

Visioconférence

« Les tiers-lieux au service de l'insertion »

jeudi 19 mai 2022

Nous avons souhaité aborder ce thème en visioconférence car nombreux sont les tiers-lieux à recevoir, informer, orienter voir accompagner, de façon plus ou moins formelle, des demandeurs d'emploi. Certains cherchent à tisser des liens avec les agences Pôle Emploi locale pour penser des partenariats / collaborations. Aussi il nous a semblé intéressant de vous présenter des exemples de partenariats, collaborations, expérimentations entre tiers-lieux et agences Pôle Emploi au service des demandeurs d'emploi ; de vous partager l'issue de ces expériences tiers-lieux pour les demandeurs d'emploi enfin d'identifier les ressources et compétences à mobiliser pour chacun des parties.

Cette note vise à synthétiser les grands thèmes abordés durant la visioconférence par les intervenants mais également par les participant.e.s au travers des questions qu'ils ou elles ont pu poser.

Objectifs

- Présenter des exemples de partenariats / collaborations / expérimentations entre un tiers-lieu et une agence Pôle Emploi ;
- Donner à voir ce que peut produire ce type de collaboration pour les demandeurs d'emploi ;
- Identifier les ressources et compétences à mobiliser pour le tiers-lieu et pour l'agence Pôle Emploi.

Partenaire

- Laurent Mater, chargé de missions Partenariats, [Pôle Emploi Île-de-France](#)
- Théo Lachmann, chargé des partenariats, [France Tiers-Lieux](#)
- Sandra Prieto, formatrice [Graine de Coop'](#)
- Laurence Besançon, [Le Quai des Possibles](#) à Saint-Germain-en-Laye

Grands axes évoqués

Les tiers-lieux au service de l'insertion en Nouvelle-Aquitaine

Un partenariat Pôle Emploi Nouvelle-Aquitaine, CRESS Nouvelle-Aquitaine et Coopérative Tiers-Lieux

Pôle Emploi Nouvelle-Aquitaine, CRESS Nouvelle-Aquitaine et Coopérative Tiers-Lieux ont signé une convention de partenariat en 2018 "carte blanche" dans l'idée de se donner du temps pour expérimenter hors des sentiers battus. Pôle Emploi a proposé une enveloppe de 25 000€ pour accompagner 5 tiers-lieux initialement (1 abandon) pour expérimenter des actions dans leurs lieux avec leurs utilisateurs à destination de demandeurs d'emploi du territoire, la réponse étant co-construite avec les agences Pôle Emploi locales. Entre temps il y a eu le covid, ce qui a rallongé l'action, le partenariat s'est finalisé fin juin 2021. Dans la dernière [Revue sur les tiers-lieux #9](#) retrouvez en page 24 le "DOSSIER Radio moquette Les tiers-lieux au service de l'insertion" qui revient sur ce partenariat ainsi que 4 témoignages des tiers-lieux ayant participé à cette expérimentation.

Témoignage de Graine de Coop'

Sandra PRIETO, fondatrice et co-présidente de Graine de Coop', tiers-lieu implanté dans le Cubzagais à environ 25km de Bordeaux. A l'origine, l'idée c'était qu'elle était demandeurs d'emploi au profil autonome avec des RDV plus espacés, juste arrivée sur le territoire avec un enfant en bas-âge ; elle se sentait passablement isolée dans sa recherche d'emploi et trouvait qu'il manquait un lieu pour rencontrer des gens, un espace de coworking pour rencontrer des pro. Quand Graine de Coop' s'est créé, il était évident pour le collectif d'aller vers ce public de demandeurs d'emploi pour proposer une offre en adéquation.

Un parcours simple et efficace

Graine de Coop' s'est saisi de l'AAP en proposant un parcours assez simple : un café des demandeurs d'emploi par mois, un atelier de montée en compétences sur des thématiques extrêmement variées (exemples : soft skills / CV / linkedin / numérogie...) par mois et l'utilisation du lieu. En termes de ciblage, ils ont utilisé le réseau de Graine de Coop' et le bouche à oreille. Si la réponse a été coécrite avec l'agence Pôle Emploi de Lormont, Graine de Coop' est restée assez autonome de Pôle Emploi durant l'expérimentation. C'est le bilan qui a suscité une curiosité de Pôle Emploi non prédominante au démarrage.

