



Projet de Service 2019 - 2023

Mission Locale pour les Jeunes Pau Pyrénées

Sommaire

Préambule	3
1. Le positionnement du Service	6
1.1. Le cadre associatif et le portage politique	6
1.2. L'historique et les valeurs de l'association.....	7
1.3. Les textes de référence qui encadrent les missions du Service	7
1.4. Les orientations nationales, régionales, départementales et locales.....	8
1.5. Les territoires d'intervention	11
2. Diagnostic, état des lieux	12
3. L'offre de Service	14
3.1. L'articulation de l'offre de service.....	14
3.2. Les fiches actions des dispositifs et des supports mobilisés pour accompagner les jeunes.....	15
3.3. L'implication constante de la Mission Locale dans des projets évènementiels.....	24
4. Les principes et méthodes d'action	25
4.1. Les concepts théoriques qui guident l'intervention des professionnels.....	25
4.2. Un cadre déontologique collaboratif	26
4.3. L'accompagnement personnalisé.....	26
4.4. L'articulation du partenariat	27
4.4.1. Dans le domaine de l'accès à l'emploi.....	27
4.4.2. Dans le domaine de la formation	28
4.4.3. Dans le domaine de l'aide aux choix professionnels	28
4.4.4. Dans le domaine de la santé	28
4.4.5. Dans le domaine du logement.....	28
4.4.6. Dans le domaine de la mobilité	29
4.4.7. Dans le domaine de l'accès aux droits et à la citoyenneté.....	29
4.4.8. Dans le domaine de la vie quotidienne.....	29
4.5. Un partenariat évolutif.....	29
4.6. L'évaluation du Service à travers la mise en œuvre des dispositifs et des actions.....	29
5 L'organisation et le fonctionnement du Service	31
5.1. Les ressources matérielles et logistiques	31
5.2. Les ressources humaines et la répartition des fonctions.....	31
5.3. La gestion des ressources humaines	32
5.4. Les réunions et leur rythme	33
5.5. La gestion des ressources financières et budgétaires.....	34
5.6. La communication et le système d'information.....	34
6. En guise de conclusion	35
LES ANNEXES	36
Les objectifs d'évolution et de progression pour les années à venir	
L'organigramme fonctionnel de la Mission Locale	
Les fiches de poste du personnel	
Le document unique de délégation du Directeur	
La Charte de la personne accueillie	
La Charte des Missions Locales	
La Charte de la saisie sur le logiciel Imilo	

Préambule

● Un contexte national en pleine mutation

Les secteurs de l'action sociale, médico-sociale et sanitaire traversent depuis une dizaine d'années une période de mutation décisive, même si leur contexte législatif et leurs missions s'avèrent différents. Toutefois, les grands axes de cette mutation sont posés depuis les années 80 à travers notamment les lois de décentralisation.

Ainsi, les politiques sociales actuelles s'inscrivent par conséquent dans des logiques repérables :

- d'une part, une **logique sociale et culturelle**, celle d'une diversification des réponses au plus près des besoins et des situations des publics concernés ;
- d'autre part, une **logique socio-économique**, celle d'une rationalisation des objectifs et des dépenses et d'une optimisation des moyens dévolus. Logique qui se traduit par l'élaboration de schémas départementaux, de contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens, l'amélioration du rapport qualité/coût des services, la recherche de résultat (performance) et d'innovation en matière de dispositifs, de nouvelles modalités de redistribution de l'argent public.

Ces évolutions, qui sont parfois des bouleversements culturels et structurels, génèrent tour à tour de la crainte et de l'engouement. En tous les cas, la nouvelle donne qui se dessine amène les opérateurs sociaux et médico-sociaux à réinterroger leur positionnement, à devoir anticiper l'avenir et élaborer une **stratégie prospective de développement**. Par exemple, à envisager de nouvelles offres sociales, plus diversifiées et plus en prise sur les attentes et les besoins d'aujourd'hui des populations bénéficiaires et des autorités commanditaires.

● Une mutation qui s'impose également aux Missions Locales pour les Jeunes

Les Missions Locales pour les Jeunes n'échappent pas à ces mutations socio-économiques.

Créées de manière expérimentale au début des années 80 dans un contexte marqué par la massification du chômage, notamment celui des jeunes, et par le constat de dysfonctionnement affectant le processus de transition professionnelle entre fin de scolarité et emploi, les Missions Locales se sont imposées comme un acteur décisif de l'accompagnement des jeunes vers et dans l'emploi ou la réorientation dans les parcours de formation.

Trente-huit ans après, les Missions Locales se sont transformées, en un réseau de 440 structures et 6 560 lieux d'accueil, très majoritairement associatif et réparti sur l'ensemble du territoire métropolitain et ultramarin.

- 14 Associations Régionales des Missions Locales ;
- 13 495 professionnels de l'insertion des jeunes ;
- plus de 1,4 million de jeunes en contact avec le réseau ;
- 524 000 contrats de travail signés en 2015 dont : 69% CDI et CDD et intérim, 23% en contrats aidés et 7% en alternance ;
- 262 000 jeunes sont entrés en formation ;
- 15 000 jeunes sont retournés en formation initiale ;
- 640 millions d'euros de financement (46% État, 39% Collectivités, 15% autres).

Ancrées dans le tissu économique local et s'appuyant sur leur connexion avec les élus locaux qui définissent leurs orientations, les Missions Locales tirent parti de leur maillage territorial dense et de la flexibilité que leur confère leur statut associatif.

Il n'en demeure pas moins que le modèle originel des Missions Locales est aujourd'hui questionné¹, qu'il s'agisse de l'activité de ces structures, de leur mode de financement ou de leur gouvernance comme en témoignent les divers rapports réalisés ces dernières années sur les Missions Locales.

En matière d'activité et de résultats, le niveau global de performance du réseau en termes de sorties en emploi ou formation des jeunes à l'issue d'un parcours masque en réalité d'importantes disparités entre structures. Ces disparités ne paraissent pas toujours liées au contexte socio-économique ou aux moyens mis en œuvre.

¹ Constat et analyse documenté par le Rapport N°2016-061R de l'IGAS

Sur le plan des pratiques professionnelles, l'évolution vers un accompagnement plus intensif des jeunes et la priorité plus nette donnée à l'accès à l'emploi sous l'impulsion de l'Etat, est diversement vécue au sein du réseau.

Sur le plan financier, on observe depuis ces dernières années :

- une instabilité chronique des financements des Missions Locales et un manque de lisibilité ;
- une situation financière qui révèle une grande fragilité (déficit permanent, absence de trésorerie...);
- enfin, à l'intersection des questions de financement et de gouvernance, on note un manque de coordination des différents financeurs ainsi qu'une adéquation insuffisante entre moyens alloués et données de contexte, d'activité et de résultats.

● **Vers une reprise en mains des Missions Locales par l'Etat et les Pouvoirs Publics ?**

La problématique de l'insertion professionnelle des jeunes demeure une préoccupation constante, quel que soient les différents gouvernements qui se sont succédés depuis ces trente dernières années, sans pour autant, que l'on parvienne à une véritable amélioration de l'accès des jeunes à l'emploi.

Dans une logique tenant à rationaliser davantage les moyens, de centralisation vers un guichet unique, le gouvernement a publié le 18 juillet 2018 la note² suivante :

« La coordination renforcée des différents acteurs du service public de l'emploi dont l'action est aujourd'hui excessivement éclatée grâce à une meilleure articulation entre Pôle Emploi, les Missions Locales et les Cap Emploi. Une concertation sera conduite à la rentrée avec l'ensemble des acteurs concernés. L'objectif sera à la fois de simplifier le fonctionnement du service public de l'emploi pour les usagers et de favoriser les mutualisations. Les collectivités locales volontaires pourront participer à des expérimentations visant à fusionner les structures de la Mission Locale au sein de Pôle Emploi avec une gouvernance adaptée ».

Une perspective qui affole et inquiète à la fois l'Union Nationale des Missions Locales, les Associations Régionales des Missions Locales, les Missions Locales, leurs salariés, certains élus locaux et à laquelle notre Conseil d'Administration refuse de participer en tant qu'expérimentateur.

● **La Mission Locale pour les Jeunes Pau Pyrénées à l'épreuve du changement**

La Mission Locale pour les Jeunes Pau Pyrénées est elle aussi impactée par les enjeux nationaux.

D'une situation financière globalement saine jusqu'à 2015, elle a connu en 2016 une dégradation importante de ses comptes.

Depuis 2012 on observe une baisse continue et considérable de l'ensemble des financements octroyés à la Mission Locale Pau Pyrénées. L'association s'est engagée dans la recherche d'autres sources de financement dont le FSE en 2016. Force a été de constater que le bénéfice des subventions du FSE était obligatoirement conditionné par des objectifs quantitatifs difficilement atteignables et un carcan administratif décourageant.

Un pari qui tendait à fragiliser davantage la situation financière de la Mission Locale.

A l'issue de l'audit financier et organisationnel réalisé entre 2015 et 2016, l'association a engagé en 2017 une restructuration de son Service qui s'est traduite par :

- une baisse du nombre de salariés, passé de 38 à 33 qui a induit une diminution de la masse salariale;
- un resserrement de son budget qui est passé de 2 288 614€ en 2016 à 1 885 163€ en 2018 ;
- l'abandon de certaines actions, celles-ci étant portées par d'autres acteurs locaux ;
- un recentrage de son activité sur les actions liées directement à l'emploi et la formation ;
- une meilleure lisibilité de l'offre de service en direction de ses usagers et de ses partenaires ;
- la rédaction de son Projet Associatif approuvé en Assemblée Générale en juin 2018.

Ce Projet de Service s'inscrit donc dans le respect du Projet Associatif et prend en compte la continuité des changements impulsés par le Conseil d'Administration réaffirmant notre position d'acteur du Service Public de l'Emploi.

La rédaction de ce Projet de Service a réuni d'avril à septembre 2018, un groupe de travail de huit salariés, un comité de pilotage composé du Directeur, une Responsable de Secteur et deux Administrateurs.

² Consultations relatives à « l'Atelier Action Publique 2022 : service public de l'emploi » les orientations retenues par le gouvernement impactant le devenir des Missions Locales.

Accompagnés par le cabinet Conseil Formations EURIS, nous y avons consacré 5 journées de travail collectif en plus de nombreuses heures de travail individuel ou en binôme.

Notre Projet de Service s'adosse aux Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles édictées par l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la Qualité des Etablissements Sociaux et Médico-sociaux³.

Il répond à la fois aux orientations du Conseil d'Administration et à la nécessité de donner sens à notre mission à travers cet outil. Il sera notre cadre de référence commun sur lequel se fondent les conditions et les modalités opératoires d'accompagnement vers la qualification professionnelle et l'emploi des jeunes.

Ce Projet de Service se veut être avant tout un outil fonctionnel et opérationnel.

Fonctionnel pour être à la portée de tout un chacun (jeunes, financeurs, prescripteurs, partenaires . . .).

Opérationnel pour pouvoir s'adapter et pour pouvoir être mis en œuvre par les professionnels de la Mission Locale.

³ Devenue Haute Autorité de Santé

1. Le positionnement du Service

1.1. Le cadre associatif et le portage politique

La Mission Locale pour les Jeunes Pau Pyrénées une association déclarée et régie par les dispositions de la loi du 1er juillet et du décret du 16 août 1901.

Elle figure parmi les toutes premières Missions Locales, la deuxième créée en France en 1982.

