et formalisé, ou est-ce fait action d'information par action d'information ?	Non. Enjeux évoqués régulièrement, mais pas de stratégie formalisée. Feuille de route en cours d'élaboration avec l'équipe projet.

Organisation du CLE et de son équipe-projet	
Quelle est l'articulation entre l'équipe-projet et le CLE dans l'information des personnes ?	Information traitée en équipe projet ou en comité de mobilisation, pas en CLE. • Equipe projet élargie (chargés de projet ville et métropole, direction des EBE, direction de Pôle emploi, du CCAS et représentant du département) → Rôle : feuille de route annuelle, fait des propositions d'actions et objectifs pour impliquer largement les membres du CLE dans les prises de décisions. • Comité de mobilisation mis en place fin 2020 : référent·es Pôle Emploi, RSA, CCAS, Mission locale, les associations en charge de l'accompagnement des PPDE, un acteur de l'IOD (intervention sur l'offre et la demande), CIP d'une EBE, la médiatrice emploi. → Rôle : trouver des solutions aux PPDE volontaires et informer leurs publics → Fonctionnement : réunion du comité de mobilisation tous les deux mois + réunion mensuelle des 2 groupes projet + Réunion ad hoc si nécessaire • Articulation avec le CLE : Réflexion, propositions et feuille de route présentée par l'équipe-projet au comité de mobilisation puis présentation au CLE
Les acteurs impliqués sur le territoire	
Pouvez-vous lister les acteurs impliqués dans l'information des personnes sur votre territoire ?	Le département, Pôle-emploi, la Maison France Service, les associations locales en charge de la mobilisation des PPDE, la Mission locale, un acteur local de l'accompagnement à l'emploi, la Médiatrice emploi, le CCAS, les centres sociaux, les structures municipales, une association intermédiaire, le bailleur social, la médiatrice emploi, les clubs sportifs …
Quel rôle joue chaque acteur dans l'information des personnes potentiellement concernées ?	• Première information sur le projet par les membres du comité de mobilisation à leurs publics respectifs et orientation vers le chargé de mission Ville et la Médiatrice emploi. • Relais d'information par les structures municipales : la maison du projet, les 2 centres sociaux, le centre de loisirs …
Comment sont mobilisés et outillés ces acteurs pour l'information des personnes ?	• Réunion régulière du comité de mobilisation. • Informations diffusées en CLE et au sein de l'équipe projet • Distribution aux membres du CLE des livrets TZCLD sur l'expérimentation et des flyers produits par la médiatrice emploi.

Y a-t-il eu des évolutions dans les acteurs impliqués sur votre territoire ? Des difficultés ?	Difficultés : • dans la gestion de la liste de mobilisation : longue vacance de poste sur la mobilisation, capacité d'intégration en EBE limitée : 40-50 volontaires en attente pendant plus de 6 mois • trop forte attente des membres du comité de mobilisation au regard des moyens humains limités • difficultés à mobiliser toutes les SIAE du territoire dans le CLE • impression de concurrence entre les dispositifs : est abordée aujourd'hui en CLE, la question du manque de public dans les ACI et les SIAE et de la concurrence sur les publics ("on a du mal à recruter dans notre ACI, il faudrait qu'ils passent d'abord par l'ACI avant d'aller vers l'EBE") Évolutions : • positionnement récent d'une nouvelle conseillère Pôle Emploi : mise à jour de la liste → Relance de la mobilisation par l'équipe projet • ouverture d'un local de permanence en face du centre social, et arrivée d'une Médiatrice Emploi • évolution de l'impression de concurrence sur les dispositifs depuis l'intégration dans la commission mobilisation d'un ACI
Les moyens d'information, les messages diffusés sur le projet	
Comment les personnes potentiellement concernées sur votre territoire sont-elles informées du projet ?	• "Aller-vers" de la médiatrice emploi et distribution de flyers • Local de permanence (affichages, permanence hebdomadaire de la Maison France Service) • Communications sur le site et les réseaux sociaux de la ville, le magazine municipal trimestriel • Rencontres au Café emploi • Premier niveau d'information orale et orientation par les agents municipaux et les acteurs relais vers la médiatrice emploi et/ou le chargé de projet
Quels sont les messages diffusés par chaque support/action de communication ?	• Flyer et information par les partenaires relais : "votre territoire est un Territoire Zéro Chômeur de Longue Durée, vous êtes privé·e d'emploi, venez rencontrer l'équipe projet" • Presse : communication ponctuelle en fonction de l'actualité du projet ou des EBE • Explication orale aux personnes : explication du rôle du comité de mobilisation et de l'objectif de trouver une solution adaptée à chacun, mise en avant du CDI
Avez-vous fait ou faites-vous évoluer les messages qui sont diffusés sur le projet ?	Oui, précédemment, le message était très axé EBE. Évolution récente vers une présentation globale du projet
Quels moyens d'informations vous paraissent être le plus efficace ?	Le bouche à oreille, le magazine municipal, la présence de la médiatrice emploi et l'implantation de la permanence en face du centre social (grande influence sur le quartier, reçoit beaucoup de public).

L'information des demandeurs d'emploi de longue durée	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des DELD Pôle Emploi ?	Oui : • Participation d'un référent aux comités de mobilisation qui transmet les informations en interne • Participation de la directrice au CLE et aux rencontres de l'équipe projet • La référente TZCLD de Pôle Emploi informe toutes les personnes • Information et orientation régulière des personnes potentiellement éligibles
Est-ce que Pôle Emploi informe 100 % de ces DELD sur votre territoire ?	Non : Pôle Emploi privilégie les orientations vers leurs propres accompagnements et l'insertion dans le secteur marchand du fait du dynamisme du marché de l'emploi
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des DELD Pôle Emploi ?	Territoire situé en QPV : concurrence sur les dispositifs (PEC, emplois francs, …). Les équipes Pôle Emploi ont des objectifs à atteindre sur leurs propres dispositifs, mais ce sont des dispositifs précaires. TZCLD n'est pas la priorité du fait du nombre d'offres non pourvues.
L'information des allocataires du RSA	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des allocataires du RSA ?	Non, pas de stratégie. Le CCAS oriente les personnes qu'il pense correspondre, mais ne suivent qu'une partie des allocataires du RSA.
Est-ce que 100% des allocataires du RSA du territoire reçoivent une information ?	Non
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des allocataires du RSA ?	Peu de retours sur les courriers précédemment envoyés par le département, d'où le recrutement de la médiatrice emplois (par la Ville). Le département est membre de l'équipe projet mais peu mobilisé ("assez de dispositifs pour répondre aux besoins et nombre d'allocataires du RSA en baisse").
L'information des "invisibles"	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique pour les "invisibles" ?	Sujet régulièrement abordé en CLE. Recrutement de la médiatrice pour déployer l'"aller-vers" sur le quartier.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des "invisibles" ?	Depuis l'arrivée de la médiatrice, nombre de personnes hors radar qui ne connaissaient pas le projet se manifestent. Il y avait donc bien un manque d'information vis-à-vis de ce public.

Conclusion	
En conclusion, quels sont les enseignements des derniers mois/années en matière d'information des personnes : les facteurs de succès, les principales problématiques …	Le territoire a longtemps hésité entre "est ce qu'on informe largement au risque de mal accompagner les personnes ou est-ce qu'on se concentre sur les personnes en attente" "est-ce que les EBE peuvent absorber un grand nombre de personnes du jour au lendemain ?". "Cela montre bien que la vision du projet était l'orientation en EBE. Il est vrai que, même dans le document de présentation du projet TZCLD (national), le projet est présenté comme la solution = orientation EBE." La communication déployée aujourd'hui fonctionne. La liste de mobilisation se remplit. Il faut poursuivre les efforts puisqu'il y a plus de 110 DELD potentiellement éligibles, sans parler des "invisibles". Mais le territoire se confronte à la concurrence des dispositifs déployés en quartier politique de la ville. <u>Pistes de réflexion pour améliorer l'information au public</u> : - Potentiel de mobilisation via les associations sportives dans le quartier - Partenariat avec le bailleur social (affichage dans les halls d'immeuble)

TERRITOIRE 5

Stratégie générale	
Qui est considéré comme une personne potentiellement concernée par le projet sur votre territoire ?	• Les demandeur·ses d'emploi inscrits à Pôle emploi en catégorie A, B, C, depuis plus de 12 mois. • Les allocataires du RSA inscrits ou non à Pôle Emploi. • Les personnes ni inscrites à Pôle Emploi ni allocataires du RSA Si les personnes ont un peu travaillé dans l'année, le CLE est mobilisé sur d'autres actions de remobilisation. C'est étudié au cas par cas.
Votre CLE a-t-il pour objectif d'informer toutes les personnes potentiellement concernées par le projet sur votre territoire ?	Objectif fixé dès le départ, en lien avec Pôle emploi et l'ensemble des membres du CLE : mobilisation de toutes les PPDE concernées et atteinte de l'exhaustivité. Toutes les personnes éligibles inscrites à Pôle Emploi sont informées, au nom de la ville. En revanche, certain·es professionnel·les de l'accompagnement "sélectionnent" les personnes auxquelles il·elles donnent l'information, en fonction de leur capacité estimée à travailler ou à trouver du travail ailleurs. À ce jour le territoire détient une liste d'une cinquantaine de personnes mobilisables mais il y a un enjeu à entretenir / enrichir cette liste pour assurer notamment la montée en charge de l'EBE.
Quels sont les objectifs que vous vous fixez quand vous informez des personnes ?	Le territoire a estimé 500 PPDE au moment de sa candidature. Son objectif est de réussir à toucher 500 personnes.
Y a t-il un plan d'information/communication précis et formalisé, ou est-ce fait action d'information par action d'information ?	• Existence d'un plan de communication 2018-2021 • Rythme régulier d'événements auxquels le territoire participe ou qu'il organise (événements locaux, événements TZCLD), réunions collectives, avec un calendrier anticipé • Le territoire vient se greffer sur des réunions locales, au coup par coup
Organisation du CLE et de son équipe-projet	
Quelle est l'articulation entre l'équipe-projet et le CLE dans l'information des personnes ?	• Coordination par le CLE • Comité Technique "PPDE" en charge de la mobilisation et de l'établissement des critères d'éligibilité des PPDE, composé de : un élu de la Commune, la DDETS, Pôle Emploi, la Mission Locale, le Service Emploi, le Conseil Départemental (RSA et CMS), le CCAS et les SIAE. Il se réunit 1 à 2 fois par trimestre. En fonction des comités, vont être évoqués l'animation de la liste et l'accompagnement des salarié·es ou l'intégration de nouvelles personnes (comité restreint). Ce comité restreint travaille sur les situations spécifiques, sur l'admission sur la liste des PPDE et l'orientation vers EBE ou hors EBE. • L'ensemble des décisions est validé en CLE. • La cheffe de projet a pour missions de coordonner la mise en place du projet dont l'animation du partenariat avec les acteurs socio-économiques du territoire et l'identification des PPDE en lien avec Pôle Emploi • Les volontaires sont mobilisé·es sur la stratégie de communication : notes d'information, articles, flyer …

Les acteurs impliqués sur le territoire	
Pouvez-vous lister les acteurs impliqués dans l'information des personnes sur votre territoire ?	Service emploi de l'EPCI, Pôle Emploi, mission locale, Conseil départemental (CMS et Emploi - RSA), CCAS, UFCV (actions de remobilisation sur les publics RSA), associations caritatives (Restos du Coeur / Secours Populaire / Croix Rouge / Secours Catholique), CMP, CAF, association d'habitants, élu·es etc. Les PPDE sont largement investies et mobilisées dans la mise en œuvre de la stratégie d'information.
Quel rôle joue chaque acteur dans l'information des personnes potentiellement concernées ?	• Orientation vers la cheffe de projet par les acteurs locaux listés ci-dessus • Communication auprès du grand public par la mairie et le département • Pour tous : communication 1er niveau et orientation vers la cheffe de projet • Service emploi de la communauté de communes : c'est eux qui ont orienté le plus de personnes. Participent très activement aux comités techniques et aux rencontres avec les acteurs locaux, donnant du crédit à la démarche.
Comment sont mobilisés et outillés ces acteurs pour l'information des personnes ?	• CLE / Comités techniques : Service emploi de l'EPCI, Pôle Emploi, mission locale, CMS, Unité Emploi (Département - RSA), CCAS - Échanges réguliers • Pour les autres : point annuel pour échanger sur le projet, actualiser le consensus autour du projet. Échanges réguliers avec les personnes qui accompagnent les volontaires • Tous les acteurs reçoivent la communication sur le projet (flyers, roll-up)
Y a-t-il eu des évolutions dans les acteurs impliqués sur votre territoire ? Difficultés ?	Pôle Emploi : interactions via le directeur, liens directs avec les conseiller·es compliqués, donc manque d'acculturation. Les conseillers prennent de plus en plus contact avec l'équipe projet pour échanger sur le projet.
Les moyens d'information, les messages diffusés sur le projet	
Comment les personnes potentiellement concernées sur votre territoire sont-elles informées du projet ?	• Envois de courriers (au 1er juillet 2021, environ 650 personnes ont a minima reçu plusieurs courriers leur détaillant brièvement le projet) • Communication depuis 2018 via les medias communaux (magazine, panneaux d'affichage numériques, site internet, facebook), magazine départemental • Roll-up, flyers dans les lieux stratégiques où sont accueillies les PPDE (CAF, SIAE, assos caritatives, Pôle Emploi, Service Emploi, Mairie …) • Panneaux d'information numérique, dépliants d'information et flyers • Participation à des événements publics (marché, grève du chômage, forum des associations, marché de Noël, journée de la citoyenneté) • 1 à 2 réunions d'information collective par an depuis 2018 (Publics Pôle Emploi et RSA séparés : 2 réunions différentes) • Permanences tous les lundis matin (pdt 6 mois) • Le chef de projet y associe des PPDE.

Quels sont les messages diffusés par chaque support/action de communication ?	• Flyer : Recto = mobilisation PPDE : but du projet, qui ça concerne Verso = initialement : besoins sur le territoire. Maintenant : on parle de l'EBE • Réunions d'information collective : information ciblée sur les personnes privées d'emploi dans les médias locaux. La communication sur l'EBE et sur le projet sont bien dissociées.
Avez-vous fait ou faites-vous évoluer les messages qui sont diffusés sur le projet ?	Le discours reste le même : ce n'est pas pas une promesse d'emploi immédiat, pas de calendrier ou date d'embauche assurée. Pour l'information individuelle, le territoire insiste désormais sur les pistes hors EBE.
Quels moyens d'informations vous paraissent être le plus efficace ?	Le bouche à oreille via les PPDE. La mobilisation importante des PPDE sur la communication autour du projet permet de "former" des ambassadeur·drices du projet, même s'il n'est pas toujours parfaitement expliqué.
L'information des demandeurs d'emploi de longue durée	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des DELD Pôle Emploi ?	Réunions d'information collective tous les ans à destination des DELD (A,B,C) Orientation vers la cheffe de projet par les référents Pôle Emploi et les acteurs locaux listés ci-dessus.
Est-ce que Pôle Emploi informe 100 % de ces DELD sur votre territoire ?	Pôle Emploi relaie l'information, mais en sélectionnant les publics qui lui semblent les plus concernés.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des DELD Pôle Emploi ?	Pôle Emploi oriente les publics particulièrement en difficulté vers l'expérimentation (pas d'information inconditionnelle).
L'information des allocataires du RSA	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des allocataires du RSA ?	Réunions d'information tous les ans à destination des allocataires du RSA Orientation vers la cheffe de projet par les acteurs locaux listés ci-dessus.
Est-ce que 100% des allocataires du RSA du territoire reçoivent une information ?	Oui pour les premières années de mobilisation. En 2021, oui pour le RSA emploi. En revanche, les personnes non tenues à une recherche d'emploi n'ont pas systématiquement été informées.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des allocataires du RSA ?	Pour 2022, il y a un enjeu à assurer l'exhaustivité de l'information.
L'information des "invisibles"	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique pour les "invisibles" ?	Associations caritatives, événements communaux (journée de la citoyenneté, forum des associations, marché de noël, etc.).
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des "invisibles" ?	Sur les volontaires identifiés au moment de la candidature, 10% étaient non inscrits à Pôle Emploi ou allocataires du RSA.

Conclusion	
En conclusion, quels sont les enseignements des derniers mois/années en matière d'information des personnes : les facteurs de succès, les principales problématiques …	La régularité de la communication fait que beaucoup de personnes ont entendu parler du projet, sans vraiment comprendre en quoi cela consiste. L'enjeu fort est donc d'assurer une sensibilisation, plus qu'une communication. Le porte à porte pourrait aider, mais supposerait d'y consacrer du temps dont l'équipe ne dispose pas encore. Il y a un enjeu à étoffer l'équipe projet.