Un partenariat ambitieux et inscrit dans la durée

Ils ont souhaité poursuivre l'aventure via un partenariat qui nécessitait alors la certification Qualiopi puisque Graine de Coop' devenant prestataire il fallait répondre à des normes de qualité. Jusque là, le tiers-lieu n'avait pas cette ambition mais cette démarche de certification a été engagée pour reconduire ce partenariat selon les mêmes modalités que

la carte blanche à l'exception du sourcing des participants puisque désormais ce sont les conseillers de 3 agences Pôle Emploi de proximité qui prescrivent le parcours de 3 mois. Ils se sont donnés pour objectif d'accueillir 40 demandeurs d'emploi d'ici la fin de l'année. Ce sont des profils assez autonomes, en recherche d'emploi, en création avec des projets au long cours.

Les retours sont extrêmement positifs tant sur la qualité et le plaisir de se retrouver que sur le nombre de sorties positives. Sandra souligne la qualité du partenariat avec Pôle Emploi qualifié de haut niveau. Ce premier partenariat initié via la carte blanche a permis de développer un réseau de partenariats avec les autres acteurs du territoire de la création, de l'insertion, de l'innovation et de l'emploi ce qui a conduit à l'organisation d'un salon en avril qui a accueilli 200 personnes.

Aujourd'hui Graine de Coop' a une belle image, un vrai impact et une bonne reconnaissance des acteurs. Carte blanche a permis de faire de Graine de Coop' un vrai acteur de l'insertion au sein du Cubzagais.

Parcours d'inclusion numérique en tiers-lieux

France Tiers-Lieux en partenariat avec Pôle emploi Ile de France

Un projet d'expérimentation d'un an en Ile de France.

Pôle Emploi a souhaité mettre en place un partenariat avec France Tiers-Lieux à l'issue d'une rencontre au national pour voir si il était possible de mettre en place des projets visant à intégrer les tiers-lieux dans les parcours professionnalisant, d'insertion principalement orientés sur le numérique considérant 25% des demandeurs d'emploi en précarité numérique.

C'est Pôle Emploi IdF qui est venu toquer à la porte de France Tiers-Lieux pour proposer ce partenariat d'expérimentation dont l'objectif s'est resserré sur le numérique pour accompagner en priorité vers l'autonomie les demandeurs d'emploi.

Une méthode agile pour une première phase de préfiguration

En premier lieu, une préfiguration du projet avec l'idée de co-construire entre tiers-lieux et agences Pôle Emploi afin de : comprendre les besoins des agences, cerner les capacités des tiers-lieux, apporter de la souplesse dans un projet qui n'était pas clé en main. Il a fallu mettre en place plusieurs ateliers relatifs aux publics et aux parcours de médiation. 10 tiers-lieux ont été mobilisés. Les réseaux régionaux et 4 tiers-lieux ressources ont accompagné la démarche.

3 typologies de bénéficiaires

La préfiguration s'est déroulée d'août 2020 à février 2021. A l'issue, plusieurs acteurs se sont mobilisés autour des 3 typologies de bénéficiaires :

- exclus du numérique
- débutant et intermédiaires
- avancés

Les parcours ont été priorisés selon les départements sans venir en concurrence avec de l'existant nécessitant un temps de diagnostic territorial.

3 typologies de parcours

Un guide a été constitué avec une boîte à outils pour vous accompagner, ressortent 3 typologies de parcours :

- L'apprentissage par le faire : ateliers théoriques qui illustrent par la pratique en fablab ce qui a été vu en théorie, au-delà de l'ordi montrer toutes les facettes du numérique ; "montrer qu'on peut apprendre autrement de façon horizontale sans stigmatisation". 5 parcours / 8 bénéficiaires par parcours
- Le parcours de professionnalisation : théorique et pratique mais plus approfondis, parcours en immersion avec des ateliers de pro en coopération avec les conseillers Pôle Emploi qui vont venir participer sur des ateliers clés pour apporter cette facette de professionnalisation en plus du numérique.
- Le parcours hybride et créatif : d'autres formes d'apprentissage plus ludiques et créatives, utilisant la métaphore (exemple : ateliers culinaires prétexte à rechercher une recette sur internet, envoi de mail...) avec une dimension conviviale pour mettre en confiance.

Les chiffres clefs

10 POCs qui ont permis à
117 bénéficiaires de se former au numérique

3 parcours "courts"
7 parcours "longs"

94 ateliers de médiation théorique et pratique
355 heures d'accompagnement au total
21 parcours mis en place dans les 10 tiers-lieux



Retour sur l'expérimentation

100% sont satisfaits de la mise en place du partenariat

9/10 Tiers-lieux sont satisfaits de l'implication de Pôle emploi durant les parcours

« Excellente implication du début à la fin avec une intervention pour l'accessibilité du site PE »

« Co-construction, organisation de séances d'information, aide au recrutement, suivi post-parcours »

« Un suivi régulier a été fait avec notre interlocuteur PE »

A l'unanimité le projet est "une très bonne expérience, utile, adapté et enrichissant."