Son but est d'aider, directement et indirectement, les jeunes de 16 à 25 ans à résoudre l'ensemble des problèmes que pose leur insertion sociale et professionnelle ; notamment en :

- participant à la définition et la mise en œuvre de politiques locales ;
- définissant et mettant en œuvre directement ou indirectement des actions ;
- mobilisant toutes les ressources utiles ;
- coopérant avec tous les partenaires qui œuvrent à l'insertion sociale et professionnelle des jeunes.

L'Assemblée Générale est constituée de structures concernées par les problèmes d'insertion sociale et professionnelle dans le cadre de projets de développement des territoires couverts par la Mission Locale pour les Jeunes Pau Pyrénées.

Le Conseil d'Administration se compose de 30 membres :

- 1 Représentant de l'Etat, la ou le Directeur de la Direccte,
- 1 Elu du Conseil départemental,
- 1 Elu du Conseil Régional,
- 9 Elus de la Communauté Agglomération Pau Béarn Pyrénées,
- 3 Elus de la Communauté de Communes du Pays de Nay,
- 4 Représentants d'Organisations syndicales de salariés,
- 3 Représentants d'Organisations syndicales patronales et des Chambres consulaires,
- 4 Représentants d'Associations,
- 4 Personnes physiques (personnes qualifiées).

Le Bureau est composé de 17 membres désignés par les membres du Conseil d'Administration après chaque assemblée générale.

La présidence est assurée par un représentant du collège des établissements publics de coopération intercommunale de plus de 100 000 habitants.

Comme la très grande majorité des Missions Locales, la gouvernance de la Mission Locale pour les Jeunes Pau Pyrénées est représentée par des Elus locaux, des Représentants des Services de l'Etat et des partenaires institutionnels. Par conséquent, la place donnée à la Mission Locale se veut être celle « d'une cheville ouvrière » de l'Etat et des Collectivités Territoriales et des forces vives partenaires pour la mise en œuvre des politiques d'insertion professionnelle des jeunes.

Bénéficiant d'un ancrage territorial, reconnue, portée par les Pouvoirs Publics, la Mission Locale pour les Jeunes Pau Pyrénées est un instrument incontournable, inscrit dans le paysage des acteurs locaux de l'insertion socioprofessionnelle des jeunes.

Elle est donc à ce titre naturellement impliquée dans les instances locales de concertation, de mobilisation et d'impulsion des projets à vocation d'insertion professionnelle tels que :

- le Plan Réalité Emploi initié par la Ville de Pau,
- le Pacte Territorial Local d'Insertion élaboré par le Conseil départemental,
- la Cellule Opérationnelle Emploi du Béarn instituée par la Préfecture,
- le Comité Technique du PLIE mis en place par la Ville de Pau,
- le COPIL d'Insertion des Réfugiés constitué par la Préfecture,
- la Commission Educative,
- la Plateforme de soutien et d'appui aux décrocheurs,
- le Pôle accompagnement à la persévérance scolaire, des instances de l'Education Nationale.

1.2. L'historique et les valeurs de l'association

La Mission Locale pour les Jeunes Pau Pyrénées est née en 1982 de par la volonté de l'ancien Maire de Pau, Monsieur André LABARRERE, à l'époque Ministre chargé des Relations avec le Parlement. Il a saisi l'opportunité offerte par le Rapport Schwartz d'une expérimentation de ce Service de proximité sur son territoire.

En effet, les lois de décentralisation ont placé le Maire au centre des enjeux territoriaux et des réponses sociales à destination de la population, les Missions Locales pour les Jeunes s'inscrivant dans le mouvement de développement local.

La Mission Locale est ainsi créée, sans modèle de référence, étant entendu que chaque Mission Locale devait s'inventer.

Après l'expérience tentée en 1982, la Mission Locale pour les Jeunes Pau Pyrénées va traverser une série de crises à partir de 1988 de par la quête d'une identité, d'un modèle conceptuel, d'un projet.

Les valeurs de la Mission Locale pour les Jeunes Pau Pyrénées se fondent sur la conviction humaniste que tout individu peut agir sur son destin individuellement et/ou collectivement, ce n'est pas le résultat d'une fatalité. La Mission Locale Pau Pyrénées lui permet d'exprimer ses potentialités pour devenir acteur de son propre développement.

L'Association Mission Locale pour les Jeunes Pau-Pyrénées est intimement persuadée qu'une société trouve son équilibre dans l'expression d'une solidarité active et dans un combat permanent contre les inégalités et les exclusions.

Elle affirme sa fidélité au respect des principes laïcs et de démocratie privilégiant l'accès aux droits et à l'exercice de ses devoirs citoyens.

1.3. Les textes de référence qui encadrent les missions du Service

Les Missions Locales sont issues des recommandations du **rapport remis en 1981 par Bertrand Schwartz**⁴ sur l'insertion professionnelle et sociale des jeunes à la demande du Premier ministre Pierre Mauroy.

Partant du constat d'un très fort taux de chômage des jeunes, trois fois supérieur à celui des adultes, et d'une précarisation de plus en plus importante des 16-25 ans, ce rapport préconisait la mise en place d'une «*mission locale d'animation provisoire*» destinée à remplir quatre fonctions : une fonction de «*connaissance des jeunes*», une fonction «*d'accueil et d'orientation*», une fonction de «*relation avec les entreprises d'accueil*» et une fonction de «*relation avec les organismes de formation*».

Reprenant les préconisations du rapport Schwartz, l'article 4 de **l'ordonnance n° 82-273 du 26 mars 1982** relative aux mesures destinées à assurer aux jeunes de seize à dix-huit ans une qualification professionnelle et à faciliter leur insertion sociale, deux types de structures ont été mises en place: les Missions Locales et les Permanences d'Accueil, d'Information et d'Orientation (PAIO).

Initialement envisagées comme des structures temporaires, les Missions Locales ont été pérennisées par **l'article 7 de la loi n° 89-905 du 19 décembre 1989** favorisant le retour à l'emploi et la lutte contre l'exclusion professionnelle afin de faire face à la persistance des difficultés économiques et sociales rencontrées par les jeunes.

La loi de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005 a en outre consacré l'existence de ces structures, qui font désormais l'objet du chapitre IV du titre Ier du livre III de la cinquième partie du **Code du Travail (articles L. 5314-1 et suivants)**.

⁴ Bertrand Schwartz, « L'insertion professionnelle et sociale des jeunes », rapport au Premier Ministre, septembre 1981, La Documentation Française.

1.4. Les orientations nationales, régionales, départementales et locales

► Les politiques publiques nationales

L'action de la Mission Locale pour les Jeunes s'exerce à partir des orientations nationales définies par le Gouvernement et pilotées par les Services déconcentrés de l'Etat.

Ces orientations sont déclinées localement en associant les différents partenaires (organismes de formations, associations, entreprises, chambres consulaires, . . . etc.).

Elles se traduisent par la mise en œuvre des dispositifs de politique publique suivants :

⇒ **La Garantie Jeunes** : un droit universel pour tous les jeunes de moins de 26 ans en situation de précarité.

En 2013, dans le cadre du plan pluriannuel contre la pauvreté, le Gouvernement a décidé d'expérimenter une « Garantie Jeunes ». Au regard des premiers retours d'expérience très favorables, la loi Travail⁵ a instauré la généralisation de cette Garantie jeunes à compter du 1er janvier 2017 sur l'ensemble du territoire. Elle est dorénavant accessible à tous les jeunes de moins de 26 ans en situation de précarité, sans emploi, qui ont arrêté leurs études et qui ne suivent pas de formation (NEET).

L'objectif : leur permettre d'entrer dans la vie active grâce à un parcours complet et intensif d'accès à l'emploi et leur garantir une allocation mensuelle pendant douze mois.

⇒ **Le PACEA** : un droit⁶ à l'accompagnement des jeunes.

Ce droit à l'accompagnement s'inscrit dans une perspective plus large que l'emploi et la vie professionnelle en introduisant la logique d'autonomie. Il répond également à l'enjeu de décloisonnement des dispositifs d'accompagnement ainsi qu'à la recommandation du Conseil européen du 22 avril 2013. Cette recommandation a instauré une Garantie européenne pour la jeunesse qui vise à ce que tous les jeunes de moins de 25 ans se voient proposer une offre de qualité pour un emploi, une formation, un apprentissage ou un stage dans les 4 mois suivant leur sortie de l'enseignement ou la perte d'emploi.

Le parcours contractualisé d'accompagnement vers l'emploi et l'autonomie (PACEA) est le cadre contractuel de l'accompagnement des jeunes, unique et adaptable aux besoins de chaque jeune.

⇒ **Le PIAL** : l'acquisition de la langue française, une étape indispensable à l'insertion professionnelle durable des jeunes réfugiés.

L'instruction ministérielle⁷ du 25 septembre 2018 relative au nouveau « Parcours d'intégration par l'acquisition de la langue française » concerne les jeunes étrangers de moins de 26 ans en séjour régulier en France et tout particulièrement les nouveaux arrivants.

Le PIAL est une phase spécifique du parcours contractualisé d'accompagnement vers l'emploi et l'autonomie (PACEA), déjà mis en œuvre par les Missions Locales

Il vise particulièrement à permettre aux jeunes étrangers d'atteindre un niveau minimum en français afin d'intégrer les autres dispositifs du PACEA, d'être orientés vers une formation professionnelle, voire d'accéder à l'emploi.

⇒ **Le PIC** : un droit à la formation professionnelle, une réponse adaptée aux besoins en recrutement des entreprises.

Le Plan d'investissement dans les compétences, piloté par le Ministère du Travail, se fixe les ambitions suivantes :

- former 1 million de demandeurs d'emploi peu ou pas qualifiés et 1 million de jeunes éloignés du marché du travail ;
- répondre aux besoins des métiers en tension dans une économie en croissance ;
- contribuer à la transformation des compétences, notamment liée à la transition écologique et à la transition numérique.

Il s'articule autour de trois axes d'intervention :

- mieux analyser les besoins de compétences pour mieux orienter les politiques de formation et les personnes ;

⁵Décret n° 2016-1855 du 23 décembre 2016, issu de l'article 46 de la Loi Travail

⁶Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail & décret d'application n° 2016-1855 du 23 décembre 2016

⁷Ministères du Travail (DGEFP) et de l'Intérieur (DGEF)

- financer de nouveaux parcours de formation et d'accompagnement vers l'emploi durable ;
- innover et transformer par l'expérimentation, dans le cadre d'appels à projets.

À l'heure de la reprise de la croissance, le Plan d'investissement dans les compétences traduit à la fois la volonté de miser sur les qualifications, de démontrer que tout n'est pas joué à la fin de la scolarité, de ne laisser personne au bord de la route et de transformer le système de formation pour soutenir la compétitivité des entreprises.

⇒ **Un accompagnement spécifique des jeunes sous main de justice**

Un accord cadre de partenariat 2017-2019 pour l'insertion sociale et professionnelle des jeunes sous main de justice a été signé par le Garde des Sceaux, Ministre de la Justice, la Ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et du Dialogue Social, le Président de l'Union Nationale des Missions Locales (UNML).

Le suivi des jeunes sous main de justice constitue de manière permanente pour les Pouvoirs Publics un enjeu particulier en termes de prise en charge car ces jeunes, la plupart du temps sans qualification et ou sans projet professionnel défini, cumulent des difficultés d'ordre multiple qui fragilisent leur parcours d'insertion et génèrent des risques de récurrence.

