

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017



### Sommaire

---

1	Notre activité en chiffres .....	2
2	Jeunes .....	3
3	Recherche d'emploi – Fracture numérique .....	4
4	Ressources humaines .....	5
5	Collaboration interinstitutionnelle .....	6
6	Service aux employeurs.....	7

## 1 Notre activité en chiffres

---

Action Trois Chêne pour l'Emploi poursuit son activité avec une remarquable stabilité : en 2017, nous avons accompagné 717 personnes, provenant des Trois-Chêne et des communes Arve et Lac partenaires, par rapport aux 722 recensées en 2016.

Nous avons accueilli 420 nouvelles personnes en comparaison des 429 nouvelles inscriptions en 2016. Un quart de ces 420 personnes ont été orientées chez nous par le bouche à oreille. Ceci nous conforte dans le constat que notre permanence est bien implantée dans la région et que la qualité de nos prestations est fortement appréciée.

Nous avons recensé un total de **3991 visites** (3706 en 2016), soit une moyenne de 332 visites par mois.

L'augmentation du nombre de visites s'explique par la complexité grandissante du processus de recherche d'emploi imposé par le marché du travail. En effet, à l'heure actuelle la majorité des postulations doivent se faire en ligne. De plus, les demandeurs d'emploi se doivent d'être réactif, les délais de postulation sont de plus en plus courts : après une semaine, une offre en ligne est souvent déjà caduque.

La répartition des demandeurs d'emploi par commune de domicile est la suivante :

- ◆ 37% sont domiciliés à Thônex (39% en 2016)
- ◆ 27% à Chêne-Bourg (31% en 2016)
- ◆ 28% à Chêne-Bougeries (24% en 2016)
- ◆ 8% dans les communes partenaires (6% en 2016).

Concernant les profils des demandeurs d'emploi, les domaines professionnels les plus représentés sont :

- ◆ Hôtellerie-restauration
- ◆ Entretien
- ◆ Vente
- ◆ Santé
- ◆ Bâtiment

Nos candidats ont le plus souvent de longues années d'expérience professionnelle à défaut d'avoir une formation théorique. Pour pallier à ce manque de certification, nous encourageons nos usagers à entreprendre une démarche de validation des acquis ou de formation continue. Nous observons également que certains ont acquis une formation secondaire ou universitaire à l'étranger qui n'est malheureusement pas toujours reconnue en Suisse. A ce titre, nous les incitons à faire appel au service REDES de l'Association Découvrir qui les accompagne dans le processus de reconnaissance des diplômes étrangers.

## 2 Jeunes

---

Les jeunes de 15 à 25 ans représentent 23% des personnes ayant fait appel à Action Trois Chêne pour l'Emploi en 2017. La plupart rencontrent des difficultés dans leur parcours, de la sortie de l'école obligatoire jusqu'à l'entrée dans la vie professionnelle.

Au vu de l'importance que revêt la formation en Suisse pour s'insérer de manière durable sur le marché du travail, il est primordial pour nous d'encourager nos jeunes à reprendre ou entreprendre une formation certifiante, notamment au travers d'un apprentissage.

En effet, le CFC est de plus en plus valorisé sur le marché du travail, car il associe des compétences pratiques et des connaissances théoriques et permet une insertion professionnelle plus rapide. De plus, un CFC permet par la suite de prétendre à l'obtention d'une maturité professionnelle afin d'accéder aux Hautes Ecoles Spécialisées de la Suisse Occidentale ou, après quelques années d'expérience, aux brevets fédéraux. Pour ces raisons, l'intérêt pour une formation professionnelle initiale duale est croissant. Les employeurs ont donc accès à un choix plus important de potentiels apprentis et les procédures de recrutement sont plus sélectives, notamment au travers de tests d'aptitudes (test EVA, Multicheck, divers tests spécifiques aux entreprises).

