

## Casser les schémas habituels pour bâtir dans la confiance : l'insertion par le relais emploi

« On est là pour réunir deux sphères qui ont tendance à s'ignorer : les publics en situation de précarité et le monde de l'entreprise. »

Cédric Beboeil, responsable du Relais Emploi

En janvier 2013, parmi les 4 803 300 demandeurs d'emploi inscrits\*, on recense 1 836 100 chômeurs de longue durée (sans emploi depuis plus d'un an). L'éloignement durable du marché du travail diminue les chances de retrouver un emploi et tend à constituer un obstacle à l'intégration sociale. Il est donc indispensable de casser cette spirale négative. Porté par le Relais Emploi Habitat et Services Jeunes, le dispositif « Accompagnement socio professionnel vers et dans l'emploi » permet aux demandeurs d'emploi majoritairement orientés par Pôle Emploi de trouver directement un poste durable, à travers une action conjointe novatrice en direction des entreprises et des demandeurs d'emplois, lesquels sont accompagnés dans la durée. Il s'agit généralement de personnes très éloignées de l'emploi, qui ont souvent entre 37 et 48 mois d'inactivité derrière eux.

### La médiation active avec et dans l'entreprise : la clé de la confiance

Le Relais Emploi accompagne tous les individus – appelés « professionnels » – qui lui sont adressés, sans distinction. A leur arrivée, ils passent un entretien durant lequel leurs compétences, motivations et besoins sont identifiés par un référent. Ce dernier dresse une « liste de compétences » qui sera utilisée afin de trouver des correspondances avec les offres d'emplois démarchées par le Relais.

Le Relais s'adresse aux entreprises : « nous ne venons pas pour savoir si vous avez des besoins, nous venons pour vous connaître ». Le Relais prend ainsi contact avec les entreprises, puis les rencontre une par une afin de déterminer quelles sont les capacités requises pour un poste offert au recrutement, selon des critères factuels. L'objectif est ici de faire coïncider les compétences des demandeurs d'emplois avec les tâches relatives à un poste donné.

Ainsi, le référent ne démarque pas l'entreprise CV en main mais en négociant des critères de recrutement et d'intégration, réellement en accord avec les exigences du poste, ainsi que des conditions d'emploi de qualité. Cette approche intrusive favorise la réduction de la « sur-sélectivité » à l'embauche et facilite l'intégration du nouveau salarié dans son environnement de travail : c'est un gain pour tous.

**Il l'a fait...** « C'est très différent de ce qui se passe ailleurs »  
Après être passé par deux dispositifs d'insertion, sans succès, Youssouf a été orienté vers le Relais : « La différence est qu'ils participent à ce que vous faites, jusqu'à ils sont en contact permanent avec les entreprises. Ils n'hésitent pas à « bousculer » les entreprises. J'ai maintenant un travail de qualité, les relations avec mes employeurs sont bonnes. » « Ils m'ont montré, à moi et à l'entreprise que j'étais capable de faire » : J'ai clairement gagné en confiance et en compétence. Et c'est plus qu'un travail, on parle là d'intégration. » Youssouf, employé en CDI dans l'industrie chimique

En vue de proposer des offres en accord avec les caractéristiques de son public, le Relais a construit au fil des années un répertoire d'entreprises en mesure d'intégrer dans leur activité des personnes qu'il prend en charge. Le succès de cette démarche repose sur une très bonne connaissance du fonctionnement de l'entreprise.

### Un parcours d'accompagnement sur le long-terme et sur mesure, basé sur « l'appariement »

Lorsque qu'un employeur identifie un besoin sur un poste au sein de son entreprise, il contacte le Relais. Le référent questionne le participant auquel l'offre semble correspondre en termes de tâches à effectuer afin de savoir s'il est intéressé. Si ce dernier accepte, un entretien de « mise en relation » est organisé, idéalement sur le poste de travail en fonctionnement. A l'issue de cette rencontre, un contrat de travail peut alors être signé. Le référent est présent, en continu, tout au long du contrat du participant, et tout particulièrement pendant la période d'essai. Des rencontres employeur/participant/référent ont lieu le premier, troisième et cinquième jour du contrat, puis une fois par semaine. Le référent échange avec l'employeur au jour le jour sur l'organisation du travail.

Si la période d'essai est validée, le suivi est alors allégé, à raison de quelques visites annuelles. Une fois que l'employeur a embauché un premier participant, il est susceptible de recourir à nouveau aux services du Relais Emploi. Une relation de confiance s'établit entre l'entreprise et le Relais. Cela révèle aussi que la perception des employeurs par rapport aux personnes en insertion peut être bousculée.

« Avec cette méthode, 100% des personnes passées par le Relais, qui comptent parmi les personnes les plus éloignées de l'emploi, ont rencontré un employeur dans le cadre de leur parcours, ce qui est inenvisageable si on travaillait avec leurs CV ».

En 2012, le Relais Emploi a accueilli 340 participants, dont 304 chômeurs de longue durée. Les objectifs ont largement été atteints. Dans plus de 30% des cas, le participant a accès à un emploi durable à la suite de son parcours d'insertion et dans 16% des cas, le parcours a débouché sur un emploi temporaire ou saisonnier. Les objectifs ont donc été dépassés.

Ce projet d'accompagnement a par ailleurs permis un rapprochement entre le Relais et le Conseil général de la Sarthe. Le Relais est devenu un acteur important de



l'insertion, dans une région où il est le seul à proposer une telle démarche.

Le FSE a contribué à augmenter la capacité d'accueil du Relais et a contribué à le constituer en point central de l'insertion locale, en témoignant la hausse constante des demandes d'intégration à la structure année après année. Il a également permis au Relais de gagner en professionnalisme, d'augmenter la traçabilité des actions, et de s'équiper en outils de gestion.

### Les trois conseils du porteur pour un projet réussi

- « Il ne faut pas perdre de vue que le participant est "un client" : les personnes en charge du projet doivent être persévérantes et proposer au participant des opportunités d'emploi négociées en amont pour les rendre adaptées à son profil.
- La qualité du portage politique est essentielle.
- Il est fondamental d'avoir au moins 18 mois de trésorerie d'avance ».

Région  
**Pays-de-la-Loire**

## L'opération en bref

Intitulé de l'opération :  
« Accompagnement socio-professionnel vers et dans l'emploi »

★ **Porteur**  
Le Relais Emploi, Habitat et Services Jeunes

★ **Contact**

★ **Mail**  
fit.cedric.beboeil@wanadoo.fr

★ **Site Internet**

★ **Sous-mesure 3.1.3**  
Accompagnement des politiques d'insertion des départements

★ **Montant total de l'opération**  
601 627 €

★ **Montant FSE réalisé**  
300 813 €

★ **Cofinanceurs**  
Conseil Général de la Sarthe

★ **Chiffres-clés**  
340 participants pris en charge, dont 304 chômeurs de longue durée, 162 femmes.

Les participants ont un niveau de formation V1 pour 66 d'entre eux, V2 bis pour 67 autres, 100 ont un niveau de formation V. Un accès à un emploi durable dans plus de 30% des cas, et à un emploi temporaire ou saisonnier dans plus de 16% des cas.

\* Source: Pôle Emploi. Il s'agit des personnes comprises dans les catégories A, B et C selon la typologie du Pôle Emploi.