TERRITOIRE 6

Stratégie générale	
Qui est considéré comme une personne potentiellement concernée par le projet sur votre territoire ?	Le CLE analyse la demande de toute personne se déclarant privée d'emploi. → Critère de la privation d'emploi pour le CLE : pas de CDI dans les 12 derniers mois.
Votre CLE a-t-il pour objectif d'informer toutes les personnes potentiellement concernées par le projet sur votre territoire ?	Non, l'information exhaustive n'est pas un objectif prioritaire. Le projet est bien implanté sur le territoire et connu des acteurs et des habitants. → Notre cible d'information : les personnes les plus éloignées de l'emploi

Quels sont les objectifs que vous vous fixez quand vous informez des personnes ?	• **Objectif général dans la communication : conscientiser le territoire sur le droit à l'emploi**
	  • Au lancement du projet : communication focalisée sur les QPV et les plus éloigné·es de l'emploi
	  • à l'ouverture de la 1ère EBE, liste d'attente de 200 volontaires
	  • mauvaise image de l'EBE auprès des personnes peu éloignées de l'emploi
	Priorité du CLE = développement de l'EBE, orientation des 200 volontaires et réduction du délai d'attente.
	• Aujourd'hui (5 ans après) :
	  • 4 EBE, 157 emplois créés. Un projet TZCLD implanté dans le territoire et largement identifié du public
	  • embauche active des EBE. Difficultés à recruter sur certaines activités
	  • liste de mobilisation réduite : moins de 6 mois d'attente, environ 7 nouveaux volontaires / mois
	  • de moins en moins d'allocataires du RSA et de personnes éloignées de l'emploi sur la liste de mobilisation et en EBE (amélioration de l'image des EBE auprès des personnes moins éloignées)
	  • forte tension liée au chômage dans le reste de la ville hors territoire habilité (environ 200 PPDE hors QPV, 20 appels mensuels de personnes hors QPV à l'équipe TZCLD)

	de multiples enjeux autour de la communication aujourd'hui (partagé avec Pôle Emploi, le CD et la Ville) : • mobiliser des personnes les plus éloignées ne s'étant pas encore manifestées, • tout en évitant d'attiser la tension dans le reste de la ville, en relançant une communication focalisée sur le droit à l'emploi dans les QPV • détendre la pression sur le reste de la ville en permettant aux personnes de s'exprimer, de se manifester • préparer l'extension du projet → **lancement d'une campagne de communication élargie à toute la ville** (cf ci-dessous)
Y a t-il un plan d'information/communication précis et formalisé, ou est-ce fait action d'information par action d'information ?	• Pas de plan formalisé. La communication se fait au fil de l'eau à ce jour et fonctionne bien grâce à la forte notoriété du projet et des EBE, au bon maillage partenarial entre tous les acteurs emplois, insertion, social et au bouche à oreille. • Campagne de communication ponctuelle en mai-juin 2022 pour répondre aux enjeux actuels (cf ci-dessus) : - diffusion sur les réseaux sociaux (Ville, Mission Locale, Pôle Emploi, Département, communication relayée par tous les partenaires) - organisation de 2 jours de permanence pour recevoir les personnes mobilisées par cette campagne
Organisation du CLE et de son équipe-projet	
Quelle est l'articulation entre l'équipe-projet et le CLE dans l'information des personnes ?	L'équipe opérationnelle du CLE a la charge d'informer et de recevoir les personnes concernées par le projet. L'ensemble des membres du CLE sont mobilisés dans l'information.
Les acteurs impliqués sur le territoire	
Pouvez-vous lister les acteurs impliqués dans l'information des personnes sur votre territoire ?	• Mairie, Communauté de communes, mission locales, membre du CLE (33 membres : Pôle Emploi, Cap Emploi, CCAS, SIAE, acteurs sociaux ….), les éducateurs de rue, Secours Populaire, Centre social • Maillage très fort avec les clubs de sport, le milieu associatif et économique notamment via les administrateur·trices et partenaires des EBE
Quel rôle joue chaque acteur dans l'information des personnes potentiellement concernées ?	• Communication directe : relais d'information, orientation, suivi des parcours par les acteurs emplois, insertion, sociaux • Communication indirecte : diffusion de l'information dans toutes les sphères institutionnelles, développement local, sportif … par l'ensemble des acteur·trices impliqué·es dans la gouvernance des EBE, ou en lien avec leur développement ou leurs activités → Un projet de territoire partagé, connu de l'ensemble du territoire

Comment sont mobilisés et outillés ces acteurs pour l'information des personnes ?	• Mobilisation large au sein du CLE depuis le début du projet : bonne compréhension du projet par tous les acteurs et mise en œuvre de la coopération territoriale autour du droit à l'emploi. • Forte notoriété du projet et des EBE : tous les acteurs parlent naturellement du projet au public qu'ils sont amenés à rencontrer • Forte proximité entre l'équipe projet, les acteurs d'information / orientation, les SIAE (lors des recrutements) • Rencontres régulières dans les Commission parcours
Y a-t-il eu des évolutions dans les acteurs impliqués sur votre territoire ? Des difficultés ?	-
Les moyens d'information, les messages diffusés sur le projet	
Comment les personnes potentiellement concernées sur votre territoire sont-elles informées du projet ?	• Communication régulière dans la presse (municipale, communauté de communes et presse locale) autour des activités des EBE ou sur des sujets en lien avec le projet de territoire (développement durable,...) • Communication via les activités des EBE • Démarche d'"aller-vers" de la cheffe de projet pour rencontrer les personnes les plus éloignées de l'emploi • Pas de distribution de flyers ou documents : pas efficace pour toucher les plus éloigné·es (cible prioritaire)
Quels sont les messages diffusés par chaque support/action de communication ?	• Articles presses sur la philosophie du projet, sur le Droit à l'emploi, sur des thématiques en lien avec les activités des EBE qui font sens avec le projet de territoire (ex : bien manger → activité maraîchage de l'EBE) • Questionnaire diffusé pour la nouvelle campagne de communication: "vous vous estimez privé·e d'emploi, vous êtes volontaire pour un emploi ? Quelles sont vos compétences ? Adresse en QPV ?" • Message aux personnes les plus éloignées qui viennent se renseigner : les rassurer sur le fait que l'on va les accompagner en fonction de qui elles sont, de leurs priorités et urgences.
Avez-vous fait ou faites-vous évoluer les messages qui sont diffusés sur le projet ?	-
Quels moyens d'informations vous paraissent être le plus efficace ?	Le bouche à oreille par les salarié·es : il·elles sont nombreux·ses, connaissent les plus éloigné·es et remontent beaucoup d'informations au CLE pour repérer les personnes. 3/4 des personnes sont orientés au CLE par les salarié·es.
L'information des demandeurs d'emploi de longue durée	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des DELD Pôle Emploi ?	Non

Est-ce que Pôle Emploi informe 100 % de ces DELD sur votre territoire ?	Non
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des DELD Pôle Emploi ?	L'information via Pôle Emploi n'est pas favorisée pour plusieurs raisons : • parce que l'information est biaisée : "je suis venue parce que j'ai eu l'information par Pôle Emploi et si je ne viens pas, je suis radié". Pôle Emploi est conscient de ce biais et tout à fait d'accord sur cette analyse, • nombreux canaux de diffusion, l'information circule sur tout le territoire. Les personnes faisant un peu d'intérim, les DELD inscrits à Pôle Emploi sont assez simples à identifier. • Les DELD sont moins en urgence sociale. La cheffe de projet priorise donc son temps et son énergie sur les plus éloigné·es de l'emploi.
L'information des allocataires du RSA	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des allocataires du RSA ?	Pas de stratégie spécifique. Le territoire compte sur la proximité avec les services qui les renvoient. Selon le territoire, il n'est pas utile de demander aux partenaires de remettre un flyer ou de faire un suivi de l'information. Cela rajoute une pression inutile sur les équipes et donne au public l'image d'un "énième" dispositif, limitant la crédibilité du projet. L'objectif est que tout le monde parle de TZCLD, même si chacun interprète le projet à sa façon, certains parlant des EBE, d'autres du Droit à l'emploi … L'objectif final c'est que les référent·es Pôle Emploi ou RSA se disent : "quand je ne sais pas quoi proposer à une personne, je l'envoie à TZCLD".
Est-ce que 100% des allocataires du RSA du territoire reçoivent une information ?	-
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des allocataires du RSA ?	-
L'information des "invisibles"	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique pour les "invisibles" ?	L'information des plus éloigné·es de l'emploi est la priorité et passe par : • une communication presse récurrente, • le bouche à oreille par les salarié·es et la remontée d'information pour repérage des personnes isolées, • l'"aller-vers" de la cheffe de projet au plus près des personnes très éloignées (dans les bars, les squats …) "Les gens les plus éloignés viennent nous voir pour avoir une écoute, une solution à leur problème, ils savent juste qu'on les aide. J'analyse ce qu'ils sont en capacité de comprendre. J'écoute pourquoi il sont venus me voir. En fonction de leur besoin immédiat (si urgence sociale par exemple), je les oriente, puis ils reviendront me voir. J'avance pas à pas en fonction pour les plus fragiles. Si je leur parlais Droit à l'emploi, ils me prendraient pour une extra-terrestre"

Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des "invisibles" ?	-
Conclusion	
En conclusion, quels sont les enseignements des derniers mois/années en matière d'information des personnes : les facteurs de succès, les principales problématiques …	La force de la communication sur le territoire : un projet de territoire porté par tous les acteurs du service public de l'emploi, de l'insertion, du social, mais aussi les entreprises, les associations, les commerçants, les habitants. "C'est plus simple d'avoir un flyer, un support à diffuser. Mais c'est insuffisant. Ce qui marche vraiment, c'est tout le maillage officiel et officieux, tout le travail de plaidoyer auprès des acteurs et des habitants. C'est la construction d'un projet de territoire, d'un projet avant tout humain. La difficulté de l'animation d'une telle communication c'est que cela passe par la construction d'un maillage tous azimuts qui demande une grande disponibilité, un savoir-être, une adaptation du discours à chaque acteur. Cela repose sur une ou deux personnes."

TERRITOIRE 7

Stratégie générale	
Qui est considéré comme une personne potentiellement concernée par le projet sur votre territoire ?	Toute personne privée d'emploi depuis au moins 12 mois, ou inscrite à Pôle emploi depuis 12 mois, qui a des périodes de travail ou qui est à temps partiel subi (résident sur le territoire depuis plus de 6 mois).
Votre CLE a-t-il pour objectif d'informer toutes les personnes potentiellement concernées par le projet sur votre territoire ?	La question de l'information du public n'est pas abordée au CLE. Il estimait jusqu'à présent que le projet et l'EBE étant connus depuis longtemps, la communication n'était pas nécessaire. Depuis quelques mois le sujet est plus évoqué : • Au début du projet (2016-2018) : nombreuses réunions publiques et informations collectives. Puis diffusion de l'information par le bouche à oreille et les partenaires (fonctionnement fluide), • 2019-2020 : arrêt de la communication large du fait d'une longue liste de mobilisation, avec plus de 1 an ½ pour certains, de la volonté de limiter la taille de l'EBE à 80 salarié·es et de ne pas monter une 2è EBE sur le territoire → priorités du CLE : trouver une orientation à chacun et stabiliser l'EBE, • 2021 : arrivée de la chargée de mission et gros travail d'orientation pour arriver à exhaustivité de la liste. Fin 2021, la relance de l'information est abordée, l'EBE ayant besoin de recruter.
Quels sont les objectifs que vous vous fixez quand vous informez des personnes ?	L'objectif aujourd'hui est de communiquer au plus grand nombre.
Y a t-il un plan d'information/communication précis et formalisé, ou est-ce fait action par action ?	Non. Pas de feuille de route formalisée. Relance des actions de communication grand public début 2022 Dernière réunion du CTS (cf ci-dessous) : rappel des objectifs de communication en continu, projet évoqué de faire un flyer à disposition des partenaires pour distribution à leurs publics, question des invisibles évoquée.
Organisation du CLE et de son équipe-projet	
Quelle est l'articulation entre l'équipe-projet et le CLE dans l'information des personnes ?	• La Commission sociale du CLE traite de l'information au public (représentants du département, de la commune, directrice du centre socio-culturel, représentant·es de l'EBE) • Le Comité technique social (CTS) rassemble toutes les structures amenées à rencontrer du public : CAF, CPAM, les assistantes sociales, le centre social, le CCAS, l'Association intermédiaire, CAP Emploi, le département, Pôle emploi. Réunion 2-3 fois / an • Equipe projet réduite : chargée de mission et chef de projet à temps partiel

Les acteurs impliqués sur le territoire	
Pouvez-vous lister les acteurs impliqués dans l'information des personnes sur votre territoire ?	Pôle Emploi, le département, le Centre socio-culturel, le CCAS, l'association intermédiaire du territoire, France Service, Emmaüs
Quel rôle joue chaque acteur dans l'information des personnes potentiellement concernées ?	• Explication du projet et orientation vers la maison de l'emploi pour un RDV avec la chargée de mission • Accueil de toute personne répondant aux critères de privation d'emploi depuis plus d'un an. La communication est faite de manière exhaustive et régulière.

Comment sont mobilisés et outillés ces acteurs pour l'information des personnes ?	• Bonne connaissance du projet par les partenaires emplois, insertion sociale et bonne synergie grâce à :
	  • un lieu d'accueil du public commun à tous les acteurs (France Service, CCAS, SPIE, Association Intermédiaire, Centre socio-culturel, assistantes sociales)
	  • une mobilisation depuis des années et des réunions partenariales régulières
	  • une bonne interconnaissance, grande fluidité dans les échanges et bonne interaction dans le suivi des personnes
	• Mais besoin de documents d'information : flyers à remettre aux publics par les partenaires d'information et d'orientation ; documents d'information sur le projet à communiquer aux partenaires (stockés à l'EBE mais pas diffusés)
	• Quid de la diffusion de la Boîte à Outils Pôle Emploi auprès des référent·es ?

Y a-t-il eu des évolutions dans les acteurs impliqués sur votre territoire ? Des difficultés ?	Non
Les moyens d'information, les messages diffusés sur le projet	
Comment les personnes potentiellement concernées sur votre territoire sont-elles informées du projet ?	• Information par les partenaires emplois, insertion et sociaux, • Bouche à oreille, • Sur le site et les réseaux sociaux de l'EBE • Communication presse : sur les actualités de l'EBE (ouverture d'un nouveau bâtiment, annonces de recrutement, portes ouvertes), ou récemment sur les événements grand public (projection du film Nouvelle Cordée …) • Récemment : affichage autour des événement grand public
Quels sont les messages diffusés par chaque support/action de communication ?	Explication orale du projet en entretien : présentation du projet dans sa globalité, de l'orientation en fonction des capacités et compétences, de la mobilité du profil … mais les personnes viennent pour du travail et veulent une intégration en EBE. Peu de personnes sont dans la globalité du projet. "Quelqu'un en difficulté de mobilité (fréquent sur le territoire) ne voit que par l'EBE".

Avez-vous fait ou faites-vous évoluer les messages qui sont diffusés sur le projet ?	Non
Quels moyens d'informations vous paraissent être le plus efficace ?	• Au début du projet : les réunions publiques. • Aujourd'hui : bouche à oreille et entretiens individuels par les partenaires
L'information des demandeurs d'emploi de longue durée	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des DELD Pôle Emploi ?	• Les conseiller·es Pôle emploi informent les DELD en entretien, en fonction de leur diagnostic et leur analyse de l'éligibilité et envoient un mail d'adressage à la chargée de mission • Conseillère référente TZCLD très mobilisée échange souvent avec la chargée de mission. Information régulière à l'équipe par la référente et la directrice • Mais interrogation sur l'information permanente des référents (rappel des critères d'éligibilité fait ponctuellement oralement) et sur l'utilisation de la Boîte à Outils TZCLD - Pôle Emploi.
Est-ce que Pôle Emploi informe 100 % de ces DELD sur votre territoire ?	Non : "Nous ne voulions pas forcément d'une information exhaustive quand il y avait plus d'un an d'attente sur la liste. Maintenant que la liste est apurée et qu'il n'y a plus personne à proposer à l'EBE, nous avons évoqué au dernier CTS la relance d'informations collectives avec Pôle Emploi".
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des DELD Pôle Emploi ?	Pas de volonté de Pôle Emploi d'informer exhaustivement du fait des tensions sur le marché de l'emploi : • Territoire de plein emploi → Pôle Emploi priorise l'orientation vers des entreprises en demande • Les entreprises en tension sont prêtes à revoir leurs critères de recrutement, notamment à recruter des DELD de plus d'un an • Les DELD informés sont donc les personnes très en difficulté, majoritairement des personnes avec des problèmes de santé, de mobilité ou en fin de carrière.
L'information des allocataires du RSA	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des allocataires du RSA ?	• Interaction fluide entre les acteurs en lien avec les allocataires du RSA et l'équipe TZCLD • Les assistantes sociales informent les personnes rencontrées qu'elles estiment éligibles à TZCLD • Le CTS permet de passer l'information • Mais pas de suivi régulier des BRSA avec le département

Est-ce que 100% des allocataires du RSA du territoire reçoivent une information ?	A priori oui, mais il n'y aucun moyen de vérifier
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des allocataires du RSA ?	Pas de problématique particulière. La communication orale auprès des assistantes sociales est refaite régulièrement, mais l'utilisation du livret de présentation du projet permettrait d'assurer une information permanente des équipes.
L'information des "invisibles"	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique pour les "invisibles" ?	• Pas de stratégie formalisée mais l'information circule bien entre les acteurs • Problématique abordée au CTS • Coordination sociale assurée au sein de France Service permettant de diffuser toutes les informations et d'entretenir une bonne interconnexion des services, dispositifs, acteurs et personnes suivies • Échanges réguliers entre la chargée de mission TZCLD et les assistantes sociales sur le projet et sur les personnes suivies • Information diffusée par les assistantes sociales, le CCAS, le centre socio-culturel (touche beaucoup de femmes seules avec enfants), Emmaüs • Efficacité du bouche à oreille : les personnes isolées ont besoin d'être mises en confiance, d'en entendre parler par leurs voisins … avant de venir se renseigner.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des "invisibles" ?	Difficultés pour : • identifier, évaluer le nombre de personnes « hors radars » non informées, • toucher les personnes très isolées socialement et sans aucun suivi. Milieu très rural, problème de mobilité et fracture numérique : dans les hameaux et villages isolés, il y a sûrement des personnes très isolées qui n'ont pas l'information.
Conclusion	
En conclusion, quels sont les enseignements des derniers mois/années en matière d'information des personnes : les facteurs de succès, les principales problématiques …	• Communication très fluide grâce à tout le travail partenarial. L'information orale et l'orientation par les partenaires en entretien fonctionne bien • L'exhaustivité ne peut être atteinte en tant que telle, puisqu'il y a toujours un roulement, Il y a toujours des personnes qui à un moment donné basculent dans le chômage de longue durée. D'où la nécessité d'entretenir en permanence l'information • Nécessaire de repenser une communication écrite et une information plus collective aux DELD, maintenant qu'il n'y a plus personne sur la liste de mobilisation • Nécessaire de faire un point plus régulier avec le département sur le suivi des allocataires du RSA pour cibler l'information à destination de ce public.

