Evaluation du programme Opérationnel FSE 2014-2020 pour la Région de Bruxelles-Capitale

Rapport intermédiaire| Juin 2022

Par ordre de

Office régional bruxellois de l'emploi ACTIRIS

IDEA CONSULT thinking ahead

member of IDEA GROUP

Cette évaluation a été menée par :

Marie Antoine
Daphné Valsamis

Jozef II-straat 40 B1
1000 Brussel

T: +32 2 282 17 10
info@ideaconsult.be

www.ideaconsult.be

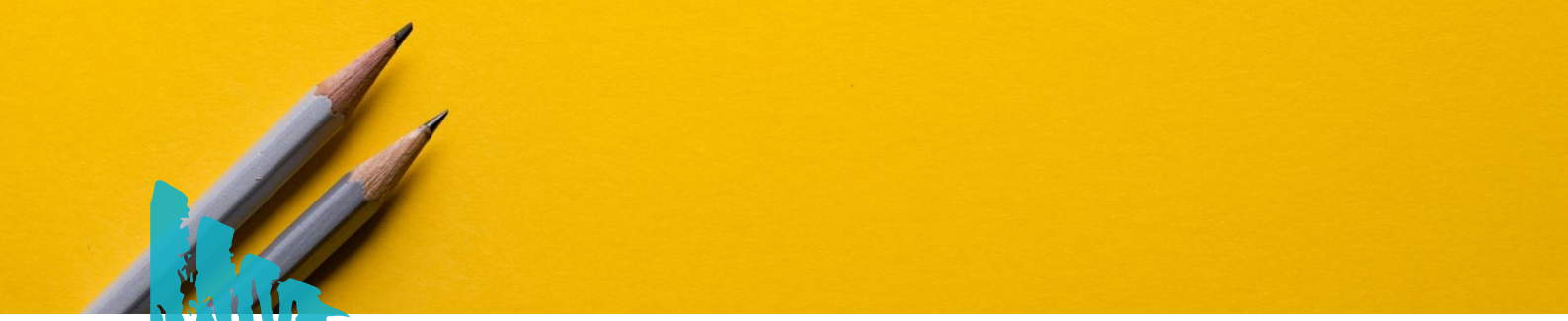


Table des matières

PARTIE 1 Introduction 4

1 / Introduction 5

2 / Le contexte d'évaluation 6

2.1. Le programme FSE 2014-2020 de la Région de Bruxelles Capitale 6

2.2. L'évaluation du programme FSE 2014-2020 de la Région de Bruxelles-Capitale 7

3 / Le cadre d'évaluation 8

3.1. L'approche évaluative 8

3.2. Une triangulation des méthodes de recherches 9

4 / Structure du rapport 12

PARTIE 2 Evolution de la situation socio-économique de la Région de Bruxelles-Capitale 13