L'objectif visé est de permettre aux jeunes sous main de justice d'accéder aux services de droit commun et ainsi préparer leur insertion et/ou réinsertion sociale et professionnelle à travers :

- une phase de définition et de formalisation du projet personnel et professionnel ;
- un accompagnement spécifique et partenarial ;
- un accompagnement dans l'emploi ou la formation visant à sécuriser les jeunes dans leur parcours et à prévenir les ruptures des cycles de formation ou de contrats de travail.

⇒ **Le plan de Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté:** investir dans la prévention et l'accompagnement pour relever le défi de la pauvreté.

Ce plan de lutte contre la pauvreté présenté par le Président de la République le 13 septembre 2018, fixe trois principales mesures sous forme d'engagement en direction de la jeunesse.

Un parcours de formation garanti pour tous les jeunes

Le gouvernement a décidé d'investir massivement dans la formation de la jeunesse, la lutte contre le décrochage scolaire, la réforme de l'apprentissage de la voie professionnelle et le plan d'investissement dans les compétences.

La stratégie pauvreté s'inscrit dans ces réformes majeures en proposant une étape décisive pour notre système éducatif et de formation : l'instauration d'une obligation de formation pour tous les jeunes jusqu'à 18 ans.

Cette obligation reposera à la fois sur le jeune et sur les pouvoirs publics qui auront l'obligation de proposer un accompagnement à tout jeune mineur en situation de décrochage durable (soit environ 20 000 jeunes décrocheurs non accompagnés chaque année).

Trois types d'actions pour les pouvoirs publics :

- aller vers les jeunes dits « invisibles » en améliorant leur repérage ;
- innover et expérimenter de nouvelles modalités d'insertion ;
- poursuivre le développement de l'offre de parcours d'accompagnement adaptés aux besoins de chaque jeune grâce à la mobilisation du plan d'investissement dans les compétences et des missions locales.

Une obligation de formation jusqu'à 18 ans

Plus de 100 M€ consacrés à des solutions d'accompagnement vers l'emploi de tous les jeunes en complément d'une extension de la Garantie Jeunes (500 000 bénéficiaires entre 2018 et 2022).

Repérer, renouer le dialogue et (re)mobiliser les jeunes en risque d'exclusion pour les amener vers un parcours d'accompagnement et de formation : appels à projets et financement complémentaire pérenne des points accueil écoute jeunes et associations de prévention spécialisés.

Des expérimentations dans le cadre du plan d'investissement dans les compétences pour diversifier les opérateurs et les modalités d'utilisation de la Garantie Jeunes.

Des moyens contractualisés avec les départements pour empêcher les sorties « sèches » de l'aide sociale à l'enfance.

Un accompagnement de tous vers l'emploi

La sortie durable de la pauvreté repose sur l'autonomie par le travail. Cela suppose de refuser une société dans laquelle une partie de nos concitoyens serait considérée comme « inemployables » avec

les minima sociaux comme seul horizon. Or, depuis la crise de 2008, la dépense d'allocation du RSA a progressé de 80% quand la dépense moyenne d'insertion reculait de près de 40% et que se sont creusées les inégalités entre les départements en matière d'accompagnement.

Demain, l'insertion professionnelle et la résolution des problèmes du quotidien se feront de manière simultanée dans le cadre d'un accompagnement global qui mettra en œuvre le triptyque « ressources – accompagnement – emploi » proposé par les associations de solidarité.

Pour les publics les plus en difficulté, les acteurs de l'insertion par l'activité économique seront pleinement mobilisés avec l'objectif d'accroître de 25 % le nombre de postes concernés. En outre, les dispositifs expérimentaux spécifiques qui développent la médiation pour l'emploi seront évalués et accompagnés dans leur essaimage en lien avec les acteurs territoriaux.

► **Les orientations en réponse aux attentes des Collectivités Territoriales**

● **Pour le Conseil Régional** : améliorer la qualification de la population active et en particulier celle des jeunes et des demandeurs d'emploi non qualifiés.

Le Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine a adopté le 23 octobre 2018 sa nouvelle stratégie régionale de formation professionnelle continue pour la période 2019-2021.

Cette stratégie se décline de manière opérationnelle dans un Service public régional de formation professionnelle qui doit permettre à chaque actif d'acquérir de nouvelles compétences afin d'élever son niveau de qualification et développer ainsi sa capacité à trouver, retrouver un emploi ou s'y maintenir.

La Région a décidé de saisir l'opportunité du Pacte régional d'Investissement dans les Compétences, négocié avec l'Etat pour apporter un financement additionnel sur certains dispositifs. L'ambition de la Région est de former, dès 2019, plus de 60 000 personnes par an, demandeurs d'emploi, salariés, afin de les faire entrer ou de les maintenir dans l'emploi mais aussi d'accompagner leur adaptation aux enjeux et aux mutations de demain.

● **Pour le Conseil Départemental** : être un acteur dans la prévention de l'entrée des jeunes dans le RSA.

On assiste dans le Département à un accroissement continu du nombre de bénéficiaires du RSA, notamment des personnes qui sont durablement inscrites dans le RSA depuis au moins 5 ans.

Au-delà de la question sociale, cette situation a un impact financier non négligeable sur les équilibres budgétaires que doit tenir le Conseil Départemental.

Le nouveau Plan Départemental de l'Insertion s'inscrit dans une logique de transversalité pour répondre aux différentes problématiques sociales. Sa déclinaison en Pacte Territorial Local d'Insertion élaboré en novembre 2018 met l'accent sur les actions suivantes en lien avec notre intervention :

1. Le recensement des jeunes en difficulté d'insertion : beaucoup de jeunes terminent un suivi à la Mission Locale, sans liaison avec le SDSEI ou le CCAS. Favoriser la réussite des parcours d'insertion des jeunes grâce à une traçabilité dans les parcours de ces jeunes, un renforcement du lien tripartite entre les animateurs locaux d'insertion du Conseil départemental, les travailleurs sociaux du CCAS et les conseillers d'insertion professionnelle de la Mission Locale.
2. La remobilisation des publics éloignés de l'emploi notamment les jeunes autour d'ateliers collectifs mutualisés afin de les positionner dans une dynamique de projet, de restaurer la confiance en soi, de faire évoluer les représentations de ce public sur le monde de l'entreprise.

● **Pour l'Agglomération et la Ville de Pau**⁸ : favoriser la qualification professionnelle et l'accès à l'emploi des habitants des quartiers prioritaires.

La Ville de Pau bénéficie des fonctions urbaines, sociales et économiques indispensables à l'équilibre d'ensemble de l'agglomération paloise et du Grand Pau.

Cependant, deux quartiers classés Politique de la Ville : le Hameau et Saragosse concentrent la persistance des situations de précarité. L'ensemble des indicateurs de précarité démontre une pauvreté plus forte sur la ZUS Ousse des Bois que sur celle de Saragosse :

- le faible niveau de qualification et le taux de chômage restent importants dans ces deux quartiers prioritaires (notamment sur Ousse des Bois) ;

⁸ Orientation stratégique 3.1. du Contrat de Ville 2015-2020 de l'Agglomération Paloise

- les freins à l'emploi restent importants voire s'amplifient ;
- des actions de remobilisation qui ne trouvent pas toujours leur public.

Agir sur les freins spécifiques à l'emploi nécessite une approche croisée permettant de développer les formations en alternance et les chantiers afin d'acquérir une première expérience, de travailler l'orientation scolaire, le savoir-être, l'estime de soi et le rapport à l'emploi.

1.5. Les territoires d'intervention

Le Département des Pyrénées Atlantiques compte quatre Missions Locales associatives. Une association « Avenir Jeunes » qui couvre le Pays Basque et trois associations qui couvrent le Béarn : l'association Mission Locale des Territoires de Mourenx-Oloron-Orthez, l'association Insertion Emploi Béarn Adour implantée sur les Communautés de communes Nord-Est-Béarn, des Luys en Béarn et une partie de la Communauté de Communes Adour Madiran.

Quant à la Mission Locale pour les Jeunes Pau Pyrénées, elle couvre la Communauté d'Agglomération Pau-Béarn-Pyrénées (31 communes => 162 000 habitants) et la Communauté de Communes du Pays de Nay (29 communes => 29 305 habitants).

Elle occupe des territoires diversifiés :

- une implantation en zone urbaine dont deux Quartiers Politique de la Ville,
- une implantation péri-urbaine en ceinture Paloise,
- une implantation semi-rurale en Pays de Nay.

L'accueil du public s'opère à travers 12 Points d'accueils :

- 1 siège social à Pau quartier Université,
- 3 antennes situées à Billère, Lons, Nay,
- 8 permanences situées à Pau quartier du Hameau, Pau quartier Saragosse, Lescar, Poey-de-Lescar, Gan, Gelos, Bizanos, Bordes.



2. Diagnostic, état des lieux

Le public: ses problématiques, ses besoins et ses attentes

Notre observation porte, d'une part, sur des données chiffrées issues du logiciel commun à toutes les Missions Locales Imilo⁹, sur quatre années (de 2014 à 2017), et, d'autre part, sur le recueil de la parole et de l'analyse faite par les Conseillers de la Mission Locale par le biais d'un questionnaire adressé à chacun.

Une baisse continue des premiers accueils

Nous notons que le nombre de 1ers accueils a baissé de 21 % entre 2014 et 2017 (1528 jeunes en 2014 contre 1206 en 2017).

Corollairement, nous constatons une baisse de 20,43 % du public accompagné sur la période analysée. En 2014, 3714 jeunes étaient accompagnés par la Mission Locale contre 2955 en 2017.

Des jeunes mineurs toujours présents en quête d'un soutien pour construire un projet viable

La majorité du public accompagné a plus de 18 ans.

Les données chiffrées montrent une légère augmentation des mineurs. Ils représentent 9,17% du public accompagné en 2017 contre 8,40% en 2014.

La plupart de ces jeunes sont en situation de décrochage scolaire ou en voie de l'être et se présentent dans notre service à la recherche d'un emploi. Des compétences en termes de savoir-faire et de savoir-être leur font défaut. Un travail d'élaboration autour du projet professionnel est indispensable avant d'aborder la question de l'emploi.

Un niveau de qualification de plus en plus bas

La répartition des jeunes par niveau scolaire souligne que les bas niveaux de qualification représentent 40,34% en 2017 contre 35,30% en 2014.

Cela pourrait correspondre à des mineurs sortis de scolarité en classe de 3^{ème} ou en 1^{ère} année de CAP mais aussi à l'augmentation du public migrant sur notre territoire.

La part des jeunes de niveau CAP baisse du fait de la réforme des bacs professionnels. Un certain nombre de jeunes a continué sa formation initiale. Par conséquent, la part de niveau BAC a augmenté.

De jeunes diplômés à outiller dans leur recherche d'emploi

Nous recevons des jeunes sortis récemment d'études supérieures pour lesquels les difficultés rencontrées relèvent de la méthodologie de recherche d'emploi et d'expériences de terrain pour renforcer leurs compétences.

De jeunes migrants en augmentation, motivés certes, mais ne maîtrisant pas la langue française

Les professionnels notent une nette augmentation des publics d'origine étrangère peu ou pas francophones. Cette problématique est un véritable frein à l'accompagnement et à l'insertion professionnelle. Ce public présente une limite dans la communication et une méconnaissance du système administratif rendant chaque démarche plus complexe.