9/10 Tiers-lieux souhaitent continuer l'expérience avec l'agence

Projet très satisfaisant pour **83%** des agences

« Le tiers lieux a apporté sa vision public qui va au delà de notre public demandeur d'emploi, car c'est un tiers lieu ouvert à tous. On a pu échanger sur les besoins exprimés par les DE et proposer un atelier à la carte, le groupe de bénéficiaires fut très satisfait de l'accueil reçu et des compétences acquises lors de cette XP. » Un conseiller PE

Ce n'est pas sur la prise de compétences des demandeurs d'emploi mais pour voir ce qui ressortait des tiers-lieux. Au-delà des parcours, des temps d'invitation et d'ouverture pour favoriser les échanges, montrer tout ce qui était possible dans les tiers-lieux.

Une visibilité des tiers-lieux auprès des agences Pôle Emploi et de nouveaux partenariats.

Les facteurs de succès :

- ✓ Un temps d'interconnaissance entre les tiers-lieux et les agences PE pour une acculturation entre 2 milieux au langage différent
- ✓ Une co-construction forte et une implication des conseillers dans les parcours sur certains ateliers
- ✓ Une disponibilité des conseillers pour faciliter les échanges et l'appropriation du projet
- ✓ Un temps d'ingénierie nécessaire à prendre en compte dans le budget
- ✓ Importance d'un tiers facilitateur qui coordonne le partenariat
- ✓ Une capitalisation sur les connaissances et expérimentations pour partager les bonnes pratiques

- plusieurs semaines d'échanges, de visites réciproques
- pas des projets tout faits, mais une implication des agences dans la modélisation des parcours
- la venue des conseillers Pôle Emploi dans les tiers-lieux pour faciliter l'appréhension des outils numériques Pôle Emploi
- partenariats de subventions, tous les parcours ont été rémunérés mais le tps d'ingénierie il faut aussi le rémunérer, il faut envisager des enveloppes en amont pour financer ce temps de RH très long pour les deux parties

Témoignage de Pôle Emploi Île de France

Les tiers-lieux ne sont pas nécessairement identifiés par les agences Pôle Emploi. La co-construction n'est pas un usage fréquent en agence pour autant la méthode de définir ensemble a été bien accueillie. Laurent souligne que le travail avec des acteurs locaux fait partie de la stratégie afin de compléter, de réussir, d'adapter l'offre de service au local.

Aujourd'hui la convention n'a pas pu être reconduite, mais désormais les acteurs se connaissent. De l'essaimage est espéré. Les agences peuvent acheter des prestations, certaines ont adopté cette modalité. Relativement à l'objectif d'essaimage en Île de France et au national, pour le moment c'est un peu bloqué par des changements de direction côté Pôle Emploi. France Tiers-Lieux est en discussion avec le national pour essayer de faire avancer le sujet. Une présentation du guide à toutes les régions est prévue et celui-ci sera mis à disposition de tout le monde.

En Île de France, un kit d'inclusion numérique est en cours de réalisation afin d'amener les agences à se saisir de l'inclusion numérique et voir les solutions possibles, les tiers-lieux sont mis en avant.

Témoignage du Quai des Possibles

80 entrepreneurs à impact de La Ruche, 900 adhérents

Le Quai des Possibles c'est un tiers-lieu situé dans les Yvelines ouvert depuis 4 ans. Il se revendique lieu de l'ESS : création de start-up à impact, accompagnement d'initiatives écologiques et solidaires dans les territoires. C'est aussi une Maison digitale avec la Fondation Orange. Créer sa boîte c'est aussi un moyen de s'insérer, le Quai des Possibles accompagne des entreprises du territoire à être elles-mêmes inclusives.

L'expérimentation a été co-construite avec France Tiers-Lieux et l'agence Pôle Emploi locale, ils peuvent désormais compter l'un sur l'autre.

Les apprenants ont été immergés dans un réseau de gens qui entreprennent. 3 promos ("débutant & intermédiaire" et "avancé") ont été accueillies sur 3 semaines dans le but de créer l'esprit de promo, désamorcer les peurs face au numérique et former au numérique.

La qualité d'accueil du tiers-lieu favorise l'apprentissage par la confiance, le respect des individus d'une part, un cadre agréable d'autre part. De même l'accès à l'ensemble de la programmation du tiers-lieu facilite l'intégration.

Des binômes ont été créés entre entrepreneurs et apprenants.

Ils sont tous partis en disant vouloir que cela continue, que les parcours soient plus longs et soulignent qu'être intégrés dans un écosystème accélère l'apprentissage et donne confiance.

Questions des participant.e.s

Quels sont vos financements ? Qui s'en occupe ?