1 / Introduction 14

2 / Les objectifs belges définis dans le cadre de la stratégie Europe 2020 15

3 / La situation socio-économique de la Région de Bruxelles-Capitale 16

3.1. Le taux d'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale 16

3.2. Le taux de chômage dans la région de Bruxelles-Capitale 17

3.3. Les publics-cibles sur le marché de l'emploi 18

3.4. Le décrochage scolaire et le taux de NEETs 21

3.5. Les diplômés de l'enseignement supérieur ou universitaire 23

4 / Conclusion 24

PARTIE 3 Analyse du programme FSE 25

1 / Introduction 26

2 / Analyse globale du programme FSE 27

3 / Le service Youth Guarantee Job Coaches 31

3.1. Les objectifs de la mesure 31

3.2. L'organisation de la mesure 33

3.3. Les résultats de la mesure 40

3.4. Conclusions et recommandations 45

4 / Le service Link 46

4.1. Objectifs de la mesure 46

4.2. L'organisation de la mesure 48

4.3. Les résultats de la mesure Link 53

4.4. Conclusions et recommandations 61

5 / Le service Consultants employeurs 62

5.1. Objectifs de la mesure 62

5.2. L'organisation de la mesure 63

5.3. Les résultats de la mesure Consultants employeurs 68

5.4. Conclusions et recommandations 71

6 / Ateliers Recherche Active à l'Emploi (ARAE) 72

6.1. Les objectifs de la mesure 72

6.2. L'organisation de la mesure 74

6.3. Les résultats de la mesure Ateliers recherche active à l'emploi 81

6.4. Conclusions et recommandations 91

PARTIE 4 Conclusions et recommandations générales 92

1 / Conclusions générales 93

2 / Recommandations 94

Annexes 95

PARTIE 1 Introduction

1 / Introduction

Le Programme Opérationnel (PO) Fonds Social européen pour la période 2014-2020 en Région de Bruxelles-Capitale a été approuvé le 19 décembre 2014 par la Commission européenne. Le PO est structuré autour de 3 axes qui visent des publics-cibles différents. Le premier axe vise à renforcer l'accompagnement des jeunes chercheurs d'emploi et assurer leur intégration durable et rapide sur le marché du travail. Le deuxième axe vise à améliorer l'accompagnement et l'insertion professionnelle de tous les chercheurs d'emploi par le biais notamment de dispositifs d'accompagnements personnalisés mais également par l'amélioration de l'adéquation entre les besoins des employeurs et les compétences des chercheurs d'emploi. Enfin, le troisième axe est spécifiquement dédié à l'inclusion des publics les plus fragilisés en réduisant leurs obstacles sur le marché du travail.

Ce rapport constitue le rapport intermédiaire de l'évaluation finale du PO 2014-2020 réalisée dans le cadre de l'évaluation en continu. Il vise à analyser les réalisations et résultats du PO FSE dans le but d'évaluer l'efficacité, l'efficience et l'impact des différentes mesures mises en œuvre dans ce cadre. Pour se faire, nous procédons à une analyse globale des différents axes et mesures du programme et examinons de manière approfondie quatre mesures spécifiques.

Dans cette première partie, nous présentons le contexte de l'évaluation ainsi que notre cadre d'évaluation et les méthodologies utilisées.

2 / Le contexte d'évaluation

2.1. Le programme FSE 2014-2020 de la Région de Bruxelles Capitale

Le 19 décembre 2014, le programme opérationnel Fonds Social Européen 2014-2020 pour la Région de Bruxelles-Capitale a été approuvé. Celui-ci comporte des actions qui s'articulent autour de trois grandes priorités d'investissements :

- Axe prioritaire 1 : L'intégration durable sur le marché du travail des jeunes qui ne travaillent pas, ne font pas d'études ou ne suivent pas de formation. Cet axe concentre, selon le PO, 18,24% du soutien total de l'Union Européenne accordé au programme opérationnel (sans tenir compte de l'Initiative Européenne pour la Jeunesse).
- Axe prioritaire 2 : L'accès à l'emploi pour les chercheurs d'emploi et les personnes inactives (y compris les initiatives locales pour l'emploi) et le soutien à la mobilité professionnelle. Cet axe concentre, selon le PO, 41,4% du soutien total de l'Union Européenne accordé au programme opérationnel.
- Axe prioritaire 3 : L'inclusion active. Cet axe concentre, selon le PO, 25,17% du soutien total de l'Union Européenne accordé au programme opérationnel.

Le tableau ci-dessous fournit un récapitulatif des actions financées dans le cadre du programme FSE 2014-2020.