TERRITOIRE 8

Stratégie générale	
Qui est considéré comme une personne potentiellement concernée par le projet sur votre territoire ?	Les personnes s'estimant privées d'emploi résidant sur le territoire depuis 6 mois.
Votre CLE a-t-il pour objectif d'informer toutes les personnes potentiellement concernées par le projet sur votre territoire ?	Ces dernières années : pas d'objectif d'information spécifique. Depuis début 2022, objectif d'information exhaustive suite à : • Remobilisation large du CLE pour le partage du bilan de l'expérimentation où l'état des lieux de la privation a fait ressortir le sujet (300 DELD catégorie A, 36 BRSA sur la commune), • Engagement du département dans le cadre de la 2è loi. → Renforcement de l'action d'information avec le département et Pôle emploi depuis début 2022
Quels sont les objectifs que vous vous fixez quand vous informez des personnes ?	Cibler toutes les personnes DELD Pôle Emploi et tous les allocataires du RSA.

Y a t-il un plan d'information/communication précis et formalisé, ou est-ce fait action d'information par action d'information ?	• Actions actuelles : informations régulières sur le site web de la mairie et dans le magazine communal.
	• Plan d'action en cours de formalisation :
	  • Page LinkedIn, Facebook Mairie, réseau social communal,
	  • Magazine de la commune (bimensuel),
	  • Affichage écran de la bibliothèque.

Organisation du CLE et de son équipe-projet	

Quelle est l'articulation entre l'équipe-projet et le CLE dans l'information des personnes ?	• L'équipe projet (chargée de mission et l'élue en charge de TZCLD) assure les actions d'information publiques (presse, …)
	• Les membres du CLE assurent le relais d'information à leurs publics respectifs : remise à jour du règlement intérieur du CLE décidée collégialement début 2022 pour souligner l'importance de l'implication de tous pour atteindre l'exhaustivité :
	  • formalisation de la mission d'information de chaque acteur
	  • organisation du CLE en commissions composées des technicien·nes des institutions/structures membres.

Les acteurs impliqués sur le territoire	
Pouvez-vous lister les acteurs impliqués dans l'information des personnes sur votre territoire ?	• Impliqués : Pôle emploi, Pôle insertion du département, mission locale, PLIE, Cap Emploi, CCAS, l'AGEFIPH, une SIAE • En cours de mobilisation : Emmaüs, Croix Rouge, Restos du coeur

Quel rôle joue chaque acteur dans l'information des personnes potentiellement concernées ?	• CCAS : étude de la situation emploi de toute personne en difficultés sociales et orientation par l'assistante sociale si elle pense la personne éligible. • Cap Emploi : orientation quasi systématique des personnes en situation de handicap • Pôle Emploi et le département communiquent sur l'expérimentation auprès des personnes qu'elles pensent éligibles
Comment sont mobilisés et outillés ces acteurs pour l'information des personnes ?	<u>Mobilisation :</u> • Mobilisation faite au départ du projet et au sein du CLE. Transmission assurée en interne aux structures lors des changements de référent·es • Bonne connaissance du projet par Pôle Emploi et Cap Emploi • Récente mobilisation du département (depuis la 2è loi). <u>Outils</u> : pas d'outils de communication/ mobilisation des acteurs.
Y a-t-il eu des évolutions dans les acteurs impliqués sur votre territoire ? Des difficultés ?	<u>Evolution</u> : remobilisation des acteurs emploi, insertion et social sur l'information des publics depuis début 2022 <u>Difficultés</u> : • Département : très peu impliqué avant leur mobilisation financière dans le cadre de la 2è Loi. • Cap Emploi : demande assez systématiquement une orientation en EBE pour les personnes accompagnées (confusion Droit à l'emploi et orientation EBE)
Les moyens d'information, les messages diffusés sur le projet	
Comment les personnes potentiellement concernées sur votre territoire sont-elles informées du projet ?	• Communication presse et municipale sur le projet et les activités de l'EBE • Orientation par les acteurs de l'emploi, de l'insertion et du social • Bouche à oreille
Quels sont les messages diffusés par chaque support/action de communication ?	• Message au public : contexte de l'expérimentation nationale, apport de l'expérimentation sur le territoire en termes d'emploi, de retombées environnementales, sociales, … → Mise en avant du projet politique global, pour que les habitant·es prennent conscience de son apport multiple à la commune et pour développer une image positive, comme projet de territoire. • Explication du projet aux personnes concernées : Les personnes résument beaucoup l'expérimentation à l'EBE. L'équipe projet recontextualise donc l'expérimentation, en axant sur le droit à l'emploi, en expliquant qu'il s'agit de travailler avec tous les partenaires de l'emploi et en présentant l'EBE comme un outil de l'expérimentation.
Avez-vous fait ou faites-vous évoluer les messages qui sont diffusés sur le projet ?	Oui, la communication était centrée sur l'EBE. Le territoire communique maintenant beaucoup plus largement sur le projet dans son ensemble : droit à l'emploi, apport en termes social, environnemental …

Quels moyens d'informations vous paraissent être le plus efficace ?	Le bouche à oreille
L'information des demandeurs d'emploi de longue durée	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des DELD Pôle Emploi ?	Non, pas de stratégie d'information. Bonne connaissance du projet par la direction, les référent·es connaissent le projet, mais il est difficile de savoir comment il·elles le communiquent aux DELD. → Début 2022, suite au dernier CLE, renforcement de l'action d'information : requêtes des DELD catégorie A et des allocataires du RSA sur la commune. Estimation du nombre de personnes à informer : environ 170.
Est-ce que Pôle Emploi informe 100 % de ces DELD sur votre territoire ?	Non, pas d'information systématique.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des DELD Pôle Emploi ?	Pôle Emploi communique bien quand le territoire propose des informations collectives, mais la façon dont il informe les DELD pourraient être améliorée : • pas d'information permanente et systématique. A priori la boîte à outils n'a pas été déployée au niveau des référent·es • les référent·es communiquent sur l'expérimentation aux personnes qu'il·elles pensent éligibles (filtre) • invitation aux informations collectives par courrier, sans explication : "Invitation à une réunion d'information collective Territoires Zéro Chômeur" : "les personnes arrivent sans savoir ce qu'elles font là".
L'information des allocataires du RSA	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des allocataires du RSA ?	• Pas de stratégie les premières années • Depuis la 2ème loi : forte volonté du département de présenter toutes les personnes éligibles et de les suivre, puisque le département contribue à la CDE. → mise en place d'une stratégie : • Identification du public RSA cible : 36-38 personnes sur la commune, dont la moitié n'est pas prête au retour à l'emploi (problématiques santé ou autres) • Point mensuel avec le service du département sur chaque situation • Convocation des allocataires RSA identifié·es aux réunions d'information collective.
Est-ce que 100% des allocataires du RSA du territoire reçoivent une information ?	Non, l'information est ciblée sur les allocataires RSA identifié·es comme prêt·es pour un retour à l'emploi.

Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des allocataires du RSA ?	La façon dont les référents RSA informent leur public mérite également d'être travaillée : • courrier de "convocation" aux informations collectives sans explication sur le projet en amont • pas de support d'information, le territoire ne sait pas comment les référents parlent du projet
L'information des "invisibles"	

Existe-t-il une stratégie d'information spécifique pour les "invisibles" ?	• Pas de stratégie spécifique ces dernières années, cela passait par le bouche à oreille et fonctionnait bien.
	• Stratégie prévue aujourd'hui :
	  • mobiliser les Restos du Coeur, La Croix Rouge et Emmaüs
	  • Faire une communication positive sur le projet dans son ensemble, combattre l'idée que l'EBE est faite pour les "parias", valoriser l'ensemble de ses retombées, auprès des commerçants, des habitant·es
	› Objectif : changer le regard sur TZCLD et sur l'EBE dans l'ensemble du territoire → développer un bouche à oreille positif

Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des "invisibles" ?	Jusqu'à présent, cela se passait uniquement par le bouche à oreille. Récemment, le territoire a mesuré l'importance de développer une communication positive sur l'expérimentation et l'EBE pour amener un changement de regard sur tout le territoire (habitant·es, commerçant·es …) qui va peu à peu redonner confiance aux personnes éloignées, leur donner peu à peu envie de venir se renseigner C'est un travail de longue haleine. Le rôle de la chargée de mission est indispensable. Il faut une fibre sociale, une facilité de communication.
Conclusion	
En conclusion, quels sont les enseignements des derniers mois/années en matière d'information des personnes : les facteurs de succès, les principales problématiques …	<u>Facteurs de succès pour l'information exhaustive sur le territoire</u> : • Multiplicité des supports d'information pour toucher une majorité de personnes (numérique, papier, écrans publics) • Avoir un consensus, avoir tous les acteurs autour de la table (la Métropole, le département, …) • Le maillage territorial : que les différent·es acteur·trices se sentent impliqué·es dans leur mission, travaillent ensemble dans le même sens, en véhiculant une image positive pour renforcer l'adhésion au projet • Pôle Emploi et Pôle insertion du Département : forte motivation et mobilisation depuis début 2022, tout le monde avance dans le même sens, avec les mêmes objectifs. <u>Problématiques à lever</u> : • Information par les référent·es emploi, insertion et sociaux·les faite oralement, sans support et pas systématique : prisme selon la compréhension du projet, message pas forcément adapté à la personne et filtre sur l'éligibilité

	• Invitation / convocation aux informations collectives envoyées par Pôle emploi et le Département pas adaptée à l'approche du projet
	• Comment développer une information systématique ?
	  • Besoin de supports adaptés à tous les publics cibles et aux moyens de connexion des différents publics
	  • Besoin de supports d'information papier à distribuer aux publics par les relais d'information (référents emploi, insertion, sociaux)
	  • "Inviter nous-mêmes aux informations collectives à notre manière, avec nos messages sur le projet"

TERRITOIRE 9

Stratégie générale	
Qui est considéré comme une personne potentiellement concernée par le projet sur votre territoire ?	• Les DELD inscrits à Pôle Emploi, catégories ABC, • Les allocataires du RSA, exceptées les personnes sous protocole de soins en hôpital psychiatrique de jour, • Les personnes percevant l'AAH et souhaitant travailler, • Les personnes "invisibles" et toutes personnes se déclarant privées d'emploi et répondant aux critères décrits dans la loi, • Les privations d'emploi régulières et partielles ont été définies et actées en CLE.
Votre CLE a-t-il pour objectif d'informer toutes les personnes potentiellement concernées par le projet sur votre territoire ?	Oui. Cette intention doit être re-confirmée prochainement en CLE au regard de l'évolution de l'activité de l'EBE et de l'équipe projet.
Quels sont les objectifs que vous vous fixez quand vous informez des personnes ?	Avant 2020, environ 80% des personnes potentiellement concernées ont été informées.
Y a t-il un plan d'information/communication précis et formalisé, ou est-ce fait action d'information par action d'information ?	La stratégie d'information se décline à la fois d'une manière systématisée (plan global d'action) et en s'appuyant sur l'actualité. Le territoire profite de la sortie de nouveaux outils de communication (film, ouvrage …) pour les diffuser au moment de leur sortie, en complétant avec ses propres outils et modalités de communication locale. Un nouveau plan de communication global post-habilitation sera mis en œuvre à partir de la rentrée 2022. L'objectif est de s'assurer d'ici la rentrée que tous les partenaires soient bien relais de communication. Il y a néanmoins une question sur la manière et le calendrier pour enrichir l'information des PPDE pour que de façon concertée, soient articulées liste de volontaires et capacité réelle d'embauche de l'EBE par rapport aux projections. Par ailleurs, le démarrage des embauches induit momentanément d'autres priorités pour l'équipe projet.

Organisation du CLE et de son équipe-projet	
Quelle est l'articulation entre l'équipe-projet et le CLE dans l'information des personnes ?	Le CLE se décline en deux niveaux : • un Comité Local stratégique : plénière 2 à 4 fois par an • Comité Local Opérationnel : composé d'une quinzaine de membres du Comité Local Stratégique (représentants de l'État, du service public de l'emploi, des collectivités, des acteurs économiques locaux et des PPDE), établit la liste des PPDE. Réunions mensuelles L'équipe-projet est portée par une association locale investie sur la question de l'emploi. Elle assure la déclinaison opérationnelle des missions des deux instances. C'est l'équipe projet qui propose une stratégie d'information et d'atteinte de l'exhaustivité au CLE qui la débat.
Les acteurs impliqués sur le territoire	
Pouvez-vous lister les acteurs impliqués dans l'information des personnes sur votre territoire ?	• Mairies, CCAS des communes, Pôle Emploi, Mission Locale, conseils départementaux, les Maisons France Services, Cap Emploi, les GEM (groupes d'entraide mutuelle), le CMP et l'Association hospitalière locale. • Associations caritatives partenaires, dont Restos du Cœur, Croix Rouge et Secours Catholique et Populaire, une ressourcerie, différentes associations, épicerie sociale de l'EBE, élu·es du territoire • Structures d'insertion, organismes de formation et d'accompagnement etc, dispositif 100% Inclusion
Quel rôle joue chaque acteur dans l'information des personnes potentiellement concernées ?	• Pôle Emploi et Conseils Départementaux et autres partenaires de l'emploi : relais d'information et orientation • Partenaires de l'action sociale : relais d'information, notamment pour les invisibles • Mairies : première information et orientation • Réseaux de prescripteurs et relais d'informations (associations caritatives, organismes de formation et d'accompagnement, CCAS, élus...)
Comment sont mobilisés et outillés ces acteurs pour l'information des personnes ?	• Partenaires Emploi : réunions d'information récurrentes avec les équipes, transmission de documents et flyers • Partenaires sociaux : réunions d'information avec les équipes sociales et associations caritatives, transmission de documents et flyers, vidéos… • Pôle Emploi : une des agences des communes concernées est nommée référente. C'est l'interlocutrice privilégiée de l'équipe-projet. Elle fournit les chiffres du chômage et de l'emploi pour les communes concernées et identifie les allocataires du RSA inscrit·es à Pôle Emploi, ainsi que les personnes bénéficiant d'une RQTH. L'ensemble des agences participe aux CLE, par roulement. Les informations sont retransmises aux conseiller·es par leur direction.

Y a-t-il eu des évolutions dans les acteurs impliqués sur votre territoire ? Des difficultés ?	Les difficultés principales sont liées au turn-over des conseillers et directeurs Pôle Emploi ainsi que des assistantes sociales des Départements. Il faut refaire régulièrement l'acculturation. Certaines difficultés sont aussi liées au fait que les conseiller·es Pôle Emploi sont affecté·es à plusieurs territoires, pas uniquement aux territoires concernés par l'expérimentation et que ce n'est pas simple de pouvoir tou·tes les mobiliser pour travailler à leur acculturation. Les CCAS disposent de faibles moyens, ce n'est pas un relais important. Les postures des conseils départementaux sont différentes : l'un contribue bien au projet même s'il diffuse surtout l'information auprès de publics prêts à travailler, l'autre subit un turn-over important. Les modalités de travail en commun sont à concrétiser pour ce qui concerne l'orientation des personnes. Par ailleurs, l'une des bénévoles de l'association qui porte l'animation du CLE et l'équipe-projet est aussi bénévole au Secours Catholique. Cela aide beaucoup les interactions.
Les moyens d'information, les messages diffusés sur le projet	

Comment les personnes potentiellement concernées sur votre territoire sont-elles informées du projet ?	• Mairies : Courriers des maires à l'ensemble des demandeur·ses d'emploi de la commune (listes Pôle Emploi sans distinction entre DE et DELD) : invitation à des informations collectives suivies de rendez-vous pour entretiens individuels (1 à 2 fois / an en 2016, 2018, 2019, 2020).
	• Réseaux de prescripteurs et relais d'informations : Diffusion de l'information en direct, renvoi vers l'équipe-projet.
	• Nombreuses actions récurrentes d''aller-vers", dont l'action expérimentale 100% Inclusion qui dispose de 2 conseillères en charge du suivi de personnes ne bénéficiant d'aucun accompagnement.
	• Flyers et affichages :
	  • Dans tous les lieux susceptibles d'être fréquentés par des PPDE : commerces et GMS, lieux médicaux, lieux de loisirs et associatifs …
	  • Auprès des partenaires Emploi : Pôle Emploi, Mission Locale, Cap Emploi, conseils départementaux, SIAE locales
	  • Auprès des partenaires associatifs : associations caritatives, associations locales diverses
	• Permanences sur tous les lieux stratégiques (distribution des Restos du Coeur, Secours Populaire, Croix Rouge ...)
	• Événementiels : Grève du chômage, projections débat Nouvelle Cordée, stands marchés et forums, conférences avec témoignages …
	• Média (presse, radio, réseaux sociaux, et TV)

Quels sont les messages diffusés par chaque support/action de communication ?	Explication du projet : le CDI, l'adaptabilité du contrat, le temps choisi, l'EBE, la privation d'emploi.

Avez-vous fait ou faites-vous évoluer les messages qui sont diffusés sur le projet ?	Depuis janvier, le discours évolue : TZCLD, c'est "identifier des solutions, au-delà de l'EBE". Ce message n'est pas encore complètement partagé au niveau du CLE. Il suppose de faire un pas de côté dans la communication sur le projet et de bénéficier de moyens dédiés à un accompagnement adapté des personnes.
Quels moyens d'informations vous paraissent être le plus efficace ?	• Lettres des maires (local, nominatif) • Réunions organisées par le Conseil Départemental pour les allocataires du RSA • Permanences dans les associations caritatives : ce sont les moyens les plus directs de toucher les personnes, et donc les plus efficaces • Communication presse assez efficace. Communiqués de presse réalisés par l'équipe-projet pour maîtriser la justesse des informations diffusées.
L'information des demandeurs d'emploi de longue durée	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des DELD Pôle Emploi ?	• Un SMS envoyé aux DELD en 2019 • Information donnée par les référents Pôle Emploi • Affichage et flyers dans les agences Pôle Emploi • L'objectif est d'arriver à une information systématique lors des contacts entre les conseillers Pôle Emploi et les personnes, suite à la mise en oeuvre de l'accord national TZCLD / Pôle Emploi
Est-ce que Pôle Emploi informe 100 % de ces DELD sur votre territoire ?	L'information systématique des DELD par Pôle Emploi est encore timide : notamment lié au fait que Pôle Emploi a souhaité modérer la communication tant que le territoire n'était pas habilité. Le relais diffère selon les conseiller·es.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des DELD Pôle Emploi ?	Les directions Pôle Emploi ayant tendance à prioriser leurs propres actions, l'orientation vers le projet, jugé jusqu'à il y a encore peu de temps aléatoire et trop lointain dans sa mise en place, n'a que peu été opérée. La récente mise en œuvre opérationnelle du projet permettra de sortir de ce positionnement et d'actionner des leviers de communication et d'actions.
L'information des allocataires du RSA	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des allocataires du RSA ?	• Courrier de l'un des 2 départements partenaires auprès de l'ensemble des allocataires du RSA : invitation à des informations collectives • Relais d'information par les assistant·es sociaux·les des départements • Maintenant que le territoire est habilité, il devrait être possible de raisonner en termes de stratégie avec des engagements, un cadre d'actions • La mise en lien directe entre les allocataires du RSA et l'équipe projet est aussi initiée à l'occasion des entretiens avec les assistantes sociales.
Est-ce que 100% des allocataires du RSA du territoire reçoivent une information ?	Oui pour l'un des deux départements. Les relations avec l'autre département sont plus complexes sur cette action comme sur d'autres. La situation évolue rapidement et positivement depuis la signature des conventions avec ETCLD.

Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des allocataires du RSA ?	Malgré le bon partenariat avec l'un des deux départements, la proportion d'allocataires du RSA ayant participé aux réunions collectives peut sembler décevante (environ 20% des courriers envoyés). Néanmoins ce chiffre ressort comme étant supérieur aux retombées que les propres services des départements connaissent d'ordinaire.
L'information des "invisibles"	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique pour les "invisibles" ?	• Permanences dans les locaux des Restos du Cœur et distributions alimentaires Croix Rouge et Secours Populaire. Permettent de toucher les "invisibles" et les personnes n'ayant pas donné suite aux courriers. • Bouche à oreille : Contact par des pairs, via les outils de communication, affiches et flyers, ou via des habitant·es de leur voisinage ayant entendu parler du projet par l'une ou l'autre des actions de communication globale • Relais par les associations caritatives partenaires • Relais par le CCAS, Cap Emploi, les GEM, le CMP, l'Association Hospitalière • Relais par l'épicerie sociale • Relais par structures d'insertion, organismes de formation, 100% inclusion
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des "invisibles" ?	Au final, sur les 350 personnes identifiées et contactées, peu n'étaient pas inscrites à Pôle Emploi ou suivies par le Conseil Départemental ("les ni-ni"). Il est probable qu'une partie conséquente des "invisibles" ne souhaite effectivement pas être visible et fait plutôt le choix de l'auto-gestion ; un certain nombre de personnes ont indiqué ne pas privilégier la situation de salarié·e.
Conclusion	
En conclusion, quels sont les enseignements des derniers mois/années en matière d'information des personnes : les facteurs de succès, les principales problématiques …	Maintenant que le territoire est habilité et qu'une stratégie opérationnelle d'atteinte de l'exhaustivité est définie, c'est le bon moment pour relancer l'information des PPDE en utilisant les mêmes leviers d'information qui ont pu être éprouvés les années précédentes et qui avaient porté leurs fruits. L'habilitation rendra plus efficace la collaboration avec SPIE et Départements.

TERRITOIRE 10

Stratégie générale	
Qui est considéré comme une personne potentiellement concernée par le projet sur votre territoire ?	• Personnes qui n'ont pas travaillé au cours des 12 derniers mois à l'exception des personnes ayant eu un contrat dans l'IAE • Personnes ayant été en formation non qualifiante (ou échec / abandon d'une formation qualifiante ou certifiante) • Pas forcément inscrites à Pôle Emploi • Le CLE n'a pas souhaité, au moins sur la 1e phase de l'expérimentation, ouvrir à des personnes en privation régulière ou partielle d'emploi, mais un dialogue est instauré avec la coordination emploi qui étudie l'éligibilité des personnes
Votre CLE a-t-il pour objectif d'informer toutes les personnes potentiellement concernées par le projet sur votre territoire ?	Oui. La mission de l'équipe projet est d'informer toutes les PPDE potentielles du territoire. Un groupe "mobilisation" est particulièrement associé pour définir les modalités de mise en œuvre de l'information (construire et mettre en place).
Quels sont les objectifs que vous vous fixez quand vous informez des personnes ?	100% des personnes éligibles à l'expérimentation. <u>Objectifs qualitatifs :</u> • Impliquer les personnes en tant qu'habitantes sur le territoire, mobiliser les acteurs locaux, les associations • Créer avec les PPDE un noyau moteur qui permet d'entraîner les autres • Les inciter à se poser des questions sur les besoins du territoire et à participer à la construction des nouvelles activités • Les inscrire dans une dynamique d'accès à l'emploi : parcours vers l'EBE ou hors EBE. Le noyau dur de volontaires participe au projet, à des groupes de travail, au CLE. C'est un engagement sur le long terme. C'est une inscription dynamique (→ pas une liste d'attente), un chemin vers l'emploi.
Y a t-il un plan d'information/communication précis et formalisé, ou est-ce fait action d'information par action d'information ?	Oui, existence d'un plan d'action formalisé 2020-2021 Co-construction prochaine d'un plan d'action qui est à l'état de document de travail pour le moment. De façon continue, le territoire se saisit des opportunités de communication et inscrit dans le temps un travail sur la mobilisation des acteurs relais.

Organisation du CLE et de son équipe-projet	
Quelle est l'articulation entre l'équipe-projet et le CLE dans l'information des personnes ?	L'équipe projet est organisée en 3 cellules : • activités utiles • emploi : propositions d'emploi, suivi, animation de la liste de volontaires • mobilisation : information des personnes via l'animation des partenaires relais, information de toutes les PPDE du territoire en allant à la rencontre des habitants et en coordonnant les cafés rencontre. À chaque CLE, un état de situation des PPDE, de l'emploi dans et hors EBE est présenté, ainsi que le plan d'action de l'équipe projet.
Les acteurs impliqués sur le territoire	
Pouvez-vous lister les acteurs impliqués dans l'information des personnes sur votre territoire ?	• Composition du groupe "mobilisation" : adulte relais de la ville, Maison des Habitants, Services prévention et jeunesse, Métropole (cheffe de projet, chargé relations entreprises, conseiller PLIE, chargé de mission mobilisation citoyenne), Pôle Emploi, Mission Locale, Cap Emploi, Conseil Départemental, bénévoles du collectif de citoyens, PPDE. Le groupe se réunit environ tous les 2 mois. • Ville et CCAS • Bailleurs sociaux • Associations locales (d'habitants, sportives, culturelles, de prévention, etc.), Maison des habitant·es. • Les PPDE particulièrement impliquées dans le projet Le service public de l'emploi est très actif. Les autres acteurs le sont moins. Démarrage d'un travail de mobilisation des prescripteurs de façon plus large. Maintenant que le territoire est habilité, le projet est concret pour eux et ils sauront mieux se faire le relais de la démarche.
Quel rôle joue chaque acteur dans l'information des personnes potentiellement concernées ?	• CCAS : un adulte relais chargé de poursuivre et intensifier le travail de rencontre et de mobilisation des habitants avec pour objectif notamment de toucher les personnes éloignées de tout dispositif • Pôle Emploi, PLIE, Mission locale, Cap emploi : mobilisation des DELD, explication de l'expérimentation en s'appuyant sur des outils proposés par l'équipe projet. Regard sur le portefeuille pour vérifier l'éligibilité et renvoyer vers l'équipe projet. Les conseiller·es mènent les entretiens sur l'éligibilité et sur les envies et compétences • Autres partenaires relais : certains acteurs sont bien en capacité d'expliciter le projet voire donnent les coordonnées des potentiel·les concerné·es. D'autres font juste du transfert d'information. • Associations de solidarité : Habitat et Humanisme, Restos du Coeur, épicerie solidaire. Des bénévoles habitant·es du quartier relayent l'information. • PPDE volontaires : mobilisées sur des actions d'information aux sorties d'école, sur la grève du chômage … Un "panel citoyen" a permis l'expression collective des PPDE sur le processus naissant et donné naissance aux cafés rencontres.

Comment sont mobilisés et outillés ces acteurs pour l'information des personnes ?	• Guide de présentation du projet diffusé à l'ensemble des relais. • Séance d'information collective auprès des conseillers. Les conseillères référentes animent ces réunions auprès de leurs collègues (Pôle emploi) • Séance d'information collective auprès des travailleur sociaux du Département (RSA) • Flyers et affiches
Y a-t-il eu des évolutions dans les acteurs impliqués sur votre territoire ? Des difficultés ?	• Pôle Emploi et le PLIE ont évolué dans leur implication. Aujourd'hui le territoire peut compter opérationnellement sur ces partenaires, avec des personnes bien formées aux principes expérimentaux. • Le conseil départemental a mis du temps à participer à la démarche mais la coopération est désormais très opérationnelle. • très volontaire au départ, le CCAS n'a pas disposé des moyens et des personnes suffisamment disponibles ou formées • Cap Emploi : turn over dans les équipes, mais bon relais via Pôle Emploi • La mission locale est peu présente (elle rencontre des difficultés de mobilisation des jeunes sur ce territoire). L'investissement des acteurs s'est accru avec la mise en œuvre concrète du projet.
Les moyens d'information, les messages diffusés sur le projet	
Comment les personnes potentiellement concernées sur votre territoire sont-elles informées du projet ?	Actions collectives pour aller à la rencontre d'habitants : • Forum de lancement du projet fin 2019 • Participation aux « grèves du chômage », projection de "Nouvelle Cordée" • Animations « porteur de parole » lors d'un événement culturel de la ville • Participation journée de la propreté avec action de ramassage des déchets • Tenue de stands lors des distributions alimentaires organisées par le CCAS • « Cafés rencontres » : accueil hebdomadaire des PPDE à la Maison des Habitants, rassemblant PPDE, habitant·es, bénévoles, représentant·es des collectivités ou encore des associations comme l'APF. Mobilisent surtout le noyau dur → maintenir ces temps pour informer et remobiliser • Jardin partagé : lieu de rassemblement qui sert aussi d'outil d'information • Les activités de l'EBE contribueront aussi à rendre le projet visible. • Permanences d'accueil individuel tenues par des PPDE et des bénévoles • Projet de rencontres avec les habitants en s'appuyant sur les bailleurs • Flyers et affichage boîtes aux lettres via bailleurs, commerces, partenaires …

Quels sont les messages diffusés par chaque support/action de communication ?	• Les acteurs ont tous des manières différentes de parler du projet qui s'adaptent en fonction du contexte, de la façon d'entrer en contact avec les personnes. • Répondre aux besoins des personnes sans emploi et aux besoins du territoire (habitants, entreprises) qui ne peuvent être remplis ailleurs. • Le territoire indique aussi que l'emploi est construit avec les personnes. • Reprise des fondamentaux : ensemble pour résoudre les problématiques, critères d'éligibilité, construire des emplois qui n'en détruisent pas d'autres. Le territoire s'appuiera bientôt sur l'ouverture de l'EBE en indiquant que l'EBE permet de faire la "garantie emploi", sans néanmoins promettre une place en EBE
Avez-vous fait ou faites-vous évoluer les messages qui sont diffusés sur le projet ?	• Le territoire envisage de faire évoluer son message pour montrer les autres pistes au-delà l'EBE. Il s'agit de s'appuyer sur les réussites du projet : des personnes qui ont trouvé du travail aussi en dehors de l'EBE. • Souhait de mettre en avant le temps choisi et la pluri-activités (EBE)
Quels moyens d'informations vous paraissent être le plus efficace ?	• Nouvelle Cordée : les PPDE et acteurs relais ont indiqué avoir mieux compris le projet. • Échanges directs : action "porteur de parole" et bouche à oreille d'une PPDE à l'autre • Lien via les conseillers emploi : on constate que beaucoup des premiers salariés de l'EBE avaient été orientés par le PLIE ou Pôle Emploi. • Par ailleurs, le fait de travailler largement sur les travaux utiles permet de communiquer largement et de façon concrète.
L'information des demandeurs d'emploi de longue durée	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des DELD Pôle Emploi ?	• Invitation (mails et sms) au forum de lancement en 2019 • Information collective Pôle Emploi en 2020 (information via mails) • Courrier aux DELD signé par la Métropole, la ville, le collectif et Pôle emploi • Phoning de Pôle Emploi qui a bien fonctionné au moment de l'instruction Suivi précis du niveau d'information dont on pu bénéficier les PPDE. 2 conseillères sont référentes pour TZCLD (les personnes sur la liste de mobilisation intègrent leur portefeuille) et informent leurs collègues. La directrice d'agence est très partie prenante (CLE).
Est-ce que Pôle Emploi informe 100 % de ces DELD sur votre territoire ?	Oui
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des DELD Pôle Emploi ?	• Les courriers envoyés en 2022 n'ont pas été très efficaces. C'était une invitation et non une convocation. L'entête Pôle Emploi est probablement décourageante. • Contraintes liées au RGPD.
L'information des allocataires du RSA	

Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des allocataires du RSA ?	• projet de SMS à tous les allocataires du RSA (2022). • Séances d'information auprès des conseillers RSA.
Est-ce que 100% des allocataires du RSA du territoire reçoivent une information ?	Les allocataires du RSA avec obligation de recherche d'emploi sont accompagné·es par le PLIE, donc bénéficient d'une bonne information. Concernant les allocataires du RSA sans obligation de recherche d'emploi, l'information est moins systématique.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des allocataires du RSA ?	Il est plus complexe d'avoir une culture commune avec les conseillers en charge du suivi des allocataires du RSA qui travaillent plutôt sur des problématiques sociales. Au final peu de personnes allocataires du RSA sans obligation de travailler ont été orientées vers l'équipe projet.
L'information des "invisibles"	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique pour les "invisibles" ?	• Création d'un poste d'adulte relais par le CCAS pour poursuivre et intensifier le travail de rencontre et de mobilisation des habitants avec pour objectif notamment de toucher les "invisibles" • Lien avec des structures associatives pas uniquement liées à l'emploi • Participation de l'équipe projet aux distributions alimentaires de structures caritatives • Actions sur l'espace public
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des "invisibles" ?	Sur les distributions alimentaires, on constate au final que peu de personnes étaient éligibles au projet.
Conclusion	
En conclusion, quels sont les enseignements des derniers mois/années en matière d'information des personnes : les facteurs de succès, les principales problématiques …	• Objectifs de remobilisation "parcours vers l'emploi" • Équilibre entre actions d'information et repérage des besoins du territoire : plus le territoire aura des idées d'activités, plus il lui sera possible d'aller à la rencontre de personnes privées d'emploi et réciproquement (mobilisation → activités → mobilisation → activités …). • Il y a une forte déperdition entre les personnes informées et intéressées il y a un an et celles qui continuent d'être intéressées et éligibles aujourd'hui. Il y a donc un enjeu d'information continue pour atteindre le cap de 300 personnes que s'est fixé le territoire. • Communiquer sur les projets d'activités est mobilisateur, donne confiance.

TERRITOIRE 11

Stratégie générale	
Qui est considéré comme une personne potentiellement concernée par le projet sur votre territoire ?	Toute personne résidant sur le territoire depuis plus de six mois, en inactivité depuis plus d'un an (inscrit·e à Pôle Emploi ou non et sans prendre en compte des contrats de travail court sur la période)
Votre CLE a-t-il pour objectif d'informer toutes les personnes potentiellement concernées par le projet sur votre territoire ?	Non. L'information des personnes est rarement évoquée en CLE. Tension entre le très long délai d'attente des volontaires (certain·es depuis 2017, du fait de problématiques handicap ou addictions notamment) et la nécessité d'aller vers une communication plus large. → Objectifs prioritaires du CLE : gestion de la liste de mobilisation et développement des EBE pour l'embauche. Information des personnes suivies par le groupe de travail "accompagnement des PPDE" et l'équipe projet, dont l'objectif prioritaire est l'information exhaustive.
Quels sont les objectifs que vous vous fixez quand vous informez des personnes ?	L'objectif principal : apporter une information claire et complète auprès des publics.
Y a t-il un plan d'information/communication précis et formalisé, ou est-ce fait action d'information par action d'information ?	Travail en cours au sein de la Direction des Solidarités et de la Cohésion sociale sur l'amélioration de la relation aux publics, et la lutte contre le non-recours en général (y compris le non-recours au droit à l'emploi) via : - un "aller-vers" lors des temps forts de la Ville (stand mairie sur le marché, événements festifs …) - un flyer sur la Cellule Emploi intégrant la présentation de l'expérimentation - des réunions d'information collective pour les DELD Pôle Emploi
Organisation du CLE et de son équipe-projet	
Quelle est l'articulation entre l'équipe-projet et le CLE dans l'information des personnes ?	Pas vraiment d'articulation entre l'équipe projet et le CLE sur la question de l'information, les priorités actuelles du CLE étant la création d'une 2è EBE pour aboutir à l'embauche des personnes en attente
Les acteurs impliqués sur le territoire	
Pouvez-vous lister les acteurs impliqués dans l'information des personnes sur votre territoire ?	Partenaires réguliers : Pôle emploi, Mission locale, Services de l'action sociale, Centre socioculturel, CCAS, l'EBE, SIAE. Implication des PPDE volontaires dans les actions d'information et pour l'élaboration des supports d'information.
Quel rôle joue chaque acteur dans l'information des personnes potentiellement concernées ?	Information et orientation vers la Cellule Emploi, selon la situation et la personne.

