

# Maison de l'emploi et de la cohésion sociale 48

## Un lien entre usagers et service public

Devenues Relais de services publics, les maisons de l'emploi en Lozère facilitent l'accès des services publics aux usagers en s'appuyant sur les technologies innovantes et un accueil de proximité.

La maison de l'emploi et de la cohésion sociale de la Lozère a été créée en juillet 2007 à l'initiative des élus locaux, du Conseil général et de l'État, afin de faciliter l'accès des services publics aux usagers. Impliquant les collectivités territoriales, neuf plates-formes ou maisons de l'emploi décentralisées ont été mises en place à Fournels, Langogne,

Saint-Chély-d'Apcher, Marvejols, Villefort, Florac, Le Massegros, Le Pont-de-Montvert et bientôt Meyrueis. Elles offrent, sous forme de guichet unique, accès et information sur des structures liées à l'emploi et à la cohésion sociale. Comme l'explique Frédéric Dumortier, directeur, « il n'est pas question de se substituer aux administrations mais bien d'aiguiller les démarches des usagers.

*Les élus lozériens ont tout de suite compris l'intérêt de telles structures. Et la fréquentation en constante augmentation de ces espaces témoigne du fait que les usagers y trouvent leur compte ».*

Les maisons de l'emploi sont placées sous l'égide d'une association départementale.

Sur l'ensemble du territoire, elles sont ouvertes tous les jours au public à l'exception de l'antenne mendoise. Celle-ci développe un observatoire local des problématiques liées à l'emploi, anime un réseau d'acteurs sur la création d'activités, etc., et joue un rôle essentiel de coordination et de gestion des différentes plates-formes.

mois pour partager leurs expériences et sont régulièrement formés par les administrations partenaires. « Pour confronter nos pratiques, nous utilisons également la visioconférence, un outil au cœur des maisons de l'emploi », commente Frédéric Dumortier. « En plus de cet usage interne, nous avons mis en place cet outil, loin d'être un gadget, à disposition des administrations partenaires. Ainsi, Pôle emploi réalise certains entretiens mensuels grâce à la visioconférence. 436 rendez-vous en 2009, le double en 2010, ont permis d'économiser 33 000 km de déplacement soit 12 000 € et 5 tonnes de CO<sub>2</sub>. Faisant appel à du matériel adapté, cet outil colle au contexte lozérien. Par ce biais également, le coût des déplacements n'est plus à la charge des demandeurs d'emploi mais bien de la collectivité. »

Devenues également Relais de services publics en juillet 2010, les maisons de



Accueil en visioconférence à l'agence de Saint-Chély-d'Apcher

### La visioconférence, au cœur du dispositif

Fonctionnant en équipe malgré l'éloignement géographique, les neuf animateurs se retrouvent une fois par



L'équipe départementale autour de Frédéric Dumortier, directeur de la structure

l'emploi ont élargi la liste de leurs partenaires, douze au total, en accueillant certains services de l'État et formant ainsi « un panel assez remarquable », se félicite Frédéric Dumortier. « La Lozère a d'ailleurs été retenue pour faire partie d'une expérimentation nationale sur l'accessibilité des services publics en milieu rural. » La coordination et l'animation de ce dispositif sont pilotées au niveau départemental en partenariat entre la maison de l'emploi et la Préfecture.

## L'animateur, « facilitateur de vie »

Suivant les bassins de population, la fréquentation et les besoins des usagers varient d'une maison de l'emploi à l'autre, avec des missions plus

généralistes pour les petites structures et beaucoup de demandes liées à l'emploi. « Nous recevons des gens à la recherche d'un travail, commente Muriel Fantini, animatrice à Villefort, mais aussi des employeurs qui cherchent des renseignements sur la législation ou veulent déposer une offre. Certains usagers préfèrent s'adresser à nous. Ils apprécient d'être accueillis par une personne en chair et en os. Et ils savent qu'on prend le temps de les écouter. Aujourd'hui, la plupart des problèmes rencontrés par les usagers peuvent être résolus par Internet. Mais cet outil n'est pas toujours adapté aux populations rurales, par manque de maîtrise des outils, ou faute d'accès au réseau. Notre présence permet de dédramatiser bien des situations. » ■

## 80 % des demandes sur l'emploi

Vivien Bodecot fait partie des deux animateurs de la maison de l'emploi à Saint-Chély-d'Apcher. Il témoigne. « Du fait d'un bassin de population important, 10 000 à 12 000 habitants, la maison de l'emploi de Saint-Chély enregistre la fréquentation la plus conséquente des antennes lozériennes soit 2 930 usagers par an ou 10 à 30 usagers par jour. Chez nous, le secteur de l'emploi concerne 80 % des demandes. Outre une fréquentation de proximité, les habitants de Saint-Chély et des cantons avoisinants, nous recevons également des gens de toute la France qui souhaitent s'installer en Lozère.

retour à l'emploi, à la formation. Si cela est nécessaire, nous pouvons jouer le rôle d'écrivain public pour le montage des dossiers, prendre des rendez-vous avec les administrations concernées, ouvrir nos locaux à des permanences.

Dans le hall, deux ordinateurs sont accessibles en libre-service. On vient y consulter ses mails, faire des recherches. Un téléphone, un fax, du matériel de visioconférence, sont également mis à disposition des usagers. Par le biais de la visioconférence, des remises à niveau ou formations à distance sont également proposées depuis l'an dernier.

Nous sommes un lieu de ressources, de proximité, où l'on essaie de faciliter l'accès et le

Depuis que nous avons été labellisés Relais de services publics, nous sommes également devenus point d'accueil à la vie associative. »



Entretien mené à l'agence de Saint-Chély-d'Apcher