Nous recevons des demandes de la part de trois catégories de jeunes :

- 1) Des **jeunes en rupture scolaire**, parfois depuis plusieurs années. Il est essentiel pour nous d'envisager pour ce public une remise à niveau des compétences de base afin qu'ils puissent atteindre celui requis par les employeurs. Nous avons, dans ce cadre, la possibilité d'inscrire les jeunes aux cours de remise à niveau de français et mathématiques assurés par l'UOG. Grâce à notre partenariat, ceux-ci sont gratuits. Ils sont adaptés à chaque jeune selon son niveau scolaire et se déroulent tout au long de la semaine sur une durée de un à trois mois.
- 2) Des **jeunes scolarisés au sein d'un établissement du post-obligatoire**. Ceux-ci souhaitent se diriger vers une formation professionnelle tournée vers la pratique.
- 3) Des **jeunes au bénéfice d'une AFP**. Cette formation initiale ne leur donne bien souvent que peu de perspectives d'emploi. Ceux-ci souhaitent donc poursuivre leur formation dans le but d'obtenir un CFC, beaucoup mieux reconnu sur le marché du travail.

Ces jeunes bénéficient d'un soutien variable de la part de leur entourage familial et social. Il est donc essentiel pour nous de représenter un relais de référence dans le cadre de leur recherche d'un apprentissage et surtout de les motiver durant ce processus souvent long et éprouvant.

De plus, ils ne possèdent bien souvent pas les codes pour effectuer des recherches efficaces et n'ont pas toujours conscience de ce que cela implique : un certain savoir-être lors des rencontres avec les employeurs, une constance, des délais à connaître et à respecter pour les séances d'information, les tests d'aptitude, les recrutements en direct, ou encore des sites à consulter régulièrement (orientation.ch, jobup.ch, yousty.ch, etc.).

Tout en conservant le principe de démarche volontaire cher à notre permanence, nous mettons donc en place un suivi plus soutenu avec ces jeunes. Nous avons notamment adopté avec eux une communication par la messagerie What's App. Celle-ci nous permet de les atteindre facilement, alors qu'ils sont difficilement joignables lorsqu'on les appelle. De plus, nous les sollicitons régulièrement pour connaître l'avancée de leurs recherches et nous leur fixons systématiquement des rendez-vous hebdomadaires durant les périodes charnières.

Nous les aidons bien entendu dans la constitution du dossier de candidature, mais aussi dans la préparation des entretiens d'embauche – les premiers de leur vie pour certains. Nous les préparons et les accompagnons au Printemps de l'Apprentissage, organisé par l'OFPC, pour les soutenir et les guider dans ce contexte qui peut être très stressant pour eux.

Dans l'optique d'un suivi efficace, nous prenons part tout au long de l'année à des groupes de travail ainsi qu'à des événements dédiés aux jeunes :

- ◆ Réseau des travailleurs sociaux des Trois-Chêne ;
- ◆ Groupe ressource des travailleurs sociaux hors murs ;
- ◆ Réunions régulières organisées par Cap Formation afin de collaborer avec les permanences communales s'occupant des jeunes ;
- ◆ Participation aux ateliers-rallyes, organisés par le cycle de la Gradelle, qui permettent aux élèves de 10e et 11e de rencontrer des professionnels et de profiter de leurs conseils précieux concernant les attentes du marché du travail.

De plus, afin de concrétiser des projets pertinents de formation (permis cariste, formation d'agent de maintenance, cours privés, etc.), nous pouvons faire appel à un fond de formation alloué par la Mairie de Chêne-Bougeries pour ces jeunes communiers.

Dans cette même optique, Action Trois Chêne apporte une aide ponctuelle dans le financement du test d'aptitude Multicheck exigé par beaucoup d'employeurs.

## **3 Recherche d'emploi – Fracture numérique**

---

Actuellement la recherche d'emploi et la postulation s'effectuent principalement en ligne. Il est fini le temps où les demandeurs d'emploi pouvaient espérer décrocher un poste en faisant des appels téléphoniques ou en démarchant les entreprises, munis de leur dossier de candidature papier. Ceci facilitait grandement les recherches des personnes peu à l'aise en informatique.