Comment sont mobilisés et outillés ces acteurs pour l'information des personnes ?	• Mobilisation via les permanences des partenaires à la Cellule Emploi, leur participation au groupe de travail "Accompagnement des PPDE" et dans les démarches partenariales au quotidien avec les élus, le centre socio-culturel, les SIAE (par exemple pour le développement des activités de l'EBE) • Supports de mobilisation : évènements proposés par le Fonds
Y a-t-il eu des évolutions dans les acteurs impliqués sur votre territoire ? Des difficultés ?	Au début de l'expérimentation, existence d'un comité stratégique et engouement pour une information large, mais implication des partenaires fluctuante dans le temps. Aujourd'hui, intérêt renouvelé (a minima, au sein des groupes de travail) mais baisse des moyens mobilisables (restructurations internes Mission Locale et Cap Emploi). <u>Difficultés</u> : • Faible intérêt du CLE sur la question de l'exhaustivité de l'information (malgré un nombre de plusieurs centaines de DELD sur la commune), du fait de la priorisation sur la gestion de la liste et le développement des EBE • Forte déperdition d'information du fait d'un vécu de concurrence entre les dispositifs. Les partenaires gèrent "leur" public et considèrent que le public orienté vers TZCLD sort de leurs chiffres. Certains partenaires orientent seulement les publics pour qui ils ne trouvent aucune solution, pour les sortir de leur dispositif. « Sur la première étape d'information, le porter à connaissance, quel que soit le dispositif concerné, quelle que soit l'orientation, si tout le monde n'est pas au courant, on n'est pas bons. » • Compliqué d'avoir Cap Emploi autour de la table : plus personne depuis mi-2021 (restructuration nationale), alors que le handicap est une problématique importante • Besoin d'un flyer pour mise à disposition aux partenaires.
Les moyens d'information, les messages diffusés sur le projet	
Comment les personnes potentiellement concernées sur votre territoire sont-elles informées du projet ?	Permanence à la Cellule Emplois et affichage. Information par les médiateurs et les élus, bouche à oreille, communication occasionnelle dans le journal municipal, Labo des travaux utiles
Quels sont les messages diffusés par chaque support/action de communication ?	Message délivré dans les rencontres à la Cellule Emploi : en général, les gens orientés par le bouche à oreille arrivent à la Cellule Emploi pour demander une intégration à l'EBE. → Explication du projet : la cellule emploi accompagne sur plusieurs volets (parcours, formation, freins périphériques …), existence de plusieurs solutions sur le territoire dont TZCLD. Explication de l'expérimentation en montrant que ce n'est pas un dispositif figé mais une expérimentation dont l'EBE est le bras armé, qui recrute des personnes en co-construction et non concurrentiel.
Avez-vous fait ou faites-vous évoluer les messages qui sont diffusés sur le projet ?	Le message diffusé initialement était axé sur la co-construction. Ceci est en cours de réflexion, on cherche l'équilibre entre sensibiliser correctement sans créer une projection dans un recrutement immédiat dans l'EBE.
Quels moyens d'informations vous paraissent être le plus efficace ?	Accroches les plus efficaces = message concret : présenter la Cellule Emploi, les partenaires présents, les accompagnements proposés et expliquer la possibilité d'intégrer une EBE en CDI à temps choisi

L'information des demandeurs d'emploi de longue durée	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des DELD Pôle Emploi ?	Pas de stratégie d'information spécifique. La conseillère Pôle Emploi informe les DELD potentiellement concernées.
Est-ce que Pôle Emploi informe 100 % de ces DELD sur votre territoire ?	Difficile à estimer, mais a priori tous les DELD ne sont pas informés.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des DELD Pôle Emploi ?	Bonne implication au CLE et en groupes de travail. Mais difficulté liée à la disponibilité du partenaire sur le temps long → En cours de réflexion avec la nouvelle directrice : invitation à une information collective de tous les DELD
L'information des allocataires du RSA	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des allocataires du RSA ?	Pas de stratégie officiellement exprimée, mais orientation régulière par les travailleurs sociaux.
Est-ce que 100% des allocataires du RSA du territoire reçoivent une information ?	Non
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des allocataires du RSA ?	• Publics allocataires RSA plus difficiles à atteindre que les publics DELD car plus "volatiles" • Conseil Départemental présent au CLE (chef de service insertion) et au groupe de travail Mobilisation, mais ne communique pas de données sur les allocataires du RSA => Pas d'historique sur le suivi des allocataires RSA ni des allocataires de l'ASS • Difficultés relationnelles avec le Département (fonctionnement descendant et procédurier, tension au sujet de la CDE département) → lien à retravailler pour développer suivi RSA et ASS
L'information des "invisibles"	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique pour les "invisibles" ?	Non, pas de stratégie spécifique.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des "invisibles" ?	Public difficile à identifier, à repérer, à rencontrer. Contact fréquent entre le CCAS et l'association d'urgence sociale de la commune, canal d'information potentiel, mais pas de réflexion menée à ce jour. Autre expérimentation sur le territoire autour de l'"aller-vers" le public «invisible» (dans le cadre de la stratégie de lutte contre la pauvreté). Tentatives en cours d'identification de passerelles, mais pas de retour à l'heure actuelle
Conclusion	
En conclusion, quels sont les enseignements des derniers mois/années en matière d'information des personnes : les facteurs de succès, les principales problématiques …	Problématiques, difficultés : • tension perpétuelle entre l'urgence des situations personnelles et le temps du projet difficile à gérer pour le CIP : comment continuer à mobiliser les publics sur l'expérimentation, étant donné le rythme changeant des recrutements en EBE, et l'incertitude d'offrir une solution

	concrète à des personnes parfois dans l'urgence de retrouver un travail ? • Limite de places en EBE, pour des publics qui ont fait le tour des dispositifs et qui ne s'y retrouvent pas parce qu'ils ont autre chose à régler • Avant de communiquer au public, besoin de clarifier ce que signifie être « volontaire » lorsqu'il y a des personnes en attente depuis des années parce qu'ils ne peuvent pas intégrer l'EBE du fait de problématiques lourdes de santé ou d'addiction et qu'il n'y a pas de solutions pour eux sur le territoire • Mobilisation du public tributaire de l'engouement des partenaires et de leur capacité à bien intégrer le fonctionnement du projet et à faire le relais • moyens mobilisables limités et données insuffisantes pour permettre une connaissance fine du public Facteurs de succès : un message simple, clair et concret ; l'analyse de nos pratiques

TERRITOIRE 12

Stratégie générale	
Qui est considéré comme une personne potentiellement concernée par le projet sur votre territoire ?	Toute personne en âge et en droit de travailler, résidant sur les quartiers concernés depuis plus de 6 mois et qui, depuis plus de 12 mois est dans l'une des situations suivantes, indépendamment de son inscription à Pôle Emploi : • n'a pas travaillé du tout • est enfermée dans une alternance de contrats précaires et de périodes de chômage* • est dans des temps très partiels subis* *équivalent à moins de 12 mois d'activité dans les 24 derniers mois
Votre CLE a-t-il pour objectif d'informer toutes les personnes potentiellement concernées par le projet sur votre territoire ?	Oui, c'est un sujet récurrent du CLE et une des priorités stratégiques du Groupe Emploi qui fait l'objet d'un suivi et reporting régulier au CLE. Relance des efforts de mobilisation, au démarrage de la 2nde phase expérimentale en recentrant le message sur le droit à l'emploi
Quels sont les objectifs que vous vous fixez quand vous informez des personnes ?	• Quantitativement : informer toutes les personnes concernées, connues ou non connues des institutions, en particulier les plus éloignées (estimation : une centaine de PPDE potentielles non informées) • Qualitativement : on considère que l'information est passée quand la personne est en mesure de faire un choix (temps qualitatif et traçable).
Y a t-il un plan d'information/communication précis et formalisé, ou est-ce fait action d'information par action d'information ?	• Oui, le plan a été actualisé au lancement de la 2ème phase expérimentale • Croisement 1 fois par an des listes Pôle Emploi, Mission locale (Neets), suivi RSA + personnes invitées aux informations collectives jamais venues • Réflexion en cours sur la nouvelle stratégie de communication suite au déploiement du projet sur la Métropole (enjeux emploi plus importants) : communication sur le droit à l'emploi, diversification des canaux de communication et mobilisation des espaces de l'équipe de développement local pour toucher les publics y compris ceux dans la non demande. • Co-construction avec un groupe de salarié·es et volontaires d'un nouveau message pour le pair à pair en partenariat avec Voisins Malins : va nourrir la refonte de la communication
Organisation du CLE et de son équipe-projet	
Quelle est l'articulation entre l'équipe-projet et le CLE dans l'information des personnes ?	Validation par le CLE de la stratégie et déclinaison opérationnelle par le Groupe Emploi en charge d'organiser la dynamique d'information et d'accompagnement sur le territoire.

Les acteurs impliqués sur le territoire	
Pouvez-vous lister les acteurs impliqués dans l'information des personnes sur votre territoire ?	Groupe Emploi : Pôle Emploi, Mission Locale, Direction des solidarités, structure en charge du suivi RSA, équipe de développement local, direction de l'attractivité et de l'emploi, EBE. Coordination de l'association d'animation au niveau de la Métropole. Partenaires : centre d'animation, centre social, bailleurs sociaux, ensemble des associations déployant des actions de l'accompagnement ou de l'insertion du CLE, Voisins Malins

Quel rôle joue chaque acteur dans l'information des personnes potentiellement concernées ?	Le territoire déploie une stratégie qui articule deux niveaux :
	• Au sein des structures emploi (Pôle Emploi / Mission Locale / Direction solidarités pour le RSA): invitations aux réunions d'information, information par les conseiller·es emploi et référent·es sociaux·les
	  ◦ Stratégie spécifique NEETS* : aller vers hors les murs de la conseillère du PRIJ en charge de la remobilisation des NEETS*.
	• Sur le terrain avec l'appui de l'Équipe de Développement Local :
	  ◦ Relais auprès des habitants par les structures animées par l'EDL, Affichage et boîtages dans les logements sociaux
	  ◦ Prochainement : actions d'aller vers de pair-à-pair
	* personnes sans emploi ne poursuivant pas d'études et ne suivant pas de formation

Comment sont mobilisés et outillés ces acteurs pour l'information des personnes ?	• Au sein des structures emploi : formation régulière de l'ensemble des conseiller·es par leurs référent·es TZCLD, réunions collectives, documentation projet, circuit d'orientation
	• Sur le terrain :
	  ◦ Outils de communication : flyers, affiches, plaquettes
	  ◦ Sensibilisation régulière via les coordinations d'acteurs
	  ◦ A venir : formation des gardien·nes d'immeubles
	  ◦ Construction du message de mobilisation avec Voisins Malins pour outiller la communication "en aller vers" de pair à pair
	  ◦ À venir : travail sur l'appropriation du message autour du droit à l'emploi par les acteurs relais coordonnés par l'EDL

Y a-t-il eu des évolutions dans les acteurs impliqués sur votre territoire ? Des difficultés ?	Existence d'une communication de terrain au démarrage, peu entretenue, le bouche à oreille et les partenaires ayant pris le relais → Partenariat avec Voisins Malins depuis 2020.

Les moyens d'information, les messages diffusés sur le projet	
Comment les personnes potentiellement concernées sur votre territoire sont-elles informées du projet ?	• Permanence hebdomadaire dans les locaux de l'EBE ouverte à toute personne intéressée (invitation aux informations collectives). • Sur le terrain : orientation par les partenaires vers la permanence, flyers et affiches (halls d'immeubles, centres d'animation, centre social …) • Au sein des structures de l'emploi : information par les référent·es Pôle Emploi / Mission Locale / RSA et invitations aux informations collectives par mailing • Rencontres d'information collective, bi-mensuelles, co-animées par l'équipe projet et Pôle Emploi, dans les locaux de Pôle Emploi et des partenaires relais • Relance d'une stratégie d'"aller vers" de pairs à pairs. • Enjeu spécifique : public allophone ou francophone non lecteur non scripteur demande une communication adaptée (flyers avec messages très simples traduits, pair à pair) , mais notion de droit à l'emploi complexe à expliquer à un public à qui le choix n'a jamais été proposé.
Quels sont les messages diffusés par chaque support/action de communication ?	Enjeu central sur le territoire : faire évoluer le message. • Le message porté aujourd'hui : la plus-value du projet = accompagnement centré sur les personnes avec tout un faisceau d'options, de partenaires qui vont se mobiliser. "C'est un accompagnement VIP qu'on propose, une cinquantaine de partenaires réuni·es autour du projet de rendre concret le droit à l'emploi" (Pôle Emploi) • Message des invitations aux informations collectives Pôle Emploi : "vous êtes concernés par l'expérimentation TZCLD, une démarche nouvelle pour vous permettre de trouver un emploi, pour en savoir plus on vous attend pour une réunion d'information" • **Enjeu central pour le projet** : **rendre crédible ce message en réalisant la promesse du droit à l'emploi pour éviter que la communication ne soit déceptive, sous peine de démobiliser** → **Les difficultés** : • une promesse difficilement crédible pour des personnes ayant des parcours en boucle d'un dispositif à l'autre, … qui n'y croient plus • le manque de visibilité du travail sur l'emploi hors EBE : un emploi décroché en entreprise l'est souvent hors territoire et donc pas visible • la question de la territorialité et de l'affichage TZCLD : les actions en partenariat multi-acteurs emploi-CCI-réseaux d'entreprises dépassent la limite du territoire et ne sont pas estampillées TZCLD (ex : job dating). → **Nécessité de désinstitutionnaliser la communication** pour redonner confiance aux personnes ayant vécu beaucoup d'échecs : **Plus-value du pair-à-pair**
Avez-vous fait ou faites-vous évoluer les messages qui sont diffusés sur le projet ?	Oui, la communication évolue pour construire un discours qui ne soit pas centré sur l'EBE mais sur le droit à l'emploi et l'accompagnement autour de la personne. S'accrocher sur l'EBE donne du concret au message mais déplace la responsabilité. Les volontaires mobilisé·es dans l'"aller vers" soulignent le besoin d'expliciter ce que le projet peut apporter au-delà de l'EBE : la force d'un collectif de partenaires coopérant pour diversifier les opportunités et les propositions adaptées à chacun·e.

Quels moyens d'informations vous paraissent être le plus efficace ?	• L'"aller vers" dans une démarche de pair à pair (des personnes ayant vécu la privation d'emploi et en étant sorties grâce à TZCLD qui parlent à des personnes privées d'emploi) et d'habitant·es qui parlent aux habitant·es • Le bouche à oreille • La communication directe via le·a conseiller·e emploi ou le·a référent·e social·e dans le cadre des rendez-vous de suivi
L'information des demandeurs d'emploi de longue durée	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des DELD Pôle Emploi ?	Oui, depuis le démarrage : objectif de créer le réflexe chez les référents d'informer toutes les personnes éligibles. Stratégie en 2 volets : • Sensibilisation, formation, outillage de l'ensemble de conseiller·es de l'agence + 2 conseiller·es référent·es TZCLD disponibles si besoin • Informations collectives bimensuelles co-animées, invitation mails/sms à tous DELD & aux personnes intéressées via la permanence.
Est-ce que Pôle Emploi informe 100 % de ces DELD sur votre territoire ?	Oui : Pôle Emploi informe l'ensemble des personnes concernées présentes sur ses listes à date T
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des DELD Pôle Emploi ?	• Taux de retour aux invitations inégal, mais environ 15 à 30 personnes par réunion, pour 8 à 15 volontaires à l'issue de ces rencontres (Pôle Emploi + Direction de l'action sociale confondus) tous les 2 mois. • Enjeu à articuler la démarche avec les dispositifs DELD+ "actions Chômeurs très longue durée", "pack de remobilisation". Complexe d'avoir un discours clair sur le projet tout en s'inscrivant dans le cadre contraint du pack.
L'information des allocataires du RSA	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des allocataires du RSA ?	Oui, La stratégie consiste à la diffusion d'information par courrier papier aux allocataires du RSA non connu·es de Pôle Emploi et l'information par les référent·es RSA pour qu'ils parlent du projet dans le cadre de leur rendez-vous de suivi.
Est-ce que 100% des allocataires du RSA du territoire reçoivent une information ?	Oui, c'est l'objectif, même si la diffusion de l'information est inégale à l'heure actuelle. Remobilisation en cours.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des allocataires du RSA ?	• Difficulté à toucher le public RSA (peu réceptif aux courriers, faible usage du mail, fréquent changement de numéro de téléphone) • Services d'action sociale noyés dans des lourdes files actives avec multiples problématiques à gérer, turn-over des équipes • Multitude de structures impliquées dans le suivi des allocataires du RSA, chacun sur des volets et à des échelles différentes : mobilisation complexe • Échelle de territorialisation des délégataires de l'action sociale bien plus large que le territoire : peu de personnes éligibles dans les portefeuilles → les référent·es n'ont pas le réflexe de parler de la démarche. • Mobilisation en cours de reprise grâce à l'essaimage au niveau de la métropole : donne du poids aux relations avec les partenaires (portefeuille suivi + large)
L'information des "invisibles"	

Existe-t-il une stratégie d'information spécifique pour les "invisibles" ?	Oui, c'est toute la stratégie de communication déclinée sur le terrain : démarche pair à pair, animation territoriale, mobilisation des partenaires locaux pour qu'ils relaient l'information
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des "invisibles" ?	Les enjeux aujourd'hui : • déployer une démarche d'"aller vers" pour toucher toute le monde : identifier les bons lieux, les bonnes modalités pour diffuser le message • Construire un message appropriable et mobilisateur pour tous
Conclusion	
En conclusion, quels sont les enseignements des derniers mois/années en matière d'information des personnes : les facteurs de succès, les principales problématiques …	• Décentrer le projet de l'EBE prend du temps. Dans les nouveaux territoires, la démarche se construit autour du droit à l'emploi. Ici, il faut déconstruire la compréhension initiale du projet. • L'efficacité du message dépend de la capacité réelle des partenaires de l'emploi (entreprises y compris) à activer des opportunités • Le bouche à oreille fonctionne bien mais amène un biais important sur la compréhension du projet. <u>Les facteurs de succès :</u> • Un message clair et facile à comprendre par tous les publics • L'articulation des différents canaux d'information (terrain et structures) • Un circuit d'information du public bien structuré (mise en action simple pour les personnes = crédibilité)

TERRITOIRE 13

Stratégie générale	
Qui est considéré comme une personne potentiellement concernée par le projet sur votre territoire ?	• Les DELD Pôle Emploi n'ayant pas eu d'activité durant les 12 derniers mois • Les allocataires du RSA non inscrits à pôle emploi • Les personnes ayant eu 0 activité dans les 12 derniers mois • Les personnes ayant travaillé l'équivalent de moins de 6 mois à temps plein dans les 24 derniers mois (DELD ou non) • Les personnes ayant une activité partielle subie (en complément d'activité) • Les personnes dites "hors radar" ou "invisibles" • Les micro-entrepreneur·ses ne vivant pas de leur activité (allocataires RSA) • D'autres situations peuvent faire l'objet d'une étude plus approfondie
Votre CLE a-t-il pour objectif d'informer toutes les personnes potentiellement concernées par le projet sur votre territoire ?	Oui.
Quels sont les objectifs que vous vous fixez quand vous informez des personnes ?	Objectifs quantitatifs : • Au début du projet : information exhaustive à tout le territoire et à tous les demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi • Aujourd'hui, l'objectif à 3 ans est d'informer tou·tes les potentiel·les éligibles de façon plus ciblée et à un **rythme permettant de proposer un accompagnement et une solution dans un délai raisonnable.** Objectifs qualitatifs : • Permettre aux personnes d'être au courant de la démarche et de leur éligibilité au droit à l'emploi, de notre entière disponibilité et écoute pour répondre à leur demande, libre à chacun d'être volontaire ou non • Donner les informations sur les modalités d'accès au droit à l'emploi • Orienter vers des structures pouvant les accompagner