L'échec scolaire un frein majeur à l'insertion professionnelle

Les professionnels ont également repéré une fragilisation des savoirs de base des jeunes, souvent liée à une scolarité difficile, accumulant des lacunes tant à l'oral qu'à l'écrit. De manière évidente, ce point constitue un frein à l'insertion professionnelle des jeunes, que ce soit en matière de recherche d'emploi ou d'accès à la formation, et peut trouver une explication complémentaire dans la multiplication des problématiques sociales et / ou familiales.

L'accès au logement autonome de plus en plus contraint

Sur l'hébergement, nous constatons que le logement principal des jeunes reste le domicile des parents.

Par contre, la part du logement autonome a diminué -6 % entre 2014 et 2017 et la part de l'hébergement précaire / foyers ou sans domicile a augmenté +2,70 %.

Le constat que nous pouvons faire est qu'il y a une plus grande difficulté dans l'accès au logement autonome. Difficulté liée aux conditions générales d'accès au logement.

⁹ Logiciel national de recueil, de gestion des données nominatives et d'accompagnement des parcours des jeunes en Mission Locale.

Une faible adhésion au projet d'accompagnement

De façon générale, les professionnels ont relevé un manque de motivation des jeunes. Ce point peut être expliqué par plusieurs facteurs : des jeunes orientés à la Mission Locale par leur famille ou par différents partenaires extérieurs. Cette démarche non spontanée peut révéler un défaut d'adhésion à l'accompagnement, et parfois même une réticence à l'accomplissement des démarches d'insertion professionnelle. Outre les rendez-vous non honorés, les démarches non-effectuées, ce public peut présenter des comportements exigeants, impatientes, agressifs ou vindicatifs.

Des jeunes en demande de formation, d'emploi, d'élaboration d'un projet professionnel

Les conseillers, au travers du diagnostic individuel élaboré, soulignent que les demandes des jeunes relèvent pour 20% d'un besoin de formation, pour 16% de l'accès à l'emploi et pour 12% de l'élaboration du projet professionnel.

Des demandes d'aides financières constantes

Les demandes d'aides financières pour la subsistance et à la mobilité restent prégnantes.

3. L'offre de Service

3.1. L'articulation de l'offre de service

L'articulation de l'accompagnement socio-professionnel des jeunes reçus par la Mission Locale de Pau se décline de la manière suivante.

Les Conseillers d'Insertion professionnelle de la Mission Locale sont mobilisés sur l'activation des dispositifs d'insertion visant à élaborer, avec chaque jeune, un projet professionnel et social réaliste et durable à travers le PACEA (Parcours Contractualisé d'Accompagnement vers l'Emploi et l'Autonomie).

Ce dispositif constitue désormais la « porte d'entrée » de l'accompagnement en Mission Locale et doit être considéré comme l'outil de référence auquel s'adosse le projet d'accompagnement personnalisé proposé aux jeunes par la Mission Locale de Pau.

Pour ce faire, le Conseiller dispose aussi bien, en interne qu'en externe d'un ensemble d'outils, de supports et de ressources qu'il peut mobiliser en faveur du jeune et de son projet.

En interne :

- mise en relation avec l'Espace Métiers Aquitaine pour un soutien dans la recherche d'une orientation professionnelle, la découverte d'un métier, les modalités et conditions d'accès;
- prescription sur les actions de formations pilotées par la Région ;
- orientation sur le Secteur Emploi pour la recherche active d'un emploi, d'un stage professionnel, d'une PMSMP ;
- prescription sur la Garantie Jeunes pour un accompagnement intensif vers l'accès à l'emploi ;
- prescription sur le Réseau de Parrainage pour un coaching dans le cadre de la recherche d'un emploi ;
- recours au Fonds d'Aide aux Jeunes pour un secours financier visant à soutenir son projet.

En externe :

- la mise en relation avec les Agences d'Intérim partenaires ;
- la mise en réseau avec les entreprises partenaires ;
- la mobilisation de l'offre de service de Pôle Emploi ;
- l'orientation auprès d'un organisme de formation ;
- l'inscription auprès de la CPAM pour un bilan de santé ;
- la mise en relation avec les organismes de l'habitat social ou les associations proposant un hébergement.

3.2. Les fiches actions des dispositifs et des supports mobilisés pour accompagner les jeunes

◀ L'ACCUEIL ▶

1. OBJECTIF	<ul style="list-style-type: none">● Garantir un accueil physique et téléphonique à tout public en recherche d'informations sur l'emploi, la formation, l'orientation, la santé, la mobilité, le logement concernant les jeunes de 16 à 25 ans.
2. MODALITÉS	<ul style="list-style-type: none">● Un espace dédié intitulé « Bureau d'accueil et zone d'attente ».● Une permanence d'accueil dans un bureau de Conseiller.
3. QUI ?	<ul style="list-style-type: none">● Une Chargée d'Accueil de 9H-12H et 14H-17H (accueil téléphone et physique).● Un Conseiller (de permanence).
4. EN VUE DE QUOI ?	<ul style="list-style-type: none">● Analyser les demandes, informer, orienter, conseiller.● Réaliser l'inscription (ouverture dossier IMILO).● Evaluer si le jeune est éligible à un des dispositifs de la Mission Locale (16-25 ans sorti du système scolaire).● Proposer et programmer un rendez-vous avec un Conseiller.
5. INDICATEURS DE PERFORMANCE	<ul style="list-style-type: none">● Ratio 1^{er} accueils et progression.

◀ PACEA : Parcours Contractualisé d'Accompagnement vers l'Emploi et l'Autonomie ▶

1. OBJECTIF

- Mettre en œuvre un dispositif contractualisé entre le jeune et la Mission Locale qui permette de garantir un accompagnement personnalisé du parcours vers l'emploi et l'autonomie.

2. MODALITÉS

- Durée initiale de 2 ans jusqu'à la 26^{ème} année du bénéficiaire.

3. QUI ?

- Tout jeune accompagné par la Mission Locale (éligibilité validée à l'accueil).
- Un Conseiller référent unique en charge de l'accompagnement.

4. EN VUE DE QUOI ?

- Établir un diagnostic approfondi de la situation et des besoins du jeune.
- Définir et formaliser avec le jeune les objectifs du projet personnel /professionnel et du plan d'action.
- Co-construire avec le jeune le plan d'action (étapes et moyens).
- Évaluer, avec le jeune, l'avancement à chaque étape.

5. INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Nombre de contrats PACEA signés annuellement conformément aux objectifs visés par la DIRECCTE.
- Nombre de dossiers PACEA en veille (bénéficiaires non rencontrés sur une durée de 3 mois).
- Nombre de sorties annuelles : emploi, accès à l'autonomie.

1. OBJECTIF

- Mettre en œuvre un accompagnement global des jeunes dits « le plus éloignés de l'emploi » et adressés par Pôle Emploi.

2. MODALITÉS

- Délégation de Pôle Emploi
- Un rendez-vous mensuel obligatoire du jeune à la Mission Locale.
- Transmission mensuelle d'un tableau de bord à Pôle Emploi.
- Rencontres de bilan entre la Direction de la Mission Locale et la Direction de Pôle Emploi.

3. QUI ?

- Demandeurs d'emploi de moins de 26 ans inscrits à Pôle Emploi.
- Prescription par Pôle Emploi.
- Un Conseiller référent unique de la Mission Locale pour chaque jeune orienté.

4. EN VUE DE QUOI ?

- Proposer un accompagnement personnalisé aux besoins du jeune.
- Mobiliser les dispositifs de l'offre de service interne et externe susceptibles d'être actionnés pour un retour à l'emploi.

5. INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Nombre de jeunes orientés par Pôle Emploi.
- Nombre de jeunes bénéficiaires de cet accompagnement.
- Nombre de jeunes ayant accédé à un emploi.
- Bilan annuel.
- Respect de la convention de partenariat avec Pôle Emploi.

1. OBJECTIF

- Créer les conditions d'accès du jeune à un emploi , une formation qualifiante au terme de 12 mois d'accompagnement.

2. MODALITÉS

- Avoir contractualisé un PACEA est une condition d'entrée à la Garantie Jeunes.
- Avoir été admis par la commission locale d'instruction d'entrée en Garantie Jeunes.
- La Garantie Jeunes est une des phases possibles du PACEA.
- 80% des jeunes entrants dans le dispositif doivent répondre aux critères suivants : dans les 6 mois qui ont précédé l'orientation en Garantie Jeunes, avoir fait la preuve de la tenue des engagements contractualisés dans le PACEA ; avoir fait la preuve de l'expérimentation d'une mise en situation professionnelle ou de formation, même de courte durée.
- Versement d'une allocation mensuelle en contrepartie de l'engagement du jeune et de son investissement à réussir son projet.

3. QUI ?

- Tout jeune de 16-25 ans répondant aux critères de vulnérabilité définis, ayant besoin d'un accompagnement soutenu et en capacité de s'adapter aux exigences d'un parcours en Garantie Jeunes.
- Une équipe dédiée de 5 Conseillers, un Coordinateur, un personnel Administratif.
- Un Conseiller référent unique Garantie Jeunes (50 jeunes /an/référent) ;une collaboration interne en binôme.

4. EN VUE DE QUOI ?

- Inscrire le jeune dans une dynamique de travail collectif qui vise à la connaissance de soi et les attendus de l'entreprise.
- Favoriser la réalisation du projet du jeune : suivi du plan d'action et des démarches engagées.
- Faire respecter l'engagement de 80 jours minimum de mise en situation professionnelle au sein d'entreprises.
- Utiliser l'ensemble de l'offre de service interne et externe pour atteindre les objectifs visés (l'accès à l'emploi ou à une qualification professionnelle).

5. INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Nombre total de jeunes accueillis dans le dispositif.
- Nombre de jeunes ayant suivi le parcours pendant au moins un mois.
- Nombre de sorties positives (emploi / formation qualifiante) à l'issue du parcours de 12 mois.

1. OBJECTIF

- Aider et soutenir une éducation aux choix professionnels.
- Mobiliser l'offre de formation (programme régional et offre sur le territoire d'intervention).
- Sécuriser les parcours de formation et d'accès à la qualification.
- Promouvoir l'alternance par l'apprentissage et la professionnalisation.

2. MODALITÉS

- Information et appui technique auprès des Conseillers sur les évolutions de l'offre de formation existante (modalités, calendrier...).

3. QUI ?

- Un Responsable Secteur et un personnel Administratif.

4. EN VUE DE QUOI ?

- Réaliser l'ingénierie financière du parcours de formation.
- Connaître l'offre de formation sur le territoire, la région et la diffuser.
- Être l'interface entre la Mission Locale et les Organismes de formation.
- Être l'intermédiaire entre la Mission Locale, les représentants locaux et régionaux (études de besoins et remontée des besoins).
- Participer à la révision de la commande de formations selon les besoins évolutifs recensés.

5. INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Nombre de jeunes positionnés sur des actions de formation.
- Nombre de jeunes entrés en formation.
- Nombre de jeunes entrés en contrat d'alternance.
- Nombre de jeunes ayant obtenu leur diplôme.
- Nombre de jeunes ayant abandonné.
- Motifs de l'abandon.

1. OBJECTIF

- Animer un lieu ressource permettant d'informer, d'orienter le public sur l'emploi, les métiers, la formation.