Désormais, lorsqu'ils procèdent de la sorte, ils sont bien souvent renvoyés à la procédure en vigueur, soit la postulation en ligne via le site internet de l'entreprise ou les plateformes pour l'emploi.

Une recherche d'emploi en ligne nécessite de :

- ◆ connaître les plateformes d'emploi qui sont de plus en plus nombreuses et effectuer l'inscription qui peut prendre une trentaine de minutes
- ◆ trier les informations pertinentes
- ◆ mettre à jour les documents (CV, lettre de motivation, etc.)

- ♦ créer une adresse email, se souvenir du mot de passe et consulter régulièrement ses emails afin de ne pas manquer des informations importantes (dates d'entretien d'embauche, assignation,...).

Ceci implique une certaine aisance avec l'utilisation des outils informatiques.

En ce qui concerne les personnes inscrites à l'OCE, leur conseiller/ère en personnel leur transmet régulièrement des assignations de poste auxquelles ils doivent postuler dans les 48 heures, selon les procédures imposées, afin de ne pas être pénalisés. Un caractère d'urgence s'ajoute alors aux difficultés techniques.

Beaucoup de personnes ont ainsi besoin d'aide dans la plupart de ces étapes. Ceci explique, en grande partie, l'augmentation du nombre des visites de nos usagers au sein de la permanence.

## 4 Ressources humaines

---

En 2017, Action Trois Chêne pour l'Emploi a connu de nombreux changements au sein de son équipe :

Pour palier au départ à la retraite de Madame Catherine Gaillard, nous avons engagé Madame Lorraine Molly en tant que conseillère en insertion professionnelle dès le 1<sup>er</sup> janvier. A la même période, Madame Montserrat Costoya Studer a été engagée au poste d'assistante administrative.

En février, Madame Francine Depauw, conseillère en insertion professionnelle, a quitté notre structure afin de poursuivre de nouveaux projets hors du canton. L'équipe réduite au nombre de trois conseillères, a alors fait appel à Madame Catherine Gaillard pour une durée de 5 semaines pour permettre le bon fonctionnement de la permanence et absorber la grande affluence des jeunes en recherche d'apprentissage – caractéristique du premier trimestre de l'année. Pour compléter l'équipe des conseillères, Madame Corinne Methot a débuté en date du 1<sup>er</sup> mai.

Soucieuses d'apporter une aide concrète à nos jeunes en recherche de stage, nous avons donné la possibilité à une jeune de Thônex d'effectuer son stage de maturité spécialisée au sein de notre structure. En effet, sans cette opportunité, l'ECG n'aurait pas été en mesure de valider sa maturité spécialisée. Afin de réaliser le nombre d'heures demandées dans les délais, nous avons trouvé en parallèle une autre place de stage auprès d'un foyer de jour des Trois-Chêne avec lequel nous collaborons de manière régulière. Aujourd'hui, grâce à sa maturité spécialisée, elle poursuit sa formation à la Haute Ecole de Travail Social de Genève.

Toujours dans le but d'accompagner nos usagers dans leurs démarches d'insertion professionnelle, nous accueillons régulièrement des jeunes pour des stages d'observation.

## 5 Collaboration interinstitutionnelle

---

En 2017, nous avons participé aux événements et rencontres suivants :

- ◆ Accueil des nouveaux habitants des communes de Chêne-Bourg et Jussy
- ◆ Présentation du projet ProAct-e mise en place par l'association Découvrir
- ◆ Réunion des permanences chômage communales avec la direction de l'OCE
- ◆ Printemps de l'apprentissage organisé par l'OFPC
- ◆ Assemblée générale Trialogue
- ◆ Réunion des permanences jeunes avec la direction de l'OFPC Cap Formation afin de clarifier le rôle des permanences communales dans le cadre de l'obligation de formation jusqu'à 18 ans – FO18
- ◆ Visite du Foyer jeunes chemin De-La-Montagne 2 à Chêne-Bougeries
- ◆ Fête des 10 ans de l'association Découvrir
- ◆ Fête des 20 ans de l'association Trialogue
- ◆ Rencontre avec Madame Nolwenn Bocquet, secrétaire générale adjointe – responsable des ressources humaines de la commune de Thônex
- ◆ Rallye du Cycle d'orientation de la Gradelle
- ◆ Fête de Noël de la permanence avec nos usagers