Y a t-il un plan d'information/communication précis et formalisé, ou est-ce fait action d'information par action d'information ?	→ Communication 2019-2020 : stratégie d'information exhaustive. Information grand public, invitation par Pôle Emploi à l'ensemble des demandeurs d'emploi. → Plan de communication 2022-2023 (validé au CLE de mars 2022). > Objectif à 3 ans : informer toutes les personnes potentiellement éligibles : • information ciblée, par l'ensemble des acteurs du territoire, en fonction de l'évaluation faite par le partenaire sur la pertinence du sujet emploi pour la personne au moment T de son parcours • pas de campagne d'information générale prévue à court terme, pour caler l'information au rythme de la capacité d'accompagnement. > Actions réalisées/prévues : • Charte de fonctionnement officialisant le partenariat entre les membres de la commission parcours sur l'information des publics et la prescription • Support de communication aux partenaires et communes • Newsletter pour renforcer la communication auprès de tou·tes • Couverture médiatique régulière de la presse locale et municipale. Travail à faire sur la communication numérique des petites collectivités. • Communication municipale : site internet, panneaux lumineux, bulletins municipaux • Présence sur les manifestations locales : pour toucher les invisibles. • Maintenir le bouche à oreille (notamment par les salariés de l'EBE) • Se saisir du laboratoire des travaux utiles pour créer un évènement

Organisation du CLE et de son équipe-projet	
Quelle est l'articulation entre l'équipe-projet et le CLE dans l'information des personnes ?	• **CLE :** Assure le pilotage de l'expérimentation**,** coordonne l'action des acteurs locaux, informe, accueille, identifie les compétences des PPDE … Il est composé de 8 collèges : représentants des collectivités territoriales, des services de l'Etat et des services associés, de l'entreprise à but d'emploi, des acteurs économiques, des syndicats employeurs et salariés, des acteurs associatifs et SIAE, des PPDE, de ETCLD • **Commission parcours** du CLE : composée de représentant·es des équipes terrain de toutes les associations ou institutions mobilisées et impliquées dans l'accompagnement des personnes privées d'emploi, même si non représentées au CLE (cf composition plus bas). Informe et mobilise les PPDE et les acteurs du territoire pour atteinte de l'exhaustivité. Réunions trimestrielles + échanges individuels pour sur les situations individuelles. • **Equipe opérationnelle du CLE** : avant l'habilitation, l'équipe majoritairement composée de PPDE, sous la coordination de la cheffe de projet et du futur directeur de l'EBE, avec soutien ponctuel des membres du comité technique dont 2 conseillères dédiées de Pôle Emploi**. Après habilitation**, l'association en charge de la préfiguration a modifié ses statuts pour devenir l'équipe opérationnelle du CLE : composé de quelques bénévoles actifs, des élu·es des CCAS des différentes communes et de la cheffe de projet → Proposition de la stratégie au CLE qui statue. Zoom à chaque CLE sur les actions d'information et sur l'évolution des personnes rencontrées.
Les acteurs impliqués sur le territoire	
Pouvez-vous lister les acteurs impliqués dans l'information des personnes sur votre territoire ?	***"Commission parcours"*** (réseau partenarial mobilisé dans l'identification et l'information des personnes concernées) **:** - tou·tes les acteur·trices du service public pour l'emploi - les services sociaux du département et le CCAS - les organisations d'accompagnement des allocataires du RSA - les associations à vocation sociale intervenant sur le territoire (Secours populaire, …) - les organismes de formation accompagnant des demandeur·ses d'emploi (AFPA, GRETA, EE2C, …) - les SIAE de l'agglomération - une association de coaching bénévole des demandeurs d'emploi

Quel rôle joue chaque acteur dans l'information des personnes potentiellement concernées ?	• Les acteurs opérationnels, membres de la commission parcours, informent l'ensemble des personnes potentiellement concernées par l'expérimentation : devoir d'exhaustivité de l'information inscrit dans la Charte → Information de premier niveau et orientation vers la cheffe de projet si pertinent • Mobilisation des équipes de travailleur·ses sociaux·les de la commission parcours, pour identifier les "invisibles" et orienter les PPDE.
Comment sont mobilisés et outillés ces acteurs pour l'information des personnes ?	• Mobilisation depuis le début du projet au sein de la Commission Parcours • Pôle Emploi : participation de 2 conseillères référentes TZCLD à la commission parcours. Représentation au CLE par la directrice ou le chef d'équipe, mais pas de relation directe avec l'équipe des 50 conseillers. • Outils : - Livret de présentation de la démarche remis aux partenaires / comité technique se réunissant 3 à 4 fois / an, co-contruit avec des volontaires et conçu initialement comme outil de recherche de mécénat. Décliné comme outil de vulgarisation multi-cibles (PPDE, partenaires, habitants) - Utilisation du dossier de presse et affiches TZCLD - Fiche prescription pour tous les membres du comité de mobilisation : modalités de communication auprès de la personne et formalités administratives de mise en relation entre partenaire et cheffe de projet - Pas de connaissance par Pôle Emploi de la Boîte à Outils
Y a-t-il eu des évolutions dans les acteurs impliqués sur votre territoire ? Des difficultés ?	<u>Difficultés, interrogations</u> : • Acculturation du CLE et des partenaires / notion du droit à l'emploi au sens large, au projet politique de faire le droit à l'emploi sur le territoire (et non pas un dispositif de plus) : sujet récurrent. • Territoire pauvre en dispositifs insertion et travail adapté (une association intermédiaire et pas d'ESAT) → question du droit à l'emploi vite réduite à l'EBE • Acteur·trices mobilisé·es dans les réunions et leurs services mais territoire assez pauvre sur le plan associatif : manque de forces vives de mobilisation • Interrogation sur l'exhaustivité de l'information aux PPDE potentielles (même si inscrite dans la charte) : • pas de traçabilité de l'information • dépend de la mobilisation / l'intérêt individuel des référents • Filtre d'information par certain·es travailleur·ses sociaux·les, qui appliquent un prisme "action sociale" et écartent l'option accès à l'emploi → Nécessité d'une réflexion stratégique au niveau du CLE : transmission d'une information par chacun partagée par les membres du CLE, mais sans feuille de route commune ou uniformité dans la prise de position des différentes personnes.

Les moyens d'information, les messages diffusés sur le projet	
Comment les personnes potentiellement concernées sur votre territoire sont-elles informées du projet ?	<u>Pendant la préfiguration :</u> • Media : presse locale et municipale (plusieurs fois par an de 2018 à 2021), facebook, production d'un film d'animation et d'un film rétrospective • Événements publics : Stands sur les manifestations locales en 2019 & 2020, ciné-débats autour de "Nouvelle Cordée", théâtre forum, grève du chômage, stand forum de l'emploi 1 fois / an (partenariat Pôle emploi et département) • Permanence ouverte à tou·tes dans un bureau près du CCAS <u>Depuis l'habilitation :</u> • Information par les acteurs emplois et sociaux de la Commission Parcours • Affichage et diffusion d'un livret de présentation dans les commerces • Participation au labo des travaux utiles en 2022 multi-cibles • Pas d'informations collectives car le flux est gérable au fil de l'eau • Pas de permanence tout public. Bureau de la cheffe de projet déplacé dans l'EBE. Reçoit les personnes orientées par les partenaires ou en RDV direct → Positif pour l'articulation avec l'EBE : fluidité infos - accueil nouveaux salariés → Négatif pour l'information aux personnes : renforce assimilation projet / EBE.

Quels sont les messages diffusés par chaque support/action de communication ?	• Message sur les supports de communication : les principes de la démarche, l'organisation du droit à l'emploi sur le territoire - les informations relatives à l'EBE (ses activités productives) - modalités d'accès au droit à l'emploi pour les PPDE.
	Le message est cependant adapté en fonction de la cible et du support
	• Message transmis oralement aux personnes :
	  • Par les référent·es Pôle Emploi et les assistant·es social·es : information de premier niveau "la démarche TZCLD se met en place sur votre territoire" et explication de ce qu'est une EBE puis orientation vers la chargée de projet si intérêt
	  • Par la chargée de projet : explication adaptée en fonction de la personne : recontextualise l'expérimentation, les 3 principes fondamentaux illustrés, la mobilisation, l'aspect contributif pour les activités de l'EBE, le Droit à l'emploi. En fonction du diagnostic de la personne, la sortie de la privation d'emploi par l'intermédiaire de l'EBE peut prendre du temps. Une solution d'accompagnement ou de retour à l'emploi est proposée notamment grâce à l'implication d'un partenaire local
	• Compréhension du projet par les personnes qui sont orientées : généralement demande d'une place en EBE (intérêt pour l'emploi choisi, CDI, les activités de l'EBE). Les partenaires expliquent que l'intégration en EBE peut prendre du temps et ouvrent d'autres opportunités.

Avez-vous fait ou faites-vous évoluer les messages qui sont diffusés sur le projet ?	Le message a évolué, à mesure du propre positionnement du territoire sur le projet. Positionnement et discours initial très centré sur l'EBE notamment car "Nouvelle Cordée", principal outil de mobilisation pendant la préfiguration, est exclusivement centré sur l'EBE. → Le positionnement et le discours ont évolué, mais cela reste à entretenir. Il faut tenir et faire comprendre la démarche : projet de territoire global avec l'EBE comme outil. → Réflexion en cours sur le renouvellement du livret de présentation : document de présentation de la démarche. La présentation de l'EBE dans le livret actuel prend beaucoup de place, alimente confusion EBE = seul outil du droit à l'emploi
Quels moyens d'informations vous paraissent être le plus efficace ?	• le partenariat • la communication municipale : 5 communes, format & régularité différents (focus sur une actualité, cible personnes privées d'emploi, activités de l'EBE …) • le bouche à oreille (partant des salariés) • la présence sur les manifestations locales : permet de toucher des personnes invisibles, mais parler d'emploi dans les manifestations festives n'est pas toujours évident. Ciblage sur les évènements thématiques mais il y a moins de grand public
L'information des demandeurs d'emploi de longue durée	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des DELD Pôle Emploi ?	Stratégie d'information exhaustive entérinée par Charte Comité de mobilisation. • Informations collectives Pôle Emploi en début de projet : Invitation co-signée pôle emploi / mairie. Envois mail + Sms de pôle emploi. Flux très important. • Informations collectives stoppées du fait de la crise sanitaire. Pas reprises car flux aujourd'hui gérable par la chargée de projet • Information exhaustive en théorie à tous les DELD et orientation vers la chargée de projet TZCLD si demandée
Est-ce que Pôle Emploi informe 100 % de ces DELD sur votre territoire ?	Les orientations viennent toujours des mêmes conseiller·es : information non exhaustive. C'est sans doute dû à la frilosité des référent·es Pôle Emploi à donner de l'information sur un projet pas sûr avant l'habilitation, mais aussi à un potentiel filtrage par les conseiller·es des personnes potentiellement concernées.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des DELD Pôle Emploi ?	• 3 changements de direction d'agence à pôle emploi depuis le début de la mobilisation. L'implication est un peu variable en fonction des personnes → chantier à relancer avec la nouvelle directrice, totalement convaincue par le projet. Cela prendra du temps au regard de sa charge de travail • Degré d'information dépendant des référent·es • La Boîte à Outils Pôle Emploi n'est pas diffusée. • Pas de suivi de l'information : impossible de savoir qui a été informé
L'information des allocataires du RSA	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des allocataires du RSA ?	• Stratégie d'information exhaustive en théorie (Charte du Comité parcours)

	• Estimation du nombre de personnes RSA / DELD en début de projet, mais pas de suivi nominatif • Pas de campagne d'invitation systématique mais bonne circulation de l'information, bonne implication des référent·es RSA, des conseiller·es dédié·es emploi auprès des allocataires RSA et des agents d'accompagnement.
Est-ce que 100% des allocataires du RSA du territoire reçoivent une information ?	Non. Une acculturation au projet à poursuivre auprès des référent·es RSA pour lesquel·les l'orientation professionnelle n'est pas systématique quand des problématiques sociales prennent le dessus dans l'accompagnement des allocataires.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des allocataires du RSA ?	• Il n'y a pas eu d'opérations d'invitation systématique ou de requête et pas de suivi de l'information → pas de retour systématique et donc de visibilité et de capacité d'évaluation sur l'exhaustivité de l'information : axe à travailler. • Filtre "action sociale" par les assistant·es sociaux·les du département • Au début de la préfiguration, forte mobilisation d'une assistante sociale très militante du Droit à l'emploi, très engagée. Aujourd'hui, posture de l'équipe essentiellement technique, moins engagée → le niveau de mobilisation dépend des individus
L'information des "invisibles"	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique pour les "invisibles" ?	• Réunion régulière d'un comité technique (acteurs emploi, insertion socio-professionnelle) pour identifier les invisibles et orienter vers TZCLD • Mobilisation des acteurs sociaux : Emmaüs, Secours Populaire • Livret TZCLD diffusé à tous les acteurs de l'aide alimentaire de l'agglomération.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des "invisibles" ?	Impossible de quantifier le volume d'invisibles. 2 principaux canaux de mobilisation des personnes invisibles (présence sur les évènements publics du territoire au-delà des évènements emploi et bouche à oreille notamment via les PPDE) difficiles à mettre en oeuvre depuis l'habilitation : • PPDE volontaires, très mobilisées pendant la préfiguration, aujourd'hui salariées de l'EBE et difficiles à mobiliser : ont oublié le rôle militant du fait de leur changement de statut, du changement de rythme, etc. • l'équipe projet se réduit par manque de forces vives bénévoles en appui à la cheffe de projet. • Les événements publics sont principalement des manifestations festives : pas toujours évident d'y parler emploi
Conclusion	
En conclusion, quels sont les enseignements des derniers mois/années en matière d'information des personnes : les facteurs de succès, les principales problématiques …	• Nécessité de définir un projet de territoire : avant l'habilitation focus du CLE sur la création de l'EBE → aujourd'hui, le vrai enjeu du CLE est de définir la stratégie de droit à l'emploi du territoire • La notion de Droit à l'emploi devient un enjeu plus marqué : nécessité d'acculturer, de poursuivre l'exhaustivité de l'information et d'une information qualitative (faire comprendre à chacun qu'on est à l'écoute, donner la capacité de choisir) pour mettre en oeuvre le droit à l'emploi

	• comment s'outiller pour mesurer cette exhaustivité ? Est-ce nécessaire de la mesurer ? Doit-on aller plus loin dans le suivi de l'information … au risque de dériver vers l'injonction ? <u>Les facteurs de succès :</u> • Pas de perception de concurrence sur les dispositifs, bonnes synergies, grâce à une forte implication et des partenariats construits dès le début de la mobilisation (orientation de volontaires vers l'association intermédiaire) • Canaux efficaces pour l'information des "invisibles" : le bouche à oreille (en particulier par d'anciennes PPDE), les acteurs de l'aide alimentaire, la communication municipale, la présence sur les évènements publics du territoire (au-delà des évènements Emploi : les marchés, les évènements grand public) • Les partenariats de terrain : la construction d'un projet politique nécessite une plus forte implication des décideur·ses, des instances politiques des acteurs du territoire, mais cela passe par des partenariats de terrain soutenus, par un portage, un militantisme des équipes de terrain • Les conseiller·es Pôle Emploi ont un temps limité par entretien : ne pas attendre une explication approfondie mais une première information sur TZCLD et que les personnes puissent venir ensuite rencontrer la cheffe de projet si elles le souhaitent • "On peut faire tous les supports de communication possibles, il faut surtout que les acteurs du territoire, des partenaires emplois aux commerçants, connaissent le projet et y croient pour que cela diffuse partout"

TERRITOIRE 14

Stratégie générale	
Qui est considéré comme une personne potentiellement concernée par le projet sur votre territoire ?	Toute personne habitant depuis 6 mois sur le territoire, volontaire pour intégrer le projet et justifiant de 12 mois d'inactivité dans les 24 derniers mois.
Votre CLE a-t-il pour objectif d'informer toutes les personnes potentiellement concernées par le projet sur votre territoire ?	Toutes les personnes entrant dans ces critères d'éligibilité sont concernées. Lorsque l'équipe projet rencontre une personne privée d'emploi, c'est un parcours d'accompagnement qui lui est proposé, qui ne va pas que vers l'EBE. La stratégie d'information des personnes potentiellement éligibles est donc liée à la stratégie d'accompagnement des PPDE. Des échanges constants se tiennent avec les acteurs de l'accompagnement pour proposer un parcours cohérent aux personnes. La question de l'information exhaustive des PPDE a toujours été une préoccupation forte, même lorsque la liste de volontaires était beaucoup plus fournie. À ce moment, il s'agissait moins d'une préoccupation de premier ordre mais l'information a été maintenue pour garder en vigilance la nécessité de créer les conditions d'accès à l'emploi, dans l'idée d'une exhaustivité composite. Après plusieurs années d'habilitation, le territoire rencontre encore chaque mois 5 nouvelles personnes potentiellement concernées, voire plus. Il y a une culture commune du CLE sur la question de l'exhaustivité. C'est une exigence commune, et qui va bien au-delà de l'emploi en EBE.
Quels sont les objectifs que vous vous fixez quand vous informez des personnes ?	Le territoire souhaite que les personnes concernées puissent se saisir du projet. Il s'agit de s'assurer de la bonne compréhension du projet par les personnes. Le territoire a pour objectif d'informer 100% des personnes potentiellement concernées par le projet qui est présenté comme "une corde de plus" à la recherche d'emploi. De ce fait, il y a peu de déperdition entre le nombre de personnes informées et le nombre de personnes intéressées. C'est la complémentarité de l'accompagnement qui est visée, avec une entrée type "guichet unique". Le dialogue avec les structures de l'accompagnement professionnel se fait en continu. L'objectif est d'informer tout le monde, tout le temps et d'être pro-actifs sur l'information.
Y a t-il un plan d'information/communication précis et formalisé, ou est-ce fait action d'information par action d'information ?	Le CLE dispose d'une commission "aux côtés des personnes" qui est en charge de la définition d'une stratégie et de la mise en œuvre de l'information.