2. MODALITÉS

- 1 EMA principal au siège de la Mission Locale.
- 2 EMA relais sur les antennes de la Mission Locale à Lons et à Nay.
- Un espace libre d'accès, ouvert à tout public sans condition d'âge.
- De la documentation accessible (outils numériques, presse spécialisée et locale, journaux économiques...)
- Une planification annuelle des animations, des évènements, des visites entreprises dans le cadre des Coups de Projecteur, des Zooms Métiers

3. QUI ?

- Tout public quel que soit le territoire et le statut.
- Participation aux ateliers et animations sur inscription.
- Une équipe de professionnels dédiée.
- La présence de partenaires de l'orientation, de la formation, de l'entreprise.

4. EN VUE DE QUOI ?

- Proposer des informations actualisées sur le choix d'un métier, d'une formation, sur les modalités d'orientation ou de reconversion professionnelle.
- Favoriser la recherche d'emploi, la recherche de formation.
- Aider à connaître ses droits en matière de formation et de financements.

5. INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Évaluation annuelle du Contrat de Projet d'Objectifs et de Moyens (Conseil Régional et FSE).
- Nombre d'animations, d'ateliers réalisés.
- Nombre de partenaires associés (organismes de formation, entreprises...).
- Taux de fréquentation des animations et ateliers.
- Nombre de personnes reçues annuellement.

1. OBJECTIF

- Mettre à disposition des Conseillers les informations et modalités qui vont soutenir la mise en emploi des jeunes.

2. MODALITÉS

- Prestation spécifique propre à la Mission Locale.
- Accessible à tous les jeunes en quête d'un emploi.
- Accessible à tout employeur qui souhaite recruter du personnel.

3. QUI ?

- Une équipe dédiée de 3 professionnels (2,80 ETP).
- Tous les Conseillers en charge de l'accompagnement.

4. EN VUE DE QUOI ?

- Prospecter les entreprises en vue d'identifier les besoins d'emplois, de stages, de formation qualifiante en alternance.
- Organiser des visites d'entreprises par les jeunes et les Conseillers.
- Collecter des offres d'emploi et les mettre à disposition des jeunes et des Conseillers.
- Mettre les jeunes en relation avec les entreprises.

5. INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Nombre d'entreprises prospectées ou ayant pris contact avec la Mission Locale.
- Nombre total d'offres collectées et par secteur.
- Nombre de jeunes ayant bénéficié des offres collectées.
- Nombre de jeunes mis en relation avec les entreprises.
- Nombre d'entreprises visitées par les jeunes et les Conseillers.

1. OBJECTIF

- Entretien et développer un réseau de marraines et de parrains susceptibles de soutenir les jeunes dans leurs démarches d'insertion professionnelle, en leur faisant profiter d'un réseau dont ils sont privés.

2. MODALITÉS

- Le parrain est désigné en fonction du profil du jeune à accompagner.
- Accompagnement par le parrain sur une durée de 6 mois, jalonnée de rendez-vous réguliers et dans la continuité de ce qui a été défini avec le jeune et le Conseiller de la Mission Locale.
- Engagement signé par le jeune, le parrain et le Conseiller.

3. QUI ?

- La référente du réseau de parrainage.
- Les Conseillers de la Mission Locale en charge de l'accompagnement des jeunes.
- Les marraines et les parrains.

4. EN VUE DE QUOI ?

- Favoriser la connaissance du métier recherché, du secteur industriel, de l'entreprise et du marché du travail.
- Soutenir le jeune dans la préparation aux entretiens d'embauche à travers des exercices de simulations d'entretien de recrutement.
- Aider à la prospection dans les entreprises.

5. INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Nombre total de jeunes parrainés (filles / garçons).
- Nombre de jeunes issus des QPV (Hameau, Saragosse).
- Nombre de marraines et de parrains mobilisés.

1. OBJECTIF

- Favoriser l'insertion professionnelle et sociale des jeunes de 18 à 25 ans et 3 mois résidant sur le territoire de compétences de la Mission Locale, en attribuant une aide financière ponctuelle visant à soutenir le projet.

2. MODALITÉS

- Formalisation de la demande par un Conseiller de la Mission Locale ou par un Travailleur Social externe habilité.
- Décision en Commission d'Insertion mise en place par le Conseil Départemental (sous réserve de remplir les conditions et les critères définis par le règlement intérieur du FAJ).

3. QUI ?

- Bénéficiaire : jeunes de 18 à 25 ans et 3 mois, sortis du système scolaire.
- Instructeur de la demande : Conseiller de la Mission Locale ou Travailleur social habilité.
- Décision : Commission d'Insertion ou Cadre du SDSEI.

4. EN VUE DE QUOI ?

- Evaluer les freins financiers ponctuels ou récurrents susceptibles de compromettre le projet d'insertion professionnel/social du jeune comme par exemple : déplacements, mobilité, frais de formation, équipements professionnels, subsistance alimentaire.

5. INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Nombre de jeunes bénéficiaires du FAJ et sorties positives (emploi, formation qualifiante, stage...).
- Bilan annuel du FAJ transmis au Conseil Départemental.

3.3. L'implication constante de la Mission Locale dans des projets événementiels

La Mission Locale est impliquée ou associée à l'organisation de diverses manifestations locales destinées à promouvoir l'emploi, la formation et l'alternance.

Parmi celles-ci on peut citer¹⁰ :

⇒ **Le Forum Jobs d'Été-Emplois saisonniers** organisé depuis plus de 12 ans par la Mission Locale.

C'est un événement qui a un écho médiatique important sur le territoire et vise à proposer aux jeunes de la Communauté d'Agglomération Paloise, des offres d'emplois saisonniers mais pas uniquement.

En amont, la Mission Locale organise un cycle d'ateliers CV et LM, ainsi que des simulations d'entretiens d'embauche effectuées par le réseau de parrainage afin de préparer et d'outiller les jeunes en quête d'un emploi saisonnier.

Cette action réunit chaque année plus d'une vingtaine d'entreprises, plus de 600 offres d'emploi dans le secteur de l'agriculture, de l'agroalimentaire, du service à la personne, du nettoyage industriel, de la restauration, de l'animation, du commerce, de l'intérim pour plus de 500 visiteurs en moyenne.

⇒ **Le Job Académy** initié par le GRETA Sud-Aquitaine.

La Mission Locale a participé à la mise en œuvre de cette action et a mobilisé son public sur les opportunités d'emplois offertes par le job dating consacré aux métiers du numérique, de l'industrie, du bâtiment, de l'aide à la personne et du tertiaire.

⇒ **Le Forum des Métiers du BTP** organisé par Pôle Emploi.

Les trois Missions Locales du Béarn ont participé à cet événement pour présenter leurs offres de service sur la formation, l'accès à l'emploi et l'accompagnement socio-professionnel à travers le PACEA ou la Garantie Jeunes.

⇒ **Génération Emploi** est portée par le Service Vie des Quartiers et Développement des Compétences de la Ville de Pau.

La Mission Locale a collaboré à la mise en œuvre de cette action en mobilisant les jeunes des deux quartiers du Hameau et Saragosse suivis par la Mission Locale.

Avec l'équipe du Service Vie des Quartiers, le Conseiller de la Mission Locale affecté au CEDHS a participé à l'animation du projet.

⇒ **Le Forum des Métiers de l'Automobile** dans le cadre du Salon de l'automobile.

La Mission Locale a été associée à l'organisation de cette action. Elle a animé un stand pour présenter les offres de formations disponibles sur les métiers de l'automobile, des conseils sur les moyens d'accès, les financements mobilisables et le processus d'accompagnement.

Nous avons également mobilisé notre public sur les opportunités d'emploi à travers le job dating qui était organisé.

⇒ **Destination Formations** une initiative de la Région Nouvelle Aquitaine.

Le bus « destination formations » a fait étape à Pau. Des Conseillers Professionnels de Pôle Emploi et la Responsable du Secteur Formation de la Mission Locale ont renseigné et orienté le public sur les offres de formation susceptibles de les intéresser. L'un des objectifs de cette action est de faire découvrir aux personnes les nouvelles offres de formation adaptées aux besoins des entreprises locales.

⇒ **Le Salon de l'apprentissage et de l'alternance** organisé chaque année par le collectif des Centres de Formation de l'Apprentissage où les différents exposants présentent aux jeunes leurs offres de formation. La Mission Locale participe à l'événement en proposant son offre de service et en animant des ateliers de simulations d'entretien avec les parrains.

¹⁰Liste non exhaustive

4. Les principes et méthodes d'action

4.1. Les concepts théoriques qui guident l'intervention des professionnels

Nous avons identifié quatre concepts théoriques auxquels les professionnels de la Mission Locale et plus particulièrement les Conseillers d'insertion professionnelle se réfèrent dans le cadre de leur pratique professionnelle ou de leurs actions.

Ce sont les concepts auxquels s'adosse notre Projet de Service et qui nous paraissent en résonance avec notre mission.

Il s'agit de :

► **La méthodologie de l'entretien systémique** développé par Gérard Donnadiou et Michel Karsky

Née aux Etats Unis au début des années 50, connue et pratiquée en France depuis les années 70, l'approche systémique ouvre une voie originale et prometteuse à la recherche et à l'action.

La systémie est non seulement un savoir mais aussi une pratique, une manière d'entrer dans la complexité. La pédagogie à mettre en œuvre doit être novatrice tant dans sa démarche générale que dans les outils employés.

La démarche se déroule par étapes : observation du système par divers observateurs et sous divers aspects; analyse des interactions et des chaînes de régulation; modélisation en tenant compte des enseignements issus de l'évolution du système; simulation et confrontation à la réalité (expérimentation) pour obtenir un consensus.

Une telle démarche doit être à la fois prudente et ambitieuse : prudente : qu'elle ne parte pas d'idées préétablies mais de faits qu'elle constate et que l'on doit prendre en compte. Ambitieuse : qu'elle recherche la meilleure appréhension possible des situations, ne se contente ni d'approximations, ni d'une synthèse rapide, mais vise à comprendre et à enrichir la connaissance.

► **L'approche centrée sur la personne** dite ACP, une méthode mise au point par le célèbre psychologue américain Carl Rogers.

L'ACP se veut centrée sur la personne et non sur un problème, une maladie ou un symptôme particulier. Elle repose sur la conviction que l'homme possède un fort potentiel d'évolution et d'épanouissement inné qui se développe en lui-même pour peu qu'il bénéficie d'un contexte favorable. Il s'agit donc de relancer ce processus spontané qui a été entravé.

Le thérapeute s'efforce d'instaurer un climat sécurisant, de faciliter l'expression de son "client", de lui apprendre à se fier à ce qu'il ressent pour développer son autonomie et améliorer ses relations avec les autres. Carl Rogers a remplacé le mot patient par "client" pour souligner le rôle actif de ce dernier : lui seul sait ce qui lui convient, c'est donc à lui de mener la démarche thérapeutique. Le thérapeute ne peut en aucun cas se substituer à lui, c'est pourquoi il n'impose rien, ne conseille et n'interprète pas, mais accompagne la personne dans son travail d'évolution et de changement.

► **L'activation du développement vocationnel et personnel** dite ADVP, une démarche d'orientation professionnelle et personnelle originaire du Québec créée par Denis Pelletier, Charles Bujold et Gilles Noiseux.

L'ADVP est une méthodologie en orientation qui définit le projet professionnel comme se constituant à partir d'un cycle de quatre étapes : l'Exploration, la Cristallisation, la Spécification et la Réalisation. Chaque étape est définie par des habiletés opératoires spécifiques, qu'il est possible d'apprendre.