Tableau 1 : Récapitulatif des actions financées dans le cadre du PO FSE 2014-2020

Axes	Objectifs spécifiques	Actions
Axe 1 : Intégration des jeunes	Renforcer l'accompagnement des jeunes à l'intégration rapide et durable sur le marché de l'emploi par le biais d'actions de sensibilisation et de coaching	Service Youth Guarantee / job coaches
		Information jeunes - enseignement (JEEP/JUMP)
	Proposer une offre de qualité portant sur un emploi, une formation, un stage ou un apprentissage aux jeunes demandeurs d'emploi bruxellois (IEJ)	*Les actions dans le cadre de l'IEJ ne font pas l'objet de cette évaluation mais d'une évaluation distincte*
Axe 2 : Emploi pour tous	Renforcer l'accompagnement des chercheurs d'emploi à l'emploi via des dispositifs d'accompagnement personnalisés	Guidance Recherche Active d'Emploi (GRAE)
		Ateliers de Recherche Active d'Emploi (ARAE)
	Améliorer l'adéquation entre les besoins des employeurs et les compétences des chercheurs d'emploi bruxellois afin d'accroître le taux d'emploi	Consultants Employeurs
		Vérification des compétences/Pôle de compétence (CDR)
	Améliorer l'accompagnement à l'autocréation d'emploi à travers la création d'un réseau et d'outils adaptés aux besoins des structures régionales	Outil IT - Créa (externe) + Plateforme autocréation de l'emploi (action interne)
	Renforcer la mobilité transnationale des travailleurs via le renforcement qualitatif d'EURES à travers des outils adaptés aux besoins identifiés	EURES
Axe 3 : Inclusion active	Augmenter l'accompagnement à l'inclusion sur le marché de l'emploi des publics les plus vulnérables en réduisant leurs obstacles sur le marché du travail	CPAS (+ 25%) - job coaches
		Service Link
		Crèches / Structures d'Accueil
	Favoriser l'insertion des personnes les plus vulnérables et victimes de discrimination sur le marché du travail par la promotion de la diversité et de la lutte contre les discriminations	Service Diversité / Conseil de la lutte contre la discrimination et de la diversité
		Clauses sociales

Source : IDEA Consult sur base des documents d'Actiris

Pour chacune de ces actions, des réalisations et résultats ont été définis. Par ailleurs, le PO définit également pour chaque axe le cadre de performance. Ce cadre de performance correspond à l'indicateur de réalisation qui est lié à l'action qui concentre le plus de moyens au sein de la priorité. Des valeurs intermédiaires ont été définies pour 2018 ainsi qu'un objectif final pour l'année 2023.

Conformément au RÈGLEMENT (UE) N° 1303/2013 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 17 décembre 2013 relatif au Fonds Social Européen, des évaluations visant à évaluer l'efficacité, l'efficience et l'impact du programme doivent être effectuées. Une évaluation porte, au moins une fois pendant la période de programmation, sur la manière dont le soutien accordé par les Fonds a contribué à la réalisation des objectifs pour chaque priorité. Ces évaluations sont effectuées dans le but d'améliorer la qualité de la conception et de la mise en œuvre des programmes et d'évaluer leur efficacité, leur efficience et leur impact.

2.2. L'évaluation du programme FSE 2014-2020 de la Région de Bruxelles-Capitale

L'évaluation en continu du Programme Opérationnel Fonds Social Européen 2014-2020 de la Région de Bruxelles-Capitale : « Investissement pour la croissance et l'emploi » a pour objectif premier de fournir une vue d'ensemble sur les réalisations et les résultats des actions du programme opérationnel.

Elle se focalise plus particulièrement sur une sélection de nouvelles actions ou d'actions/services reformés :

- Le service Youth Guarantee – Job coaches : Le service Youth Guarantee est destiné aux jeunes de moins de 30 ans à la sortie des études. Il leur propose soit un emploi formatif soit un stage
- dans les 4 mois suivant leur inscription. Il s'agit d'une nouvelle action et d'un nouveau service d'Actiris.
- Le service Link : Le service Link vise à assurer la transition entre la fin d'un accompagnement par un CPAS et la fin d'un « article 60 », la fin d'un contrat de Transition professionnelle ou la fin d'une expérience formative vers la mise à l'emploi. Link offre un accompagnement intensif et ciblé des demandeurs d'emploi. Il s'agit d'une nouvelle action et d'un nouveau service d'Actiris.
- Les Consultants Employeurs (service Select Actiris) : Les consultants employeurs contactent chaque jour les entreprises bruxelloises afin de récolter des offres d'emploi, de les informer sur les services proposés par Actiris et les mesures d'aide à l'embauche dont ils peuvent bénéficier. Leur objectif est d'augmenter le volume d'offres emploi disponibles pour les chercheurs d'emploi bruxellois. Il s'agit d'un service réformé d'Actiris.
- Les Ateliers Recherche Active à l'Emploi (ARAE) : Les ARAE proposent une aide à l'insertion et à la réinsertion professionnelle : aide à la recherche d'emploi, bilan professionnel, aide à la rédaction du curriculum vitae et de la lettre de motivation, aide à l'entretien d'embauche. Il s'agit d'une action dont la méthodologie a été modifiée et dont les bénéficiaires sont des partenaires d'Actiris.