Organisation du CLE et de son équipe-projet	
Quelle est l'articulation entre l'équipe-projet et le CLE dans l'information des personnes ?	Suivi régulier par le CLE du plan d'atteinte d'exhaustivité.
Les acteurs impliqués sur le territoire	
Pouvez-vous lister les acteurs impliqués dans l'information des personnes sur votre territoire ?	Commission "aux côtés des personnes" : Département, Pôle-emploi, Espace Emploi (Communauté de communes), Mission Locale, Cap Emploi, Familles Rurales, les structures de l'IAE, Secours catholique, ATD Quart monde, une association locale intervenant sur le soutien à la mobilisation des PPDE.
Quel rôle joue chaque acteur dans l'information des personnes potentiellement concernées ?	Explication du projet et orientation vers la journée mensuelle de mobilisation. Chaque acteur est en mesure de donner la bonne information aux PPDE. Avant la permanence mensuelle sur chaque commune, les relais d'information sont mobilisés. Ils peuvent remettre un flyer d'information qui a été co-conçu avec des salarié·es de l'EBE. Les mairies diffusent aussi l'affichage.
Comment sont mobilisés et outillés ces acteurs pour l'information des personnes ?	• Flyers, affiches • Réunions de la Commission "aux côtés des personnes" • Organisation de grandes rencontres (plus de 30 intervenants sociaux) pour entretenir l'acculturation au projet. L'objectif est que tout nouvel acteur social intervenant sur le territoire soit sensibilisé au projet • Un groupe d'acteurs de l'accompagnement socio-professionnel se réunit régulièrement pour échanger sur les problématiques des personnes. Cela contribue à entretenir l'acculturation au projet.
Y a-t-il eu des évolutions dans les acteurs impliqués sur votre territoire ? Des difficultés ?	Oui, le territoire a élargi son volume de partenaires. Les difficultés résident dans les changements de professionnels ou les vacances de poste.
Les moyens d'information, les messages diffusés sur le projet	
Comment les personnes potentiellement concernées sur votre territoire sont-elles informées du projet ?	Le territoire organise une grande manifestation publique sur l'une des communes du projet tous les 2 mois. Sa stratégie d'information en découle : • Mobilisation du conseil municipal de la ville où se déroulera la manifestation (permet de faire le point sur l'expérimentation) • Mobilisation des acteurs intervenant sur le territoire : Mission Locale, actions d'"aller vers" orientées vers les invisibles, mobilisation du foyer rural, de Familles Rurales et autres partenaires suivant la thématique de la manifestation • Porte-à-porte et distribution de flyers, affichages dans la commune concernée et les communes voisines • Les manifestations sont construites avec différents partenaires autour des savoirs faire, de la santé / bien être, du jardin … pour faire parler de l'expérimentation de façon différente

	• Réunion d'information avec les personnes privées d'emploi. La convivialité est recherchée et permet de toucher d'autres publics. Le territoire s'appuie aussi sur les acteurs liés à l'animation du territoire. Et par ce biais il s'agit d'aborder l'emploi et le chômage autrement en touchant autant des PPDE que des habitant·es. Cela permet de rencontrer les personnes différemment. • Au delà de ces événements bimestriels, une rencontre mensuelle est proposée aux personnes privées d'emploi pour venir s'informer sur le projet. Elle a lieu de façon tournante sur l'une des communes du projet. • Relais médias : • Article dans le journal local trimestriel et autres journaux • Relais par les partenaires Services Publics de l'Emploi • Relais par les élus suite à l'intervention en Conseil municipal • Twitter et Newsletter
Quels sont les messages diffusés par chaque support/action de communication ?	• Conditions d'éligibilité • CDI à temps choisi • Date et lieu de la rencontre publique et de la rencontre PPDE • Coordonnées Equipe Projet, • Témoignage d'autres salarié·es (favorise l'adhésion à l'expérimentation) • Temps forts du projet et mise en avant des activités des EBE • Coopération des acteurs sur le développement des activités des EBE Le territoire assume le fait de parler de l'EBE parce que c'est un sujet qui apparaît comme concret. Néanmoins, il n'est jamais promis aux personnes qu'elles seront embauchées rapidement et en EBE. Dès le premier jour, c'est l'ensemble des hypothèses de travail qui est présentée. C'est le discours de vérité, partagé par tous les partenaires. Les personnes sont mises en position d'actrices. Des personnes sorties de la privation d'emploi témoignent sur leur expérience vécue.
Avez-vous fait ou faites-vous évoluer les messages qui sont diffusés sur le projet ?	Le discours est adapté au fur et à mesure du projet pour coller à la réalité du terrain. "Avant on vendait un peu du rêve, ça nous a été reproché. Maintenant on renvoie plus de lucidité sur les complexités de l'embauche, de l'EBE, le timing …".
Quels moyens d'informations vous paraissent être le plus efficace ?	Le bouche à oreille entre les salarié·es, habitant·es etc qui a notamment permis de toucher des invisibles. Globalement c'est l'information verbale, de proximité, de confiance qui fonctionne bien. L'équipe cherche à mobiliser des personnes qui ont un leadership naturel sur le territoire pour contribuer à l'information.
L'information des demandeurs d'emploi de longue durée	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des DELD Pôle Emploi ?	Oui. Pôle Emploi applique les critères d'éligibilité définis en CLE. 2 conseiller·es sont dédié·es à l'accompagnement des PPDE et contribuent aux préparations des temps de rencontre sur les territoires mais pas aux réunions d'information afin que la parole soit bien libérée. La relation de confiance est bonne et réciprocitaire.

Est-ce que Pôle Emploi informe 100 % de ces DELD sur votre territoire ?	Oui
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des DELD Pôle Emploi ?	Au démarrage, l'échange d'informations sur les PPDE était complexe mais la mise en place d'un partenariat et des rencontres régulières ont permis de lever ces difficultés.
L'information des allocataires du RSA	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des allocataires du RSA ?	Oui. Le conseil départemental applique les critères d'éligibilité définis en CLE. Le CLE et le Département ont une convention qui permet la transmission des données concernant les allocataires du RSA. Il n'y a pas de différence dans les personnes touchées par l'expérimentation entre les allocataires du RSA "parcours emploi" et les allocataires du RSA "parcours social". Le conseil départemental a bien compris l'importance du travail de mobilisation sur TZCLD pour sortir le plus possible d'allocataires du RSA de la privation d'emploi.
Est-ce que 100% des allocataires du RSA du territoire reçoivent une information ?	Oui
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des allocataires du RSA ?	Malgré un plan de mobilisation spécifique et une bonne mobilisation du conseil départemental, il reste difficile de mobiliser les allocataires du RSA. C'est un point de progrès pour l'avenir Par rapport au nombre d'allocataires du RSA, peu sont réellement touché·es par les actions de l'équipe projet. C'est une difficulté partagée par le conseil départemental sur d'autres actions.
L'information des "invisibles"	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique pour les "invisibles" ?	Les manifestations publiques organisées tous les 2 mois, co-construites avec les partenaires du projet, dont la mission locale sont la base de la stratégie d'information des invisibles.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des "invisibles" ?	Par définition, il est complexe de toucher les personnes invisibles. Il s'agit d'être toujours plus inventif pour diffuser l'information et rechercher le premier contact relationnel.
Conclusion	
En conclusion, quels sont les enseignements des derniers mois/années en matière d'information des personnes : les facteurs de succès, les principales problématiques …	Les facteurs clé de succès : • La récurrence des rencontres au sein des villages • Le lien continu avec les partenaires • L'organisation "festive" d'une manifestation sur un thème • Le suivi régulier des volontaires (favorise le bouche à oreille entre privé·es d'emploi) • Le porte-à-porte auprès des habitant·es pour faire connaître le projet TZCLD • La mobilisation des élu·es • L'inscription des salarié·es de l'EBE dans les événements locaux (ex : marché de producteurs) La stratégie du territoire est pensée, analysée, enrichie avec une équipe de travail solide.

	Depuis 2017, la mobilisation est continue et a uniquement été suspendue dans sa forme pendant la crise sanitaire (impossible de rencontrer des personnes en physique). Depuis septembre 2021, l'équipe projet a repris le plan de mobilisation initial. Le CLE partage la préoccupation de la recherche d'exhaustivité et recherche les leviers pour améliorer les choses. <u>Point d'évolution :</u> Le territoire s'interroge sur l'intérêt de développer l'usage des outils numériques qui pourraient permettre de toucher une autre frange de la population.

TERRITOIRE 15

Stratégie générale	
Qui est considéré comme une personne potentiellement concernée par le projet sur votre territoire ?	• 6 mois de vie sur le territoire • 12 mois de privation totale, partielle ou régulière d'emploi Les situations de travail discontinu / partiel dont les personnes souhaitent sortir pour stabiliser leur situation sont étudiées en commission après 2 RDV individuels.
Votre CLE a-t-il pour objectif d'informer toutes les personnes potentiellement concernées par le projet sur votre territoire ?	Oui
Quels sont les objectifs que vous vous fixez quand vous informez des personnes ?	100% des personnes éligibles doivent pouvoir être informées du projet. La stratégie d'information et mobilisation réside dans la mise en œuvre première d'un RDV individuel qui débouche notamment sur une proposition à participer à des temps collectifs.
Y a t-il un plan d'information/communication précis et formalisé, ou est-ce fait action d'information par action d'information ?	Non, pas encore. Aujourd'hui, les actions d'information sont mises en place au coup par coup, en fonction des besoins ressentis / demandes. Le territoire les définit en fonction des cibles qu'il souhaite toucher.
Organisation du CLE et de son équipe-projet	
Quelle est l'articulation entre l'équipe-projet et le CLE dans l'information des personnes ?	Les membres de l'équipe projet réalisent des actions d'information, proposent des actions (au maire, au CLE …) et les mettent en œuvre. Le CLE est informé sur les actions mises en œuvre.
Les acteurs impliqués sur le territoire	
Pouvez-vous lister les acteurs impliqués dans l'information des personnes sur votre territoire ?	• Pôle Emploi : c'est le plus gros relais. Une conseillère est chargée spécifiquement du suivi du territoire • CMS / Conseil Départemental : référents RSA et quelques assistant·es sociaux·les • Centre socio-culturel municipal • SIAE : peuvent informer leurs publics • Relais sur le terrain - acteurs locaux : associations de quartier, brasserie associative, secours catholique (bénévoles), paroisse • La ville dans sa globalité : élu·es, technicien·nes • Habitant·es : bouche à oreille, surtout par communautés • Pendant la préfiguration, les PPDE étaient très investies sur l'information. Moins depuis l'ouverture de l'EBE (elles ont été embauchées). Cependant elles participent au bouche à oreille.

	Le territoire bénéficie d'un contexte partenarial très ancré, ancien. TZCLD n'est pas un projet à part. Tous les acteurs sont en phase sur le projet. Les partenaires ont été associé·es dès la naissance du projet.
Quel rôle joue chaque acteur dans l'information des personnes potentiellement concernées ?	Chacun est en capacité de relayer : les partenaires donnent de premières informations et orientent vers l'association partenaire du projet, en charge de l'information et de la mobilisation des PPDE. Parfois, il·elles fournissent à cette association les coordonnées de personnes potentiellement intéressées par le projet et l'association est chargée de les rappeler.
Comment sont mobilisés et outillés ces acteurs pour l'information des personnes ?	• Réunions partenariales : comités techniques qui réunissent les directions qui, en théorie, relaient l'info vers leurs collègues • Interventions auprès des technicien·nes dans leurs réunions d'équipe • Flyers à destination des PPDE, qui sont relayés par les partenaires Le mot d'ordre commun pour les partenaires est de renvoyer les personnes potentiellement intéressées vers l'équipe projet dont une partie se situe dans le quartier. Bonne interconnaissance entre partenaires : les personnes se connaissent et évoluent sur un territoire finalement assez restreint.
Y a-t-il eu des évolutions dans les acteurs impliqués sur votre territoire ? Des difficultés ?	Les SIAE sont partenaires, proposent des collaborations. Il y a néanmoins un manque de notoriété du projet auprès du monde économique. L'équipe a régulièrement besoin de rappeler les fondamentaux du projet mais l'écoute locale est bonne. Le discours de certaines personnes chargées d'accompagnement a évolué positivement depuis l'habilitation. Certaines relations sont devenues plus fluides.
Les moyens d'information, les messages diffusés sur le projet	
Comment les personnes potentiellement concernées sur votre territoire sont-elles informées du projet ?	• Relais par partenaires • Bouche à oreille • Articles de presse, médias du quartier • Présence d'une partie de l'équipe projet sur le quartier • Médiateur emploi adulte relais : en cours de recrutement dans le cadre du projet Cité de l'Emploi. • Présence aux événements municipaux : forum des associations, portes ouvertes EBE, fêtes de quartier • Réunion d'information collective prévue en juin avec Pôle Emploi sur le territoire. L'idée est de maintenir un rythme régulier de ce type de rencontres. • Flyers : diffusés par les relais. Un élargissement de la diffusion est envisagé. • Avant la crise sanitaire, des petits déjeuners d'information étaient proposés mais ne parvenaient pas à mobiliser beaucoup de nouvelles personnes. • Réunions publiques s'adressant aux habitant·es du quartier (environ 6 réunions) • Action de boitage via les jeunes du quartier qui mettaient des courriers dans les boîtes aux lettres (dispositif municipal). Le territoire dispose d'un tissu associatif très riche, qui fait un travail de relais important.

	Il existe une vraie relation de coopération avec les associations.
Quels sont les messages diffusés par chaque support/action de communication ?	• privation d'emploi et volontariat • incitation forte des publics à venir à la rencontre de l'équipe projet.
Avez-vous fait ou faites-vous évoluer les messages qui sont diffusés sur le projet ?	• Depuis l'ouverture de l'EBE, le message diffusé comporte aussi des informations sur l'EBE. • Depuis l'habilitation, le message est passé d'une invitation à s'associer au projet à une invitation à contribuer au projet. • Depuis l'habilitation, il s'agit aussi de communiquer sur la notion globale de droit à l'emploi et pas uniquement d'intégration de l'EBE. C'est un point de vigilance important. Les personnes en charge de l'accompagnement incitent à envisager des pistes autres que l'EBE. Ce discours a évolué aussi vis à vis des partenaires.
Quels moyens d'informations vous paraissent être le plus efficace ?	Le bouche à oreille : entre habitant·es, salarié·es, en famille …
L'information des demandeurs d'emploi de longue durée	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des DELD Pôle Emploi ?	Une conseillère est dédiée au quartier (uniquement sur la partie QPV qui n'est pas l'entièreté du territoire habilité) et réalise une information complète sur l'ensemble des pistes d'emploi, dont TZCLD. Pendant l'étude de préfiguration TZCLD, Pôle Emploi a envoyé un courrier à toutes les personnes potentiellement éligibles. Cela a été perçu comme une injonction et donc peu productif.
Est-ce que Pôle Emploi informe 100 % de ces DELD sur votre territoire ?	À priori non car le territoire n'est pas certain que tou·tes les conseiller·es soient bien informé·es (turn-over). Il est possible que certain·es conseiller·es anticipent que le projet TZCLD n'est pas forcément adapté à certain·es de leurs usager·es et de ce fait, ne les informent pas (non recours potentiel).
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des DELD Pôle Emploi ?	L'équipe projet ne parvient pas à être en lien avec tou·tes les conseiller·es Pôle Emploi qui évoluent sur le quartier. Elle souhaite maintenir une vigilance sur le fait que tou·tes les conseiller·es Pôle Emploi soient informé·es malgré un turn-over assez important. Cette difficulté est aussi liée au fait que le territoire habilité s'étend au delà du QPV, multipliant donc le nombre d'interlocuteur·trices Pôle Emploi. De ce fait, les conseiller·es peinent à repérer le territoire dans sa globalité.
L'information des allocataires du RSA	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des allocataires du RSA ?	Non : intervention une fois / an sur la réunion d'équipe du CMS du quartier où sont implanté·es les référent·es RSA du quartier.
Est-ce que 100% des allocataires du RSA du territoire reçoivent une information ?	Non
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des allocataires du RSA ?	Une conseillère RSA est très pro-active sur le projet mais des progrès sont à envisager car tou·tes les intervenant·es socio-professionnel·les ne sont pas bien sensibilisé·es sur le projet. Les responsables du département et du service insertion du CMS sont présent·es au CLE, au comité technique et à la commission parcours mais des doutes

	subsistent sur le fait que l'information redescende auprès des équipes.
L'information des "invisibles"	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique pour les "invisibles" ?	Un projet de courrier d'information envoyé par la ville est en cours. La présence dans le quartier de l'association qui travaille sur l'information et la mobilisation des PPDE aide à entrer en lien avec des personnes moins visibles.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des "invisibles" ?	Pas de stratégie clairement définie, ce qui pourrait expliquer certaines difficultés d'information.
Conclusion	
En conclusion, quels sont les enseignements des derniers mois/années en matière d'information des personnes : les facteurs de succès, les principales problématiques …	Toutes les institutions sont alignées sur le projet pour en faire le meilleur relais possible. Le territoire a un enjeu à communiquer très largement car il constate une forte déperdition entre les 300 personnes contactées au moment de l'étude de faisabilité et les personnes toujours disponibles et volontaires. C'est environ 50 personnes qui restent volontaires ou éligibles aujourd'hui. Il faut donc recommencer le travail d'information.