Ces étapes se sont révélées être, pour une majorité de personnes, plus une manière de donner un sens cohérent où la personne s'attribue un pouvoir important, à des choix en fait largement plus influés par les éléments du contexte qu'il n'y paraît.

Pour favoriser le développement de chacune des étapes du projet, l'ADVP propose des actions d'orientation constituées de mises en situation collectives basées sur l'expérience, et adaptées à chacune des étapes. La personne travaille sur le Soi (sa personnalité, son histoire personnelle, etc.), sur le Monde des Activités Humaines (liens entre personne et travail, formations, organisation des entreprises, métiers, etc.) et sur l'Entourage (famille, pairs, etc.). Au-delà du choix professionnel à court terme, l'ADVP aide les personnes à donner plus de sens à leur vie, à se situer dans le monde social.

► **L'analyse transactionnelle**, une théorie développée par le Psychiatre Eric Berne, est un outil qui permet de décrire, expliquer, agir et évaluer nos comportements au quotidien dans nos relations professionnelles et personnelles. Cet « outil » a l'énorme avantage de proposer des grilles de lecture fonctionnelles et pragmatiques pour comprendre notre fonctionnement individuel et gérer nos modes de communication. Partant d'un principe psychologique fondamental que le changement comportemental passe par le changement de son propre comportement.

L'analyse transactionnelle est un outil de compréhension du comportement humain, des sentiments et des relations entre les personnes, une philosophie et un système de valeurs, un outil capable d'apporter une aide pour changer, pour comprendre le « comment » plutôt que le « pourquoi », une méthodologie contractuelle, une théorie de la dynamique et des structures des groupes et organisations.

4.2. Un cadre déontologique collaboratif

Le Projet de Service s'inspire de la loi du 2 janvier 2002 et se réfère aux Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles¹¹.

Nos pratiques professionnelles se fondent sur les principes éthiques et déontologiques de la Charte des Droits et Libertés de la personne accueillie et de la Charte des Missions Locales.

Il convient de rappeler qu'un professionnel de la Mission Locale pour les Jeunes Pau Pyrénées ne travaille pas de manière solitaire : son action se fonde sur le Projet Associatif et le Projet de Service. Une collaboration étroite est instituée entre les professionnels de la Mission Locale et leurs partenaires autour du partage d'information à caractère secret.

Le secret professionnel ne saurait s'opposer à cette collaboration.

⇒ **Le respect de la confidentialité des informations :**

C'est un droit pour l'usager et un devoir pour chaque professionnel, en lien avec le droit au respect de la vie privée.

De même, chaque jeune accompagné par la Mission Locale peut accéder à son dossier, ce qui nécessite au niveau institutionnel un travail d'élaboration éthique et responsable autour des écrits ainsi qu'une procédure de délivrance des informations clairement établie.

⇒ **Le partage d'information à caractère secret :**

Le partage d'information à caractère secret est autorisé dans un objectif d'évaluer la situation d'une personne, de déterminer les mesures d'actions adaptées et de les mettre en œuvre. Ce partage est limité à ce qui est strictement nécessaire à l'accomplissement de la mission.

⇒ **L'adhésion des bénéficiaires :**

Les professionnels de la Mission Locale s'attachent à rechercher l'adhésion du jeune au projet élaboré avec celui-ci. C'est avant tout un objectif de travail et non une condition préalable.

⇒ **Le décloisonnement du Service :**

L'instauration d'espaces de collaboration formels ou informels nous semble essentielle, car elle offre la possibilité de concertation, d'échanges d'informations, de régulation, de recherche de cohérence entre professionnels, entre structures.

Pour ce faire, la Mission Locale participe activement aux différentes instances professionnelles locales dans un esprit collaboratif et partenarial.

4.3. L'accompagnement personnalisé

Pourquoi souhaitons-nous employer le terme d'accompagnement personnalisé ?

Nous nous appuyons sur les écrits de Jean René LOUBAT¹², auteur reconnu dans le secteur de l'action sociale et médico-sociale.

Ce concept développé est également valable pour des actions de conseil en insertion professionnelle pratiquées au sein de la Mission Locale.

En effet, chaque jeune accueilli et suivi à la Mission Locale est porteur d'un projet personnel et professionnel. L'accompagnement personnalisé, au moyen d'un plan d'action, est l'ensemble des réponses que le conseiller peut proposer au jeune pour répondre à ses attentes et besoins. Ces réponses se traduisent par la co-construction d'un plan d'action individualisé.

¹¹ Recommandations Haute Autorité de Santé

¹² Psychosociologue, docteur en sciences humaines, consultant libéral auprès des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux.

Le conseiller va ajuster les prestations de service au projet du bénéficiaire. Le concept de l'accompagnement personnalisé introduit donc l'action d'un tiers qui recherchera une complémentarité optimale entre le projet et l'accompagnement.

L'accompagnement personnalisé pratiqué au sein de la Mission Locale fait l'objet d'une évaluation au travers du dispositif PACEA.

L'évaluation est une étape importante au sein du processus de l'accompagnement. L'objectif est d'améliorer la prise en charge des bénéficiaires. La démarche d'évaluation de l'accompagnement personnalisé permet de s'assurer non seulement de la cohérence ou de l'adéquation entre objectifs d'une part et résultats d'autre part, mais de surcroît, de l'adaptation du Service de la Mission Locale à la prise en charge des usagers.

4.4. L'articulation du partenariat

La Mission Locale s'appuie sur ses différents partenaires pour mener à bien l'accompagnement des jeunes accueillis.

Pour cela, elle a développé différents types de partenariats à travers :

- les déclinaisons départementales de conventions nationales (dans le domaine de la santé, du travail temporaire, ...);
- des conventions de partenariats formalisées avec POLE EMPLOI, EGEE, Pro BTP, PEP64, CIBC, FAFTT, AGENCES D'INTERIM ;
- des partenariats non formalisés avec des partenaires multiples (organismes de formation, entreprises, associations...).

Ces partenariats sont des relations privilégiées que les professionnels de la Mission Locale entretiennent au travers de rencontres formelles ou informelles, du suivi de l'accompagnement des jeunes, de réunions régulières et de bilans annuels.

Ils permettent aux professionnels de la Mission Locale d'apporter des réponses adaptées aux besoins des jeunes, notamment dans les domaines de l'accès à l'emploi, la formation, l'aide aux choix professionnels, la santé, le logement, la mobilité, l'accès aux droits.

4.4.1. Dans le domaine de l'accès à l'emploi :

- Pôle Emploi
L'accord local de partenariat renforcé signé entre la Mission Locale et Pôle Emploi, permet aux Conseillers de la Mission Locale de mobiliser l'offre de service de Pôle Emploi en direction des entreprises. De même, l'offre de service de la Mission Locale est ouverte aux Conseillers de Pôle Emploi.
- Les entreprises ou groupement d'employeurs :
Elles accueillent les jeunes en PMSMP dans les différents secteurs d'activité. Elles ouvrent leurs portes pour des visites d'entreprise et favorisent ainsi une meilleure connaissance de l'environnement professionnel.
- Les agences intérim :
Une convention de partenariat a été signée avec le FAFTT et 9 Agences d'Intérim du bassin d'emplois palois (Adecco, Adequat, Arobase, Axe TT, Crit intérim, Partnaire, Proman, Supplay, Start People). Les agences interviennent à tour de rôle une à deux fois par mois, auprès des groupes de jeunes constitués par la Mission Locale, afin de les informer sur les possibilités d'emplois sur le territoire, les modalités de recrutement et le sourcing.
- Le réseau de parrainage :
La convention de partenariat signée entre la Mission Locale et l'association Entente des Générations pour l'Emploi et l'Entreprise (EGEE) permet à des bénévoles qui peuvent être des Chefs d'entreprise ou des cadres d'entreprise, retraités ou en activité, d'apporter leurs expertises dans leur domaine en accompagnant les jeunes vers l'emploi à travers du parrainage ou des ateliers de simulation d'entretien.
- Le réseau Pro BTP:
La convention de partenariat signée entre la Mission Locale et Pro BTP permet aux jeunes de mieux découvrir les métiers du Bâtiment et des Travaux Publics, d'accéder à des stages dans les

entreprises de ce secteur. Ce réseau est doté de parrains qui s'investissent dans le soutien et le coaching de jeunes dans le cadre de leur recherche d'emploi ou de formation.

4.4.2. Dans le domaine de la formation :

- Les organismes de formation :
La Mission Locale a développé une relation étroite avec l'ensemble des organismes de formation implantés sur son territoire et bien au-delà. Les organismes de formation présentent régulièrement leurs offres de formation, accueillent les jeunes sur des plateaux techniques ou des visites de centres.
- Le CIBC :
Une convention de partenariat est établie entre la Mission Locale et le CIBC qui organisent ensemble une permanence d'information collective pour présenter le CPA (Compte Personnel d'Activité), favoriser la promotion de la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience), auprès des jeunes accompagnés par la Mission Locale, inscrits dans les dispositifs d'accompagnement socioprofessionnels.

4.4.3. Dans le domaine de l'aide aux choix professionnels :

- La Gendarmerie et l'Armée :
Elles sont présentes une fois par mois à la Mission Locale sur des permanences d'information sur leurs métiers et le recrutement. Ces permanences s'adressent à tout jeune ainsi qu'aux parents qui souhaitent s'informer.
- Les Entreprises et les Organismes de Formation :
Ils interviennent auprès des jeunes pour présenter leurs activités et leurs offres de formation, lors des manifestations thématiques que nous organisons autour de la découverte des métiers. Il s'agit des opérations appelées «Coup de Projecteur» et «Zoom Métiers» organisées par l'Espace Métiers Aquitaine porté par la Mission Locale.

4.4.4. Dans le domaine de la santé :

- La CPAM :
La Caisse Primaire d'Assurance Maladie intervient à la Mission Locale, sur chaque groupe de jeunes intégrant le dispositif de la Garantie Jeunes, pour mener une action de prévention sur la santé. Un bilan de santé est alors systématiquement proposé à chaque jeune.
- Souffle 64 :
Une convention de partenariat a été signée entre la Mission Locale et Souffle64. Cette association intervient au sein de la Mission Locale pour prévenir du tabagisme des jeunes et des consommations à risque, pour accompagner les fumeurs vers le sevrage tabagique, pour former les Conseillers de la Mission Locale à l'utilisation des outils de repérage précoce.
- Autres structures sollicitées :
L'Equipe Mobile Souffrance Psychiatrique, Béarn addictions, l'ANPAA 64, le Planning Familial sont sollicités par la Mission Locale pour recevoir des jeunes dès l'instant où nous repérons une problématique liée à l'état de santé.

4.4.5 Dans le domaine du logement :

- Le SIAO :
Lorsque nous avons un jeune en rupture de logement et sans solution alternative, nous l'orientons vers le SIAO au travers d'une fiche de saisine pour solliciter un hébergement d'urgence.
- L'association Habitat Jeunes :
Nous adressons les jeunes à faibles ressources vers cette association afin qu'ils soient accompagnés dans leur projet de recherche de logement.
- Les SDSEI :
Pour une demande d'accès au 1^{er} logement, les Conseillers constituent avec le jeune un dossier FSL pour bénéficier d'une aide à l'installation. Cette demande est ensuite transmise au SDSEI.

4.4.6. Dans le domaine de la mobilité :

- Pistes Solidaires :
Nous sommes en lien avec cette association, qui propose des missions à l'étranger pour les jeunes au travers de programmes Européens (Take Off / Service Volontaire Européen).
- Autres structures et dispositifs sollicités
 - L'association VMV au travers du dispositif « Mobil'aide » nous oriente les jeunes sans moyen de transport afin qu'ils bénéficient de la mise à disposition des mobylettes, des vélos pour se rendre sur le lieu de travail, de formation ou d'entretien d'embauche.
 - L'auto-école sociale « Pour vous c'est permis » développe une pédagogie adaptée permettant aux personnes les plus en difficulté de parvenir à l'obtention du permis de conduire.
 - Le Conseil Régional octroie une aide financière au passage du permis de conduire afin de faciliter l'intégration des jeunes dans l'emploi.
 - Certaines Communes de l'Agglomération Paloise accordent des aides facultatives au passage du permis de conduire.

4.4.7. Dans le domaine de l'accès aux droits et à la citoyenneté :

- L'association Info-Droits :
Elle sensibilise les usagers et les professionnels sur l'accès au droit et à la législation au travers d'animations d'ateliers sur des thèmes divers tels que l'addiction, la discrimination, l'égalité hommes / femmes ou l'utilisation des réseaux sociaux.
- La consommation : La Banque Postale et le Crédit Agricole animent des ateliers de prévention sur le crédit à la consommation, le surendettement, la gestion du budget auprès de jeunes inscrits dans le programme de la Garantie Jeunes.
- La pratique du sport ou de la musique :
L'utilisation d'infrastructures sportives ou artistiques dans le cadre des ateliers collectifs de la Garantie Jeunes est privilégiée afin de favoriser l'épanouissement, la cohésion de groupe.

4.4.8. Dans le domaine de la vie quotidienne :

- La subsistance : Lorsque la situation l'exige, les Conseillers n'hésitent pas à mettre les jeunes en relation avec les associations caritatives pour des colis alimentaires, le vestiaire ou l'hygiène corporelle.

4.5. Un partenariat évolutif

Ces partenariats évoluent au fil du temps, selon les missions des structures, mais restent indispensables pour la Mission Locale. Ils contribuent à son bon fonctionnement et à la réussite de sa mission et permettent d'accroître sa visibilité en tant qu'acteur incontournable de l'insertion professionnelle à Pau. La liste des partenaires n'est pas exhaustive. Il va de soi que d'autres partenariats peuvent être encore développés notamment avec des entreprises du secteur de l'agroalimentaire et de l'industrie afin d'augmenter les chances de réussite d'un plus grand nombre de jeunes.

4.6. L'évaluation du Service à travers la mise en œuvre des dispositifs et des actions menées

Si la qualité a toujours été au centre des préoccupations des Etablissements et Services Sociaux, son appréciation et son évaluation sont diversement appropriées.

Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles peuvent constituer une des portes d'entrée de l'auto-évaluation de la Mission Locale.

L'évaluation des activités et de la qualité des prestations contribue à la mise en œuvre effective du droit de l'utilisateur à un accompagnement de qualité et adapté à ses besoins.

C'est aussi une appréciation portée sur la capacité de la Mission Locale à réaliser les missions qui lui sont confiées par l'Etat, la Région, le Département et les Communautés de Communes.

La Mission Locale engage une démarche volontariste et collective afin de conforter ses points forts et réduire progressivement ses points faibles.

Il s'agit donc de mettre en œuvre un processus où les salariés, les usagers et les partenaires sont associés et acteurs dans la durée.

L'évaluation portera principalement sur l'appréciation :

- de la cohérence : les finalités des dispositifs mis en œuvre et des actions développées sont-elles en cohérence avec les orientations nationales, régionales, départementales et locales?
- de la pertinence : la déclinaison des dispositifs et les actions constituent-elles une réponse adaptée aux difficultés rencontrées par les jeunes ?
- de l'efficacité : les résultats obtenus sont-ils conformes aux objectifs de la CPO, du CPOM, de la Politique de la Ville sur les QPV ?
- de l'efficience : les résultats sont-ils à la mesure de l'ensemble des moyens mobilisés ?
- de l'impact : quels sont les effets des actions conduites, attendus ou inattendus, souhaités ou non?

Le but de l'évaluation est de mesurer le niveau d'atteinte des objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés à la Mission Locale par ses commanditaires (Etat, Région, Département, Communautés d'Agglomération Communautés de Communes).

Le constat des écarts doit conduire à des actions correctives. Leur mise en œuvre de façon pérenne s'inscrit dans la démarche qualité.

Il est donc mis en place un processus d'évaluation systématique pour :

- chaque action ou projet mené par la Mission Locale ;
- chaque projet d'accompagnement personnalisé initié par un Conseiller de la Mission Locale.

Des outils seront mis en place sous forme de fiches d'évaluation pour les actions et projets, une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon de jeunes accompagnés et de partenaires opérationnels.

Il sera également rendu compte des résultats d'évaluation dans :

- les bilans réalisés ;
- le rapport annuel d'activité ;
- le rapport d'évaluation interne.

Quelques indicateurs d'évaluation de l'activité (*indicateurs non exhaustifs*)

- Nombre de jeunes accueillis.
- Demandes et besoins des jeunes recensés : Formation / Emploi / Autres.
- Nombre de jeunes ayant adhéré à la proposition d'accompagnement.
- Nombre de jeunes prescrits sur le PACEA, la Garantie Jeunes, le Parrainage, la Formation, les autres actions.
- Nombre de jeunes ayant bénéficié d'une expérience de travail en entreprise : stage / PMSMP/ CDD ou CDI.
- Nombre de jeunes ayant bénéficié d'une action de formation : qualifiante / non qualifiante.

5. L'organisation et le fonctionnement du Service

5.1. Les ressources matérielles et logistiques

● Les locaux

Le siège social installé à Pau, est ouvert au public du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

La Mission Locale dispose, depuis décembre 2017, de locaux confortables et agréables parfaitement adaptés à l'activité, à l'accueil du public et répondant aux normes d'accessibilité. Il convient de souligner que cette situation a été rendue possible, de par le déménagement temporaire du siège social dans ces locaux en attendant la réhabilitation de l'immeuble du Complexe de la République où il était installé.

En ce qui concerne les antennes et permanences, des locaux adaptés sont mis à la disposition à titre permanent ou occasionnel par les Mairies des communes concernées.

● L'équipement informatique

Le Service est doté de moyens informatiques adaptés à son activité.

Ces moyens se composent de serveurs informatiques et de plusieurs postes informatiques (un parc d'une cinquantaine d'ordinateurs). Ces postes sont dédiés au personnel et aux jeunes accueillis.

5.2. Les ressources humaines et la répartition des fonctions

Une équipe cadre composée du Directeur, de deux Responsables de Secteur (Secteur Accompagnement, Secteur Supports et Ressources) d'une Coordinatrice du Dispositif Garantie Jeunes.

Le Directeur a la responsabilité de mettre en œuvre les orientations du Conseil d'Administration dans le cadre des directives de l'Etat et des principaux contributeurs de la Mission Locale.

Il assure la conduite de la définition et de la mise en œuvre du Projet de Service, la gestion et l'animation des ressources humaines, la gestion budgétaire et la coordination avec les institutions.

Pour ce faire, le Directeur a sous sa responsabilité directe en dehors de l'équipe cadre :

- 1 Assistante Financière en charge du traitement de la comptabilité pour faciliter les décisions de gestion ;
- 1 Assistante de Direction qui organise et coordonne les informations internes et externes liées au fonctionnement de la structure, collabore étroitement avec le Directeur pour faciliter la mise en œuvre de sa mission.
- 2 Assistantes de Gestion en charge du suivi administratif des dispositifs (GJ, PACEA, PPAAE, FAJ), du traitement des statistiques et de la formation interne sur le logiciel Imilo.

Les deux Responsables de Secteur et la Coordinatrice de la Garantie Jeunes assurent l'encadrement et l'organisation de leurs équipes respectives, veillent à la mise en œuvre des dispositifs et actions, à l'atteinte des objectifs et apportent leur soutien technique aux membres de leurs équipes.

Une Chargée d'accueil assure l'accueil physique et téléphonique, délivre aux usagers les informations de premier niveau, les oriente vers l'interlocuteur adéquat.

Douze Conseillers d'Insertion Professionnelle dits généraliste, sont chargés de l'accompagnement des jeunes dans leur projet socio-professionnel.

Ils organisent leur activité au travers d'entretiens individuels, sur rendez-vous avec chaque jeune.

Un accueil sans rendez-vous, sur le flux, des jeunes est assuré tous les jours par l'un des Conseillers.

De plus, un Conseiller effectue une permanence hebdomadaire à la Maison d'arrêt de Pau.

Une équipe pluridisciplinaire composée de quatre Chargés de Documentation, une Chargée d'Accueil, deux Conseillers sont affectés au pôle Supports et Ressources.

Ce pôle est doté :

- d'un Espace Métiers Aquitaine sur le siège et deux annexes sur les antennes : un espace ouvert à tout public sans limitation d'âge qui propose un premier niveau d'information sur les métiers et les formations. Une permanence mensuelle est mise en place en soirée de 18h à 20h en partenariat avec le CIBC afin de répondre aux besoins des personnes salariées en quête d'un projet de reconversion professionnelle ;
- d'un Espace Emploi en charge de prospecter les offres d'emploi en entreprise, de collecter les emplois disponibles, de mettre en relation les jeunes avec les employeurs

potentiels, d'accompagner les employeurs dans leurs besoins de recrutement, d'animer le réseau de parrainage.

- d'un secteur Formation chargé de collecter les offres de formation, de les diffuser aux jeunes et aux Conseillers, d'aider à la construction d'un parcours de formation, d'un plan de financement, d'animer le réseau en lien avec les acteurs de la formation.

Une équipe de cinq Conseillers, spécifiquement dédiés au dispositif de la Garantie Jeunes, assure l'accompagnement et la guidance des jeunes, les animations collectives et le suivi en entreprise.

Sur les deux quartiers Politique de la Ville, un Conseiller est affecté au sein du CEDHS (Club Emploi et Développement du Hameau et de Saragosse), une Conseillère affectée sur le quartier Saragosse au sein de la Maison du Citoyen. La présence de ces deux professionnels permet d'offrir un service de proximité aux jeunes de ces territoires et de déployer l'ensemble de l'offre de service de la Mission Locale.

Un Conseiller tient une permanence hebdomadaire à la Maison d'arrêt de Pau ; de même qu'un partenariat étroit est établi entre la Mission Locale et le SPIP pour proposer un accompagnement personnalisé en milieu ouvert à des jeunes sous main de justice.

5.3. La gestion des ressources humaines

● Le recrutement du personnel

La Mission Locale s'attache à recruter du personnel qualifié, possédant les diplômes requis et une expérience professionnelle en adéquation avec les besoins des personnes accompagnées.

Les critères de recrutement sont définis pour chaque recrutement en fonction du poste, de la mission, des savoir-faire et savoir-être souhaités.

● Les outils de définition des postes

Des fiches de poste sont définies pour chaque catégorie d'emploi au sein de la structure.

Un document unique de délégation (DUD) est établi pour le Directeur.

● L'accueil de stagiaires et les relations avec les centres de formations

La Mission Locale contribue, autant que faire se peut, à la qualification des futurs professionnels et accueille chaque année à ce titre des stagiaires de l'Université, de l'AFPA, des Lycées Professionnels et Centres de Formation. Des coopérations sont nouées avec ces établissements.

● Le plan de formation continue

Un plan de formation continue est élaboré annuellement à partir des demandes exprimées par les salariés ou des besoins identifiés par la direction ou l'encadrement.

● L'entretien annuel d'évaluation professionnelle du personnel

Les objectifs assignés à la Mission Locale par ses donneurs d'ordre dans le cadre de la CPO, du CPOM sont déclinés en objectifs individuels annuels (quantitatifs et qualitatifs) attribués à chaque professionnel. Ces objectifs font l'objet d'un suivi régulier tout au long de l'année et d'une évaluation finale avec chaque professionnel en fin d'année.

L'entretien annuel d'évaluation de l'année écoulée a pour but de faire un point sur les activités principales du salarié, le poste occupé, les tâches de travail, les formations suivies, les éléments notables et les souhaits d'évolution du salarié.

Le Directeur évalue le personnel placé sous son autorité directe et les cadres. Les Responsables de Secteur et la Coordinatrice de la Garantie Jeunes procèdent à l'évaluation des membres de leur équipe.

● La formation et le développement des compétences

La formation et le développement des compétences sont un enjeu important. Il s'agit d'instaurer un cadre commun de références théoriques sur lequel l'intervention des Conseillers se repose pour donner sens à notre action.

La réussite de ce Projet de Service s'accompagne d'actions de formation du personnel et plus particulièrement des Conseillers sur les thématiques suivantes :

- repenser l'action des Missions Locales à l'aune de l'évolution des politiques publiques ;
- le coaching social, l'accompagnement personnalisé au cœur de l'intervention en Mission Locale.

L'objectif de ces formations vise à :

- perfectionner des professionnels, notamment la maîtrise méthodologique et opérationnelle du processus d'accompagnement personnalisé ;
- doter l'équipe de Conseillers d'un socle de références théoriques partagées ;
- développer un savoir-faire et un savoir-être ;
- construire une identité professionnelle institutionnelle (une marque de fabrique).

5.4. Les réunions et leur rythme

Des partenaires sont susceptibles d'être invités sur ces temps de réunion dans un but d'actualiser des connaissances, de recevoir une information sur de nouveaux dispositifs mais aussi de favoriser le travail partenarial et de réseau.

● L'analyse des pratiques professionnelles (APP)

L'analyse des pratiques professionnelles, animée par un intervenant extérieur une fois par mois, réunit le personnel en lien direct avec le public, les Responsables de Secteur et la Coordinatrice de la Garantie Jeunes.

Ces temps de travail avec les équipes ont pour objectifs :

- la nécessaire mise à distance d'une pratique relationnelle éducative ;
- l'analyse de toute situation professionnelle complexe ;
- la réflexion sur les pratiques, les postures ;
- le traitement en profondeur un thème particulier ;
- l'échange sur les difficultés et l'élaboration de réponses communes.

● **Le CODIR (Comité de Direction)** composé du Directeur, de l'Assistante de Direction, des Responsables de Secteur et de la Coordinatrice de la Garantie Jeunesse réunit tous les lundis matin pour traiter des questions ayant trait aux agendas des rendez-vous, aux réunions extérieures, aux déplacements aux bilans des actions et des projets (objectifs, résultats, ajustements), aux dossiers administratifs, financiers, partenariaux et à la gestion des ressources humaines.

● **La réunion du secteur administratif** composé du Directeur, de l'Assistante de Direction, de l'Assistante Financière et des 2 Assistantes de Gestion se tient une fois par mois pour traiter de l'organisation, de la gestion administrative, de la répartition et la planification du travail, de la coordination avec les autres secteurs.

● **La réunion inter-équipe** réunit une fois par mois le personnel de l'accueil, des activités supports, de la Garantie Jeunes, du secteur Emploi, de l'EMA et du secteur accompagnement pour traiter les informations générales ascendantes et descendantes, transversales et institutionnelles, l'actualité locale du moment, le partenariat, les projets et actions transversaux, les articulations entre secteur, les bilans, les évaluations, la réflexion sur les problématiques émergentes locales.

● **La réunion du secteur accompagnement** réunit l'ensemble des Conseillers affectés à l'accompagnement et leur Responsable une fois tous les 15 jours

● **La réunion du secteur activités supports** réunit l'équipe et la Responsable une fois par mois ou deux fois en fonction de l'actualité.

● **La réunion de l'équipe Garantie Jeunes** réunit l'équipe et la Coordinatrice tous les 15 jours.

Ces trois réunions permettent aux équipes et à leur encadrement de traiter de l'organisation et du fonctionnement, l'évaluation des projets et des dispositifs mis en œuvre (objectifs, résultats, ajustements), le suivi et l'accompagnement des jeunes, les actions collectives réalisées ou à réaliser.

● **La réunion générale** réunissant tout le personnel, le Directeur et le Président se tient tous les 6 mois (juin et décembre) pour la communication des informations générales relatives à l'organisation et au fonctionnement du Service, les informations sur l'évolution des politiques publiques nationales et/ou locales de notre secteur d'activité, les informations associatives, la stratégie associative et les perspectives de développement, les résultats et le bilan de l'activité de la Mission Locale.

5.5. La gestion des ressources financières et budgétaires

La Mission Locale pour les Jeunes Pau Pyrénées bénéficie d'un budget de fonctionnement alloué par :

- l'Etat au titre de la Convention Pluriannuelle d'Objectifs (CPO) ;
- le Conseil Régional au titre de la Convention Pluriannuelle d'Objectifs et de Moyen (CPOM) ;
- le Conseil départemental au titre de l'insertion ;
- la Communauté d'Agglomération Pau Béarn Pyrénées ;
- la Communauté de Communes du Pays de Nay.

D'autres financements sont octroyés dans le cadre de dispositifs ou actions spécifiques auprès :

- du Fonds Social Européen ;
- de Pôle Emploi ;
- du Conseil départemental ;
- de la Direction Régionale de la Jeunesse et de la Cohésion Sociale ;
- de la Direction Régionale de l'Emploi.

Ces financements sont contractualisés annuellement avec chaque financeur, certaines conventions étant assorties d'objectifs quantitatifs et qualitatifs : par exemple la CPO, la Garantie Jeunes, le Parrainage.

Le budget prévisionnel annuel est construit par le Directeur, le Trésorier et l'Assistante financière.

Le compte de résultat et le budget prévisionnel sont présentés et validés en Conseil d'Administration, puis en Assemblée Générale.

Le Directeur assure l'engagement des dépenses autorisées.

L'Assistante financière est chargée de la comptabilité générale et du suivi des conventions financières.

Un point de situation est fait régulièrement entre le Trésorier, le Directeur, l'Assistante financière et le Cabinet comptable.

Deux fois par an, ce point financier est présenté en Conseil d'Administration.

On note une situation budgétaire saine, un budget global maîtrisé, en équilibre et en diminution et qui tient compte de la baisse des fonds publics sans pour autant dégrader la qualité des prestations.

5.6. La communication et le système d'information

La Mission Locale s'attache à faire connaître à son public, ses financeurs, ses partenaires et à l'opinion publique, les actions ou les projets qu'elle développe en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes de son territoire.

Cette communication se doit d'être permanente bien qu'il faille se garder de communiquer pour communiquer.

Nous nous sommes donc dotés de moyens de communication modernes en interne et en externe.

● En interne

La Mission Locale s'est outillée d'un extranet accessible à l'ensemble de son personnel où différentes informations associatives, professionnelles et documentaires sont disponibles et consultables.

Chaque salarié dispose d'une adresse mail professionnelle.

Un agenda électronique est partagé avec l'ensemble de l'équipe, des plages de rendez-vous sont ouvertes aux jeunes pour les ateliers ou pour les accompagnements.

Nous nous sommes équipés également d'un logiciel de gestion des plannings et des congés du personnel.

● En externe

Un site internet des trois Missions Locales du Béarn (Pau, Morlaàs et Mourenx) avait été conçu il y a 8 ans.

Constatant l'obsolescence de ce site, nous avons confié à un prestataire la construction du nouveau site dynamique de la Mission Locale de Pau qui devrait être actif au cours du 2^{ème} trimestre 2019.

Les événements liés à l'activité (ateliers, forums, informations collectives, découverte des métiers, visites d'entreprises,) sont diffusés ou relayés sur les réseaux sociaux et les médias locaux : Facebook, Instagram, Twitter, Journaux la République des Pyrénées, le Sud –Ouest.

Des affiches et des flyers sont distribués auprès des Mairies, des partenaires, dans les lieux et espaces fréquentés par les jeunes.

● Le système d'information Imilo

Pour gérer l'activité des Missions Locales, un logiciel national a été mis en place par l'Etat.

Cet outil permet de recenser les usagers, leurs besoins, les offres de service qui leur sont proposées, les dispositifs auxquels ils accèdent.

Ce recueil de données nous permet d'établir une évaluation quantitative de l'activité.

Il est important de souligner que la performance et l'efficacité de la Mission Locale sont appréciées à partir des indicateurs et données générés par le logiciel Imilo. Un tableau de bord mensuel des 43 Missions Locales de la Région NA est diffusé par l'ARML. Nous avons donc accès au résultat de chaque Mission Locale.

Cela implique la responsabilité pour chaque professionnel de la Mission Locale de saisir rigoureusement et le plus régulièrement possible, toutes les informations ou données relatives aux différentes prescriptions effectuées et au suivi des jeunes.

A cet égard, une charte visant à harmoniser la saisie des informations sur Imilo a été élaborée et devrait entrer prochainement en vigueur.

Quant à l'activité de l'Espace Métiers Aquitaine, elle est évaluée à travers un logiciel différent « Espace Collaboratif Aquitaine Cap Métiers ».

6. En guise de conclusion

La démarche que nous avons engagée s'est faite dans une optique :

- d'amélioration du service aux jeunes ;
- de facilitation de l'intégration des nouveaux salariés ;
- de communication de notre offre de service en direction de nos partenaires.

A travers ce Projet de Service, la Mission Locale pour les Jeunes Pau Pyrénées vise un repositionnement de son action centrée sur la problématique de l'emploi des jeunes, une évolution de ses pratiques professionnelles pour mieux les adapter aux besoins du public, aux attentes de la commande publique et/ou politique.

Nous nous inscrivons dans une volonté de rompre avec les effets de discours et de nous recentrer sur l'essentiel :

- le faire avec les jeunes et construire avec eux un sens à nos actions avec des objectifs construits ;
- le faire avec nos partenaires dans une meilleure ouverture, une clarté, une lisibilité, une recherche de cohérence, de complémentarité et une volonté de coopération.

Ce projet se veut être une réponse au Projet Associatif : assurer une mise en œuvre des axes d'évolution de la Mission Locale pour les années à venir.

Un Projet de Service est élaboré pour 5 ans et révisable pour intégrer de nouveaux dispositifs, de nouvelles orientations de politiques publiques.

ANNEXES

Projet de Service Mission Locale pour les Jeunes

- ⇒ **LES OBJECTIFS D'ÉVOLUTION ET DE PROGRESSION POUR LES ANNÉES À VENIR**
- ⇒ **L'ORGANIGRAMME FONCTIONNEL DE LA MISSION LOCALE**
- ⇒ **LES FICHES DE POSTE DU PERSONNEL**
- ⇒ **LE DOCUMENT UNIQUE DE DELEGATION DU DIRECTEUR**
- ⇒ **LA CHARTE DE LA PERSONNE ACCUEILLIE**
- ⇒ **LA CHARTE DES MISSIONS LOCALES**
- ⇒ **LA CHARTE DE LA SAISIE SUR IMILO**