Le Quai des Possibles, pour le numérique :

- des ateliers d'initiation numérique à vocation professionnelle en lien avec une start-up du territoire financés par le département
- des formations dispensées par Conexio une start-up qui a besoin d'essaimer et loue l'équipement ; une demande de financement conjointe a été rédigée pour financer le poste mutualisé d'un conseiller numérique
- une offre studio-podcast-web tv support de formation et contenus financés par des fondations (exemple Fondation Orange)

Pôle Emploi : 5% du budget de l'agence Pôle Emploi (plafonné à 40 000€) peuvent être attribués à un projet local pour faire du sur mesure et répondre aux besoins locaux.

Quelles issues pour les demandeurs d'emploi ?

En Île de France, pas d'enjeu de voir l'issue des parcours pour les demandeurs d'emploi mais surtout de voir comment le tiers-lieu peut-être le point d'ancrage pour se connecter aux autres acteurs locaux.

Sandra de Graine de Coop' souligne la variété à l'issue des parcours.

Quelques chiffres clés de l'expérimentation "Les tiers-lieux au service de l'insertion" en Nouvelle-Aquitaine.

QUELQUES CHIFFRES CLEFS

90

ateliers,
sessions
collectives ou
rencontres

241

HEURES
d'accompagnement
individuel



43

demandeurs d'emploi
concernés qui à l'issue ont
transformé l'essai :

8

se sont engagés dans du bénévolat

8

sont partis en formation

17

ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé

7

ont fait des immersions/
stages en entreprise

21

ont défini leur projet professionnel

10

sont en lancement de projet(s)

4

sont en création d'activité

3

ont repris une activité

7

ont réalisé des entretiens

12

ont retrouvé un emploi

Les tiers-lieux au service de l'insertion



Projet soutenu par la Région Nouvelle-Aquitaine et l'Union Européenne dans le cadre du « Programme Opérationnel FEDER / FSE 2014-2020 »



Projet soutenu par la Région Nouvelle-Aquitaine et l'Union Européenne dans le cadre du « Programme Opérationnel FEDER / FSE 2014-2020 »

Comment avez-vous fait le repérage des personnes ?

Graine de Coop' : Bouche-à-oreille, en semi-ruralité c'est ce qui a le mieux fonctionné lors de l'expérimentation et désormais c'est sur prescription de Pôle Emploi. Entre les personnes prescrites et celles qui appellent vraiment, il y a une vraie déperdition. On cherche comment les rattraper par d'autres biais.

Pôle Emploi Île de France : La mobilisation des demandeurs d'emploi a été le point central de tous les échanges, le parti pris étant que Pôle Emploi mobilise les demandeurs d'emploi. Il s'agissait également de chercher à garantir la mobilisation sur la durée.

France Tiers-Lieu : Il y a eu une grande vigilance relative aux sanctions éventuelles des demandeurs d'emploi, cette modalité étant purement et simplement inenvisageable. Côté tiers-lieu, il y a eu un travail de mise en confiance et de non stigmatisation ; sachant que la majorité n'était pas connectée. Un atelier a été dédié à la présentation du projet, au calendrier (basiquement distribution d'un format papier) et à la mise en confiance. Dans la phase de préfiguration, une réflexion a été conduite sur les services de garde, des horaires pour faciliter le suivi des demandeurs d'emploi qui pour un grand nombre était chargé de famille. A charge du conseiller de faire le bon diagnostic et d'engager cette mise en confiance.

Pour être certifié Qualiopi, t'es-tu fait accompagner ?

Graine de Coop' : Non, nous nous sommes appuyés sur les richesses internes.

Insertion, inclusion et acteurs du territoire ?

Graine de Coop' : Oui, il y a eu d'autres acteurs associés à l'expérimentation, en fait l'expérimentation a fait levier auprès d'autres partenaires et cela s'est concrétisé avec notre salon professionnel.

France Tiers-Lieux : Oui en partenariat avec le Conseil Régional, clairement on cherche à continuer avec la MedNum, France Lim avec d'autres acteurs qui ont eu écho de cette expérimentation.

Coopérative Tiers-Lieux : Suggestion d'élargissement de ces expérimentation auprès des acteurs jeunesse et IAE pour la mutualisation de parcours dans une approche non pas par publics mais par besoin pour davantage d'inconditionnalité dans l'accueil.

Bonus

[Parcours d'inclusion numérique en tiers-lieux](#) Une méthode expérimentée et partagée par France Tiers-Lieux et Pôle Emploi

Vidéo Le Quai des Possibles : <https://youtu.be/9E0yctoJvIA> et <https://youtu.be/F7fQYc4WN-Y>

[Revue sur les tiers-lieux #9](#)