Afin d'assurer un accompagnement cohérent de la personne suivie par plusieurs institutions, nous privilégions les contacts réguliers avec les professionnels concernés (conseillers en personnel de l'OCE, assistants sociaux Hospice Général/écoles, conseillers en orientation et en formation de l'OFPC et Cap Formation, responsable de structures de formation continue UOG/CEFIL/Pôle formation).

De plus, nous participons activement :

- ◆ au groupe ressource des Travailleurs Sociaux Hors Murs de la région
- ◆ au groupe réseau Trois-Chêne (Ecoles obligatoires et post-obligatoires, Centres de loisirs, Maison de quartier, TSHM, Agents municipaux)

## 6 Service aux employeurs

Nous proposons aux employeurs de la région en recherche de personnel un choix de candidat-es répondant fidèlement à leurs critères de sélection. En effet, grâce au suivi régulier de nos usagers, nous avons l'avantage de bien connaître leur parcours et leurs compétences professionnelles ainsi que leurs points forts.

L'expérience menée avec d'autres institutions implantées dans la région, démontre qu'engager du personnel habitant à proximité est un avantage certain, notamment en termes de motivation, de disponibilité et de réduction de l'absentéisme.

Voici deux témoignages d'employeurs qui ont fait appel à nos services – nous profitons de les remercier chaleureusement :

*Dès mon arrivée au sein de l'administration communale en tant que gestionnaire RH, j'ai fait connaissance avec l'équipe de l'Antenne Action Trois-Chêne pour l'emploi et ai très vite été amenée à travailler en étroite collaboration avec elle dans le cadre de recherches de candidat(e)s adéquat(e)s en vue de remplacements de collaborateur(trice)s malades, ou dans la nécessité de renforcer temporairement un service. Les candidat(e)s habitent la commune ou les communes avoisinantes, ce qui est appréciable, et aussi des jeunes ont pu trouver un écho à leur démarche lors de la recherche d'un CDD, d'un stage, ou même d'une place d'apprentissage.*

*L'équipe de l'Antenne Action Trois-Chêne a toujours répondu de manière positive et très professionnelle aux demandes adressées.*

*Mme Catherine BERGERON - Responsable RH - Mairie de Chêne-Bougeries*

*Depuis plusieurs années, j'occupe la fonction de secrétaire général adjoint auprès de la commune de Chêne-Bourg. Dans mes prérogatives, j'ai la charge des ressources humaines.*

*A maintes reprises, j'ai fait appel à l'Antenne Action Trois-Chêne lorsque la commune avait besoin de candidatures pour des postes à repourvoir sur le long terme. Par ailleurs nous faisons toujours appel à leurs services lorsque nous devons obtenir une aide pour des emplois bien spécifiques (aide-comptable etc).*

*On peut compter sur une équipe professionnelle et toujours à l'écoute des besoins que nous avons.*

*M. Pierre DEBIEUX – Secrétaire général adjoint - Mairie de Chêne-Bourg*

## Liste des abréviations

A3C	Action Trois Chêne pour l'Emploi
AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
AI	Assurance-invalidité
CAS	Centre d'action sociale
CFC	Certificat fédéral de capacité
ECG	Ecole de Culture Générale
EMS	Etablissement médico-social
FASe	Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle
HUG	Hôpitaux Universitaires de Genève
IMAD	Institution genevoise de maintien à domicile
OCE	Office cantonal de l'emploi
OFPC	Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue
OSEO	Œuvre suisse d'entraide ouvrière
SEMO	Semestre de motivation
SRP	Service de réinsertion professionnelle
TRT	Travailleur Recherche Travail <i>une agence de placement éthique et professionnelle</i>
TSHM	Travailleurs sociaux hors murs
UOG	Université ouvrière de Genève
UPG	Université populaire de Genève