Le présent rapport intermédiaire concerne l'évaluation finale du programme FSE.

3 / Le cadre d'évaluation

Pour l'évaluation du programme FSE 2014-2020, nous nous basons sur le cadre d'évaluation recommandé par la Commission européenne qui identifie trois blocs d'analyse : les objectifs, l'exécution ainsi que les résultats des mesures à évaluer. Dans le cadre de cette évaluation, nous nous concentrons principalement sur l'exécution du programme et les résultats des actions. Les informations présentées dans ce rapport reposent sur une triangulation des méthodes de recherche et une analyse d'impact fondée sur la théorie. Le chapitre suivant présente plus en détail notre approche évaluative et les méthodes de recherche utilisées.

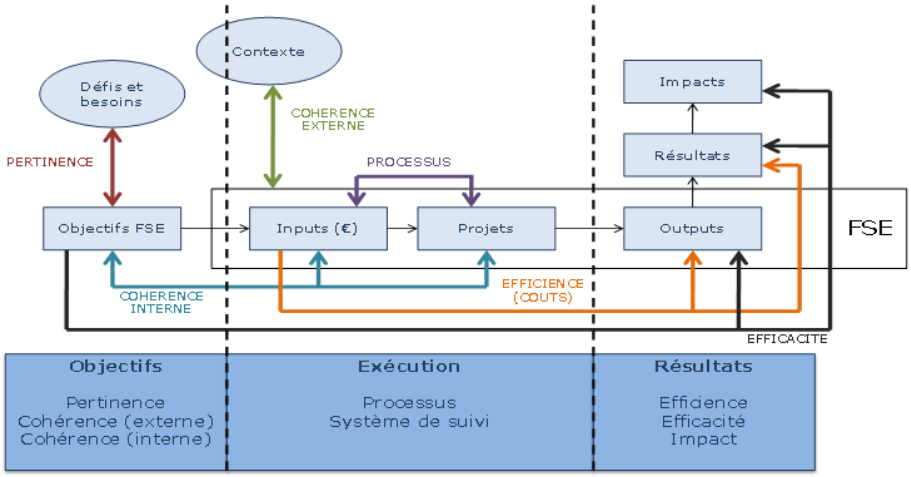
3.1. L'approche évaluative

Notre approche se base sur le cadre d'évaluation respectant la logique d'intervention et utilisé par la Commission européenne, adapté à l'évaluation du programme FSE 2014-2020. Trois blocs sont identifiés :

- Les objectifs (pertinence et cohérence) : Les objectifs et groupes cibles des actions sélectionnées du programme FSE 2014-2020 répondent-ils (toujours) aux besoins (pertinence) et sont-ils en accord avec les autres objectifs de la région (cohérence) ?
- L'exécution du programme, en termes de processus et de système de suivi. Il s'agit, dans ce cadre, d'analyser le fonctionnement et l'implémentation des actions sélectionnées du programme et de leur système de suivi.
- Les résultats de la mesure (efficience, efficacité et impacts). Les objectifs prévus dans le PO ont-ils été atteints ? Les réalisations/outputs (ex. : nombre de bénéficiaires), résultats (effets sur les bénéficiaires directement après l'action) et impacts (effets de long terme) sont-ils en ligne avec les objectifs du PO et les moyens mis en œuvre ? Il s'agit donc d'évaluer si les actions sont efficaces (comparaison des réalisations par rapport aux objectifs) et efficientes (comparaison par rapport aux ressources).