TERRITOIRE 16

Stratégie générale	
Qui est considéré comme une personne potentiellement concernée par le projet sur votre territoire ?	> Toute personne résidant depuis plus de six mois sur le territoire habilité et étant privée d'emploi depuis plus d'un an, inscrite ou non à Pôle Emploi. **Analyse au cas par cas, arbitrage complexe pour le CLE** : • en théorie : privation d'emploi lorsque la personne n'arrive pas à obtenir de CDI ou ne bénéficie que d'un CDI à temps partiel inférieur à un mi-temps • en pratique, arbitrage fait au cas par cas par le comité technique (EBE, représentant·e du chantier d'insertion, président du CLE, élu·e du CD, maires et adjointe de la ville, souhait d'intégrer des représentant·es de Pôle Emploi et Mission Locale) en se rapprochant des entreprises du territoire, avec pour objectifs de : • inciter les personnes à accepter les missions d'intérims et les CDD, pour éviter le phénomène "d'attente" / EBE • éviter la concurrence sur l'emploi entre les entreprises (en tension / recrutement) et l'EBE > Eligibilité au projet, comprise comme éligibilité à intégrer l'EBE : • Forte notoriété de l'EBE (essentiellement bouche à oreille) & panorama d'emploi très industriel avec forte pénibilité, risques santé, horaires difficiles (3x8) et précarité (intérim, CDD à répétition, promesses de CDI non tenues) : les personnes (notamment +50 ans) viennent généralement au CLE pour demander une intégration à l'EBE, même si l'équipe projet propose orientation vers les dispositifs existants et emplois locaux. • Clarification du projet en cours au sein du CLE et auprès des partenaires emplois et entreprises, mais à renforcer et à diffuser auprès des personnes concernées, mais problématique complexe : "Que peut-on répondre à quelqu'un qui vient nous voir en pleurs pour entrer à l'EBE, parce qu'il n'en peut plus d'un travail qui risque de lui donner le cancer dans quelques années ?"
Votre CLE a-t-il pour objectif d'informer toutes les personnes potentiellement concernées par le projet sur votre territoire ?	Oui
Quels sont les objectifs que vous vous fixez quand vous informez des personnes ?	Précédemment pas d'objectifs précis. Mais avec le nouveau portage politique et réorganisation du CLE, fort objectif de communication, à commencer par la communication aux partenaires (avant de relancer la communication au public) → remobiliser les partenaires emplois, insertion et entreprises et clarifier le projet auprès de tout le monde (réponse territoriale et non pas 100% EBE) et communiquer sur la reprise de la gouvernance par la communauté de communes. • Objectif quantitatif / information des personnes : rayonner sur tout le territoire. Forte volonté du Président du CLE de

	mettre tout le monde autour de la table, y compris les syndicats, de faire rayonner le projet sur toutes les communes du territoire. Volonté d'ouvrir grand les portes et si besoin de faire une nouvelle EBE. • Objectif qualitatif : expliquer le projet = réponse territoriale, expliquer le parcours, expliquer pourquoi ce n'est pas orientation EBE pour tous.

Y a t-il un plan d'information/communication précis et formalisé, ou est-ce fait action d'information par action d'information ?	• Précédemment pas de plan de communication. L'information était informelle
	• Au 1er semestre 2022, plan de communication élaboré par l'équipe projet et le comité technique avec l'appui des services communication de la communauté de communes et présenté au prochain CLE pour validation :
	  • Communication dans le magazine local
	  • Lettre d'information trimestrielle envoyée aux mairies de toutes les communes pour diffusion aux habitant·es et aux partenaires du COPIL pour diffusion à leurs usager·es.
	  • Création d'un support pour présenter aux personnes le projet, le rôle du CLE et de l'équipe projet
	• Communication interne dans les services de plus en plus présente. Projet de mieux en mieux compris dans les services et les différentes communes du territoire. Les agents renvoient les personnes rencontrées vers le CLE.

Organisation du CLE et de son équipe-projet	
Quelle est l'articulation entre l'équipe-projet et le CLE dans l'information des personnes ?	• Le CLE délègue au comité technique la définition et le suivi du plan de communication. • Mise en oeuvre par le comité technique (pour la mobilisation de leurs réseaux et la diffusion d'information) • Les actions de communication sont gérées par l'équipe projet qui s'appuie sur les services municipaux.
Les acteurs impliqués sur le territoire	
Pouvez-vous lister les acteurs impliqués dans l'information des personnes sur votre territoire ?	Pôle Emploi, Département, Mission locale, Chantier d'Insertion, Secours catholique, Restos du cœur, mairies du territoire habilité, agents municipaux
Quel rôle joue chaque acteur dans l'information des personnes potentiellement concernées ?	• Relais de l'information par les membres du CLE et les membres du comité technique auprès du public qu'ils sont amenés à rencontrer et dans leurs réseaux associatifs (gros réseau associatif de certains membres) • Orientation vers l'équipe projet
Comment sont mobilisés et outillés ces acteurs pour l'information des personnes ?	<u>Remobilisation des partenaires en cours depuis le 1er trimestre 2022</u> : • Rencontre des partenaires un par un, par l'équipe projet • Envoi d'une lettre d'information à tous les partenaires et mairies de toutes les communes du territoire habilité pour diffusion aux usagers et administrés • En projet : organisation d'un évènement rassemblant tous les partenaires emplois et entreprises <u>Le message à l'attention des partenaires et entreprises</u> :

	• Rappel du contexte de l'expérimentation : les 3 principes du projet, l'équilibre économique (si on lutte contre le chômage de longue durée), l'objectif de faire de l'emploi un droit → objectif troisième loi • présentation de l'EBE, activités et réseau partenarial • explication du CLE (chargé de faire rayonner l'expérimentation, coopération territoriale, connaissance du contexte économique local et de leur sensibilité à intégrer les personnes éloignées de l'emploi, partage de pistes de coopération) → Objectif : mobiliser les acteurs "on a besoin de vous pour créer de l'emploi et pour développer les activités de l'EBE" Support, outil de mobilisation des partenaires : présentation à l'oral pour l'instant
Y a-t-il eu des évolutions dans les acteurs impliqués sur votre territoire ? Des difficultés ?	Evolution : Précédemment, faible mobilisation des acteurs emplois, insertion et entreprises, le nouveau CLE remobilise des élus communautaires et des partenaires sur le territoire Difficultés : • manque d'un document support → souhait de l'équipe projet de disposer d'un fascicule de présentation de l'expérimentation nationale et de la déclinaison locale • Pôle Emploi : plusieurs invitations au CLE et sollicitation de RDV sans réponse ou réponse pour excuser leur absence ; pas d'utilisation, de connaissance de la boîte à outils Pôle emploi.
Les moyens d'information, les messages diffusés sur le projet	
Comment les personnes potentiellement concernées sur votre territoire sont-elles informées du projet ?	Actuellement : • Le bouche à oreille fonctionne très bien. • Maison France Service très mobilisée comme relais d'information • Information par les structures membres du CLE et leurs réseaux (Mission locale, associations ..) A venir : communication dans le magazine intercommunal, lettre d'information des communes, support de présentation distribué par les relais à leurs publics
Quels sont les messages diffusés par chaque support/action de communication ?	• Les messages aux personnes s'adressent au CLE (majoritairement pour demander une place à l'EBE) : explication du processus de décision des propositions d'emploi et l'ensemble du projet • dans les communications presse : actuellement présentation de l'expérimentation et de son organisation sur le territoire. → A réfléchir pour les prochaines publications : information interpellant les habitant·es par rapport au droit à l'emploi
Avez-vous fait ou faites-vous évoluer les messages qui sont diffusés sur le projet ?	Oui, car changement de structure porteuse et d'approche du projet : Réorientation des messages autour de la mise en œuvre partenariale du droit à l'emploi.
Quels moyens d'informations vous paraissent être le plus efficace ?	• Le bouche à oreille • Les rencontres avec les partenaires en face à face

L'information des demandeurs d'emploi de longue durée	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des DELD Pôle Emploi ?	Non
Est-ce que Pôle Emploi informe 100 % de ces DELD sur votre territoire ?	Non
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des DELD Pôle Emploi ?	Difficultés persistantes : Pôle Emploi ne répond pas aux invitations du CLE (sauf pour excuser son absence) et aux sollicitations de RDV. Pas de connaissance du Kit Pôle Emploi par l'équipe projet. → Besoin de rappeler et rencontrer les directions PE .
L'information des allocataires du RSA	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des allocataires du RSA ?	-
Est-ce que 100% des allocataires du RSA du territoire reçoivent une information ?	Non
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des allocataires du RSA ?	L'élu du département membre du CLE et du comité technique est très impliqué, mais le contact technique (référente TZCLD) est arrivé récemment : besoin de présenter à nouveau le projet.
L'information des "invisibles"	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique pour les "invisibles" ?	Non, pas de stratégie spécifique. Sujet pas encore évoqué en CLE. • Les élu·es des petites communes du territoire sont de bons relais, ils connaissent bien leurs administré·es, repèrent les invisibles et les orientent vers le CLE • France Services peut participer à l'identification de ces personnes, mais rarement. Les "invisibles" n'ont justement que peu ou pas de lien avec les services publics.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des "invisibles" ?	Pour l'instant, il est difficile de les identifier et donc d'adapter au mieux la stratégie de communication. Partie assez compliquée de la mobilisation. (piste : peut-être identifier avec Pôle Emploi le public radié).
Conclusion	
En conclusion, quels sont les enseignements des derniers mois/années en matière d'information des personnes : les facteurs de succès, les principales problématiques …	Principale problématique : confusion projet Droit à l'emploi et EBE • demande d'orientation en EBE entretenue par le bouche à oreille et par la réponse de certain·es élu·es lorsqu'il·elle·s sont interpellé·es par des chômeur·ses ("va voir l'EBE, ils vont t'embaucher") • les gens qui viennent ont besoin de solutionner leur situation (augmenter leurs revenus et/ou améliorer leurs conditions de travail) et veulent entrer en EBE parce que le panorama de l'emploi sur le territoire est restreint. → Il reste beaucoup à faire pour aller vers un projet de Droit à l'emploi. C'est possible avec ce nouveau CLE, les nouveaux partenaires, la mobilisation des services de la communauté de communes et des communes, mais **forte limite de moyens de l'équipe projet (0,9 ETP).** **Priorités :**

	• Pérenniser les moyens de l'équipe projet et si possible les augmenter • bien balayer quel public doit être informé, puis prioriser • Fixer et mettre en oeuvre le plan d'action et clarifier le process de décision • Prioriser sur la remobilisation des partenaires, élu·es et services communaux comme relais d'information • Besoin d'outiller les partenaires et les maires du territoire pour reposer les bases du projet (pour sortir de la vision 100% EBE) • Besoin de créer l'habitude de communiquer, de rallumer la machine (ex : routinisation de la lettre d'information)

TERRITOIRE 17

Stratégie générale	
Qui est considéré comme une personne potentiellement concernée par le projet sur votre territoire ?	• Personnes sans emploi depuis plus d'un an et vivant sur le territoire depuis plus de 6 mois • Privation partielle : contrats précaires, temps partiel subi • Personnes en sortie de CDDI avec difficultés particulières d'insertion Un groupe de travail dédié statue sur l'éligibilité des personnes.
Votre CLE a-t-il pour objectif d'informer toutes les personnes potentiellement concernées par le projet sur votre territoire ?	Objectif formalisé par le CLE : toutes les personnes concernées sont informées du projet, et expriment leur volontariat ou non.
Quels sont les objectifs que vous vous fixez quand vous informez des personnes ?	Le chiffre de l'exhaustivité est l'objectif du territoire. Cela signifie qu'il faudrait informer environ 100 personnes par an. Depuis 2019, c'est environ 300 personnes qui ont été informées.
Y a t-il un plan d'information/communication précis et formalisé, ou est-ce fait action d'information par action d'information ?	Un groupe de travail information / mobilisation se réunit tous les mois. Un plan précis d'information des personnes et de mobilisation des PPDE avait été défini en janvier 2021 pour l'année à venir. L'identification n'est pas l'urgence du moment car il y a 140 personnes sur la liste. Il y a un souhait de ne pas trop engorger la liste pour pouvoir mobiliser et proposer une sortie de la privation d'emploi à toutes les personnes volontaires dans un temps raisonnable.
Organisation du CLE et de son équipe-projet	
Quelle est l'articulation entre l'équipe-projet et le CLE dans l'information des personnes ?	Le groupe de travail dédié suggère des modalités d'information au CLE qui prend acte et valide. L'équipe projet s'assure de la mise en œuvre.

Les acteurs impliqués sur le territoire	
Pouvez-vous lister les acteurs impliqués dans l'information des personnes sur votre territoire ?	• Groupe de travail composé de : Conseil Départemental - SPIE / Pôle Emploi / Mission Locale (peu active) / Cap Emploi (peu actif) / Secours populaire / Adulte relais mairie / élu au CCAS • Le CCAS ne participe pas directement aux groupes de travail mais informe activement son public sur le projet et renvoie vers la permanence d'inscription et d'information hebdomadaire tenue par l'équipe projet • Centre socio-culturel • Les élus locaux font un travail d'information. • Associations locales : bar à jeux, espace de permaculture et d'animations culturelles, association d'accompagnement de migrants. Le territoire bénéficie d'un tissu associatif et citoyen intéressant qui se mobilise opérationnellement sur l'ensemble du projet. • Souhait d'associer des SIAE au groupe de travail. Elles font déjà un travail de relais pour les personnes les plus éloignées de l'emploi. • Locaux de l'équipe-projet partagés avec Secours populaire. L'information se diffuse facilement, aidant la rencontre avec les personnes.
Quel rôle joue chaque acteur dans l'information des personnes potentiellement concernées ?	• Flyer explicatif du projet donné à toutes les structures, où figurent les conditions d'éligibilité et les moyens de s'inscrire pour transmission aux personnes potentiellement concernées. • Permanences tous les jeudi après-midi où les personnes peuvent venir s'informer sur le projet et s'inscrire si souhaité. • Informations collectives avec Pôle Emploi au début du projet jusqu'à l'été 2021 puis entretien individuel avec les personnes intéressées pour se positionner sur le projet
Comment sont mobilisés et outillés ces acteurs pour l'information des personnes ?	Les structures partenaires ont été formées au projet et elles sont chargées de diffuser en interne la culture du projet.
Y a-t-il eu des évolutions dans les acteurs impliqués sur votre territoire ? Des difficultés ?	La mission locale a été plus impliquée qu'elle ne l'est actuellement en raison de mouvements de personnels et d'une adhésion limitée au projet pour les publics jeunes.
Les moyens d'information, les messages diffusés sur le projet	
Comment les personnes potentiellement concernées sur votre territoire sont-elles informées du projet ?	• Flyers • Médias : magazine municipal et articles de presse • Permanences du jeudi • Réunions publiques • Référent·es RSA et conseiller·e Pôle Emploi, adultes relais, secours populaire, élu·es ...

Quels sont les messages diffusés par chaque support/action de communication ?	Le discours a évolué. Depuis l'habilitation, le territoire ne parle plus uniquement de l'EBE. Il s'appuie sur les compétences de ses partenaires pour aider à trouver une solution dans ou hors EBE.
Avez-vous fait ou faites-vous évoluer les messages qui sont diffusés sur le projet ?	Avant habilitation, le territoire parlait beaucoup de l'EBE car c'était plus concret, c'était plus nouveau par rapport à ce qui existait déjà sur le territoire. Changement de discours désormais orienté vers toute forme d'emploi depuis habilitation, notamment parce que le SPIE se met en œuvre et la coopération TZCLD / SPIE est très bonne.
Quels moyens d'informations vous paraissent être le plus efficace ?	La presse génère de grosses vagues d'information mais les personnes n'ont pas forcément compris tout le message. Les permanences où l'accueil se fait individuellement ou collectivement et dans un cadre convivial fonctionnent bien notamment sur la compréhension du projet.
L'information des demandeurs d'emploi de longue durée	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des DELD Pôle Emploi ?	• 5 informations collectives entre janvier et juillet 2021, suivies d'un entretien individuel pour les personnes volontaires avec leur conseiller Pôle Emploi pour se positionner sur TZCLD • Mails ciblés aux personnes concernées au premier trimestre 2021 • Les référentes Pôle Emploi en parlent aux personnes qu'elles accompagnent quand elles estiment que le projet pourrait leur correspondre. • Ce n'est pas forcément par les conseillers Pôle Emploi que les personnes sont informées.
Est-ce que Pôle Emploi informe 100 % de ces DELD sur votre territoire ?	Pendant les travaux de préfiguration oui, c'est moins le cas aujourd'hui.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des DELD Pôle Emploi ?	La formation des conseillers Pôle Emploi n'est pas forcément la même d'une personne à l'autre.
L'information des allocataires du RSA	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique des allocataires du RSA ?	Information systématique et renvoi vers la permanence. Les coordonnées des personnes informées sont envoyées à l'équipe projet qui peut faire la démarche de les contacter.
Est-ce que 100% des allocataires du RSA du territoire reçoivent une information ?	Toutes les personnes suivies par les agents du département sont informées du projet. C'est peut-être moins systématique pour les allocataires du RSA qui ne seraient pas accompagné·es par le Conseil Départemental.

Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des allocataires du RSA ?	S'assurer que tou·tes les référent·es RSA hors Conseil Départemental connaissent bien l'expérimentation.
L'information des "invisibles"	
Existe-t-il une stratégie d'information spécifique pour les "invisibles" ?	• En début d'année, le Secours Populaire a refait ses dossiers d'aide alimentaire et a diffusé massivement l'information à ses bénéficiaires, permettant certainement d'informer des "invisibles". • Forte mobilisation CCAS / Adultes Relais / structure d'accompagnement de migrants qui touchent beaucoup de ces publics Les 1ères embauches en EBE ont concerné une bonne proportion de personnes non inscrites à Pôle Emploi.
Avez-vous eu des difficultés / problématiques pour l'information exhaustive des "invisibles" ?	Il s'agit ici d'un petit territoire sur lequel il semble assez simple d'identifier les personnes. Cela est facilité par le travail de terrain des 3 adultes relais et des médiateurs de nuit
Conclusion	
En conclusion, quels sont les enseignements des derniers mois/années en matière d'information des personnes : les facteurs de succès, les principales problématiques …	S'assurer d'une bonne acculturation, régulière, des accompagnateurs Pôle Emploi, RSA, de l'accueil de la mairie → avoir de bons relais de communication

SIEGE SOCIAL :
76 rue du Faubourg Saint-Denis
75010 Paris

SIEGE ADMINISTRATIF :
8 rue de Saint-Domingue
44200 Nantes

Tél. 02 85 52 49 56
contact@etcld.fr
www.etcld.fr

EXPERIMENTATION
TERRITORIALE CONTRE LE
CHÔMAGE DE
LONGUE
DURÉE