

## **Territoire 8 du Grand Paris : Est Ensemble**

### **Éléments de cadrage généraux**

Les projets devront être à destination des allocataires du RSA du territoire d'Est Ensemble : Bagnolet, Bobigny, Bondy, Le Pré-Saint-Gervais, Les Lilas, Montreuil, Noisy-le-Sec, Pantin, Romainville.

Ils devront appuyer les actions mises en œuvre par les professionnels de l'accompagnement et s'inscrire comme des « maillons » dans les parcours des personnes accompagnées.

Ainsi, en amont du dépôt de projet auprès du Département, les organismes sont invités à se mettre en contact avec les services référents en charge de l'accompagnement des publics pour étudier la faisabilité de mettre en œuvre leur action directement dans les locaux des services référents.

Les actions proposées devront aboutir à des solutions concrètes pour les bénéficiaires : sorties en emploi, en formation qualifiante ou en Insertion Par l'Activité Economique, notamment sur des clauses. En effet, il s'agit de développer des actions permettant de mobiliser et de préparer les publics à l'emploi sur l'ensemble des filières qui recrutent, en ciblant plus particulièrement certaines familles de métiers, au regard des opportunités d'emploi.

### **Éléments de contexte territorial vis-à-vis de l'emploi et de la formation**

Quelques chiffres clés sur le territoire d'Est Ensemble :

- 407 000 habitants (recensement Insee 2014)
- 163 000 emplois
- Un taux de chômage important : 19%
- 21 900 foyers allocataires du RSA au 30 décembre 2016

Un territoire en fort développement, en particulier dans les domaines faisant l'objet de ce présent appel à projets. En effet, 4 filières / familles de métiers sont identifiées comme prioritaires :

#### **1. Le tourisme, et en particulier les métiers de l'hôtellerie-restauration**

Le territoire d'Est Ensemble est attractif pour le secteur de l'hôtellerie. Il abrite aujourd'hui 42 hôtels pour 4400 chambres. Entre 2012 et 2017, 120 chambres par an ont été créées sur le territoire, et cette croissance est amenée à se poursuivre. En effet la création de 500 chambres supplémentaires à partir de 2018 est d'ores-et-déjà actée.

Plus généralement, l'EPT Est Ensemble entend promouvoir à l'avenir les activités économiques qui s'adressent aux touristes hébergés sur le territoire.

## **2. Les métiers et compétences du numérique**

La filière de l'économie numérique et créative est en croissance sur Est Ensemble. En outre une grande partie des métiers, tous secteurs confondus, sont impactés par la transition numérique.

## **3. Les métiers du City Outlet**

Dans le cadre de la ZAC de l'Horloge et du réaménagement du quartier de L'Horloge, une zone commerciale « City Outlet » verra le jour en 2019. Ce City Outlet, dont l'ambition est de se positionner sur un secteur premium, couvrira une surface d'environ 20 000 m<sup>2</sup> et rassemblera plus de 90 commerces parmi lesquels principalement des enseignes de restauration et des boutiques de prêt à porter ou équipement de la maison.

Ce projet représente une opportunité importante pour le territoire en matière d'emploi (notamment de managers de boutique, de conseiller(e) en vente, d'agents d'accueil de sécurité, de gardiennage d'entretien, de restauration...).

**Le secteur du bâtiment et des travaux publics fera l'objet d'une seconde publication pour une mise en œuvre au second semestre 2018**

## **Typologie des réponses attendues pour le territoire d'Est Ensemble :**

A travers le présent appel à projet, le Département et l'EPT Est Ensemble souhaite donc soutenir des actions qui permettent à des publics RSA d'élaborer et/ou de concrétiser des projets d'insertion professionnelle dans les familles de métiers des secteurs cités. Sont éligibles :

### **• Pour le domaine du tourisme :**

- des actions qui permettent aux publics de découvrir les métiers du tourisme et plus particulièrement de l'hôtellerie-restauration,
- des formations professionnelles préparant aux métiers en tension (notamment réceptionniste, métiers de la salle et du service...), et visant l'acquisition de compétences transverses : accueil clientèle et commerce, apprentissage des langues étrangères...
- des actions qui visent la création de passerelles entre les SIAE du secteur et les entreprises dites « classiques ».

### **• Pour le domaine du numérique :**

- des actions d'orientation vers les formations aux métiers du numérique pour les publics RSA ;
- des formations de la Grande Ecole du Numérique. Les opérateurs devront expliciter les méthodes leur permettant de prendre en compte les spécificités du public RSA dans le sourcing ;
- des formations visant l'acquisition de compétences numériques spécifiques, soit des compétences transversales, soit des compétences liées à un métier ou à une famille de métiers (exemple : métiers de l'administratif nécessitant des compétences numériques...)

- des actions de pédagogie et « d'acculturation » pour les professionnels de l'accompagnement
- **Pour le futur City Outlet :**
  - Le co-financement de POEC dans les métiers de la restauration rapide, de la sécurité et de la vente haut de gamme... ;
  - Les actions de formations visant l'acquisition de compétences commerciales transversales.

Les savoirs théoriques suivants sont concernés :

- ⇒ Connaître les techniques de vente
- ⇒ Connaître les caractéristiques des produits (le niveau requis est plus ou moins important selon la technicité et la complexité du produit)
- ⇒ Connaître les tendances du marché dans son secteur
- ⇒ Connaître les règles de base en merchandising
- ⇒ Connaître les procédures de gestion commerciale
- ⇒ Connaître les procédures d'encaissement
- ⇒ Connaître les règles d'hygiène (particulièrement importantes dans la filière alimentaire) et de sécurité
- ⇒ Connaître les services et avantages de l'enseigne

... comme les compétences relationnelles et commerciales :

- ⇒ Savoir accueillir et aller vers les clients selon leur besoin
- ⇒ Avoir un sens de l'accueil client et favoriser les conseils personnalisés
- ⇒ Savoir instaurer une relation de confiance avec la clientèle
- ⇒ Se rendre disponible pour les clients
- ⇒ Comprendre ce qui convient à la personne en l'écoutant et en l'aidant à formuler ses besoins
- ⇒ Être consciencieux dans la présentation de son rayon
- ⇒ Savoir détecter les attentes de la clientèle afin de proposer un produit adapté
- ⇒ Faire preuve de réactivité et d'initiative
- ⇒ Savoir suivre les consignes de sa hiérarchie tout en étant force de proposition
- ⇒ Avoir une présentation adaptée au rayon en charge
- ⇒ Être en mesure de s'adapter à la diversité des situations et à différents profils de clients
- ⇒ Savoir collaborer collectivement au développement des ventes
- ⇒ Avoir une bonne maîtrise de soi afin de gérer avec calme les objections potentielles d'un client

## ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation seront déterminées conventionnellement sur la base d'indicateurs identifiés par le Département et le territoire, notamment :

- le nombre d'entretiens,
- le nombre d'ateliers,
- le nombre de bénéficiaires,
- le nombre de sorties emploi,
- le nombre de suites de parcours en formation,
- le type de contrat de travail obtenu.

Le suivi des actions : recrutement, démarrage, suivi et sortie se fera en lien avec les différents partenaires, dont le Département et Est Ensemble.

Dans tous les cas, un lien continu devra être maintenu entre l'organisme porteur de l'action et le référent en charge de l'accompagnement de la personne.