Cependant, l'évaluation de la pertinence et de la cohérence des objectifs n'est pas cruciale pour cette évaluation. En effet, la Commission européenne mentionne que les évaluations visent à évaluer l'efficacité, l'efficience et l'impact du programme FSE. Par ailleurs, la pertinence et la cohérence du programme ont déjà été analysées dans l'évaluation ex-ante du PO FSE 2014-2020. La cohérence et la pertinence du programme et des actions seront gardées à l'esprit mais ne font donc pas l'objet d'une analyse approfondie. L'évaluation de l'exécution du programme et des actions est par contre cruciale car cette analyse permettra de réorienter le programme et les actions si cela s'avère nécessaire. La figure suivante présente le détail du cadre d'évaluation.

Figure 1 : Cadre d'évaluation



Source: IDEA Consult

3.2. Une triangulation des méthodes de recherches

Pour cette évaluation finale nous nous basons sur une analyse d'impact fondée sur la théorie. L'évaluation basée sur la théorie appréhende l'intervention publique comme « *une chaîne causale allant de l'intervention initiale à l'impact final, dont le processus n'est pas linéaire, mais instable, et non maîtrisé par le décideur public* »[1]. L'approche examine plus particulièrement les hypothèses qui sous-tendent la chaîne causale des moyens aux résultats et à l'impact final. Pour conduire cette analyse causale, on s'intéresse aux mécanismes entre chaque maillon de la chaîne afin d'établir des relations de causalité.

Dans la partie dédiée à l'analyse spécifique des mesures évaluées, nous décrirons donc tout d'abord la théorie du programme pour chacune des mesures sous la forme des résultats attendus pour ensuite les comparer avec la réalité observée et identifier les facteurs de succès et les facteurs d'échec pour chaque étape de l'intervention. Pour se faire, la récolte des données est basée sur une triangulation des méthodes de recherche qui combine les méthodes suivantes :

- Une analyse documentaire des documents et données administratives ;
- Une analyse quantitative des données de suivi et des données financières ;
- Des entretiens approfondis qualitatifs.

Ces méthodes sont détaillées ci-dessous.

3.2.1 L'analyse documentaire

Tout d'abord, nous avons collecté et analysé tous les documents pertinents pour l'évaluation du dispositif :

- Tous les documents de travail décrivant les actions du programme, leur financement, leur fonctionnement, mise en œuvre, etc.
- Les documents envoyés à la Commission européenne (ex. les rapports d'activités et annuels) ;
- Le Programme Opérationnel Fonds Social Européen 2014-2020 de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC) : « Investissement pour la croissance et l'emploi » (CCI n° 2014BE05M9OP002) ;
- Le règlement (UE) N° 1303/2013 et 1304/2013 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 17 décembre 2013 portant dispositions communes relatives aux Fonds européens ;
- Les documents de la Commission européenne (CE) concernant le suivi et l'évaluation des interventions des Fonds structurels.

Cette phase d'analyse documentaire nous a permis d'obtenir une vision plus claire des actions du programme, des acteurs impliqués et des mécanismes de suivi (les indicateurs) mis en place.

[1] Devaux-Spatarakis, Agathe (2014), 'L'évaluation « basée sur la théorie » entre rigueur scientifique et contexte politique', Politiques et management public, 31(1), pp.51-68.

3.2.2 L'analyse quantitative

Nous avons analysé d'une part les données de suivi en termes de bénéficiaires pour l'ensemble des actions financées ainsi que les données financières disponibles. Pour l'évaluation de l'efficacité, de l'efficience et des performances des mesures évaluées, nous avons utilisé les différentes données de suivi. Plusieurs indicateurs de réalisations et de résultats ont été définis pour les actions du PO :

- Les indicateurs de réalisations : à savoir, le nombre de bénéficiaires d'une certaine action, vise à déterminer combien de personnes ou d'acteurs ont été touchés par l'action.
- Les indicateurs de résultat immédiats : à savoir, la situation au moment où le participant quitte l'opération soutenue par le FSE, vise à démontrer que l'opération a été efficace, par exemple que la personne suit une formation ou a obtenu une qualification, ou qu'elle s'est vu proposer un emploi ou a commencé à travailler.
- En ce qui concerne les indicateurs à plus long terme : à savoir, qui mesurent les effets six mois après la fin de la participation. L'objectif étant de veiller à ce que les résultats soient durables et améliorent les perspectives d'emploi de la personne).

Les valeurs cibles étant définies pour l'année 2023, nous avons évalué l'état d'avancement du programme et des actions pour les années 2014 à 2020 en fonction de ces valeurs cibles.

3.2.3 Des entretiens qualitatifs approfondis

Nous avons ensuite organisé des entretiens en face à face avec plusieurs parties prenantes dans l'objectif d'obtenir une description précise des différentes actions et des changements opérés au cours de la période de programmation. Les acteurs rencontrés sont listés dans le tableau ci-dessous.

Tableau 2 : Liste des acteurs interrogés

Action	Département	Personne interrogée	Fonction	Année de l'entretien
Youth Guarantee	Service Youth Guarantee	Virginie Daems	Responsable	2018 2022
		5 Job-coachs du Service		2018
	Cellule First	Johan Escoyez et Patricia Denanglaire	Adjoint à la Drection Select Actiris et responsable Cellule First ; responsable méthodologique de la Cellule First	2018
Link	Service Link	Nathalie Delcol	Responsable	2018 2022
		7 conseillers du Service		2018
Consultants employeurs	Select Actiris	Johan Escoyez Pascale Van Malderen et Dimitri Ajenjo Remohi	Adjoint à la Direction Select Actiris	2018 2022
		4 Consultants employeurs 1 Conseiller en recrutement		2018
ARAE	Service Partenariat	Diane Motmans, Jenna Gailly et Hedia Hadjaj Nicolas D'Hondt	Gestionnaire de projet, gestionnaire de projet et responsable	2018 2022
	/	Partenaires ARAE	/	2018 2022

Les aspects suivants ont été abordés dans ces entretiens :

- Description de la mise en place, l'exécution et la gestion de l'action ;
- Les ressources financières, matérielles et humaines du service ;
- L'organisation interne du service ;
- Les collaborations internes au sein d'Actiris et les relations avec les partenaires externes ;
- Le monitoring et les résultats de l'action ;
- Les facteurs qui favorisent/entravent la mise en œuvre ;
- Les pistes d'amélioration de l'action.

4 / Structure du rapport

Après cette première partie introductive, la deuxième partie du rapport établit un diagnostic socio-économique pour la Région de Bruxelles-Capitale depuis 2013. Cette analyse met en avant l'évolution du marché du travail bruxellois depuis le début de la mise en œuvre du Programme FSE 2014-2020. Même s'il est difficile de dissocier l'impact du programme FSE des autres facteurs ayant eu un impact sur le marché de l'emploi Bruxellois (par ex. la conjoncture économique, d'autres mesures à l'emploi, etc.), cette analyse permet de fournir une première indication de la contribution du programme FSE à la stratégie Europe 2020.

La troisième partie procède à l'analyse proprement dite des différentes mesures du programme FSE. Dans le premier chapitre, nous analysons l'ensemble des mesures financées sous l'angle du nombre de bénéficiaires. Les chapitres suivants procèdent à l'analyse approfondie des quatre mesures sélectionnées.

Il s'agit plus particulièrement des mesures suivantes :

- Service Youth Guarantee : Job coachs
- Service Link
- Consultants Employeurs (service Select Actiris)
- Ateliers Recherche Active à l'Emploi (ARAE)

Ces mesures sont analysées en détail à partir de la méthode de l'évaluation fondée sur la théorie. Nous analysons pour chacune d'entre elles leurs objectifs, l'organisation des actions et des services concernés et leurs résultats.

Enfin, la dernière partie fournit des recommandations afin de réorienter les actions si nécessaire dans le futur (*pour le rapport final*).

PARTIE 2 Evolution de la situation socio-économique de la Région de Bruxelles-Capitale

1 / Introduction

Cette partie présente l'évolution de la situation socio-économique de la Région de Bruxelles-Capitale (NUTS-2) pour les années 2013 à 2020, soit depuis le lancement du programme opérationnel en 2014. Même s'il est difficile de dissocier l'impact du programme FSE des autres facteurs ayant eu un impact sur le marché de l'emploi Bruxellois (par ex. la conjoncture économique, d'autres mesures à l'emploi, etc.), cette analyse permet de fournir une première indication de la contribution du programme FSE à la stratégie Europe 2020. Nous nous penchons pour ce faire plus en détail sur :

- Les objectifs et indicateurs belges définis dans le cadre de la stratégie Europe 2020 au niveau de l'emploi et de l'éducation ;
- L'analyse spécifique de la Région de Bruxelles-Capitale au regard des indicateurs suivants :
  - Le taux d'emploi ;
  - Le taux de chômage ;
  - Les taux de chômage par publics-cibles ;
  - Le taux de décrochage scolaire et du taux de NEETs ;
  - Le taux de diplômés de l'enseignement supérieur et universitaire.

2 / Les objectifs belges définis dans le cadre de la stratégie Europe 2020

Malgré l'amélioration de la situation socio-économique de la région bruxelloise depuis 2013, la plupart des objectifs de la stratégie Europe 2020 n'ont pas été atteints en région de Bruxelles-Capitale

La stratégie Europe 2020 définit plusieurs objectifs à atteindre en matière notamment d'emploi, d'éducation, de pauvreté et d'exclusion sociale. Ces objectifs sont transposés en objectifs nationaux afin que chaque Etat membre puisse vérifier ses progrès au regard des objectifs européens. Le tableau ci-dessous reprend les objectifs fixés au niveau belge en termes d'emploi ainsi que la situation bruxelloise actuelle. Nous pouvons observer l'amélioration de la situation socio-économique de la région bruxelloise depuis 2013. Malgré cette amélioration, la plupart des objectifs n'ont pas été atteints en région de Bruxelles-Capitale. L'objectif doit cependant être atteint à terme au niveau belge et non bruxellois[2].

Tableau 3 : Objectifs belges définis dans la stratégie Europe 2020

Objectifs	Bruxelles		Belgique 2020
	2013	2020	
Taux d'emploi (20-64 ans), view.brussels[3](2020)	56,8%	61,3%	73,2%
Sous-objectifs :			
Taux d'emploi des femmes (20-64 ans), view.brussels[4] (2020)	52,4%	51,1%	69,1%
Taux d'emploi des travailleurs âgés (55-64 ans), Statbel [5](2020)	43,6%	53,3%	50%
NEET – part des jeunes qui ne travaillent pas et qui ne sont ni dans l'enseignement ni en formation, view.brussels[6] (2020)	23,8%	11,3%	8,2%
Différence entre le taux d'emploi des Belges et le taux d'emploi des citoyens non-EU (20-64 ans), Bureau Fédéral du Plan (2020)[7]	53%	31,4%	Moins de 16,5%

Source : view.brussels, Statbel, Bureau Fédéral du Plan

[2] La Région de Bruxelles-Capitale ne dispose pas d'objectifs régionalisés.
[3] view.brussels, Etat des lieux le marché de l'emploi en région bruxelloise : rapport 2021.
[4] Idem.
[5] Données issues de l'enquête sur les forces de travail.
[6] view.brussels, Etat des lieux le marché de l'emploi en région bruxelloise : rapport 2021.
[7] Indicators.be : https://www.indicators.be/fr/i/G08_EMP/Taux_d%27emploi

3 / La situation socio-économique de la Région de Bruxelles-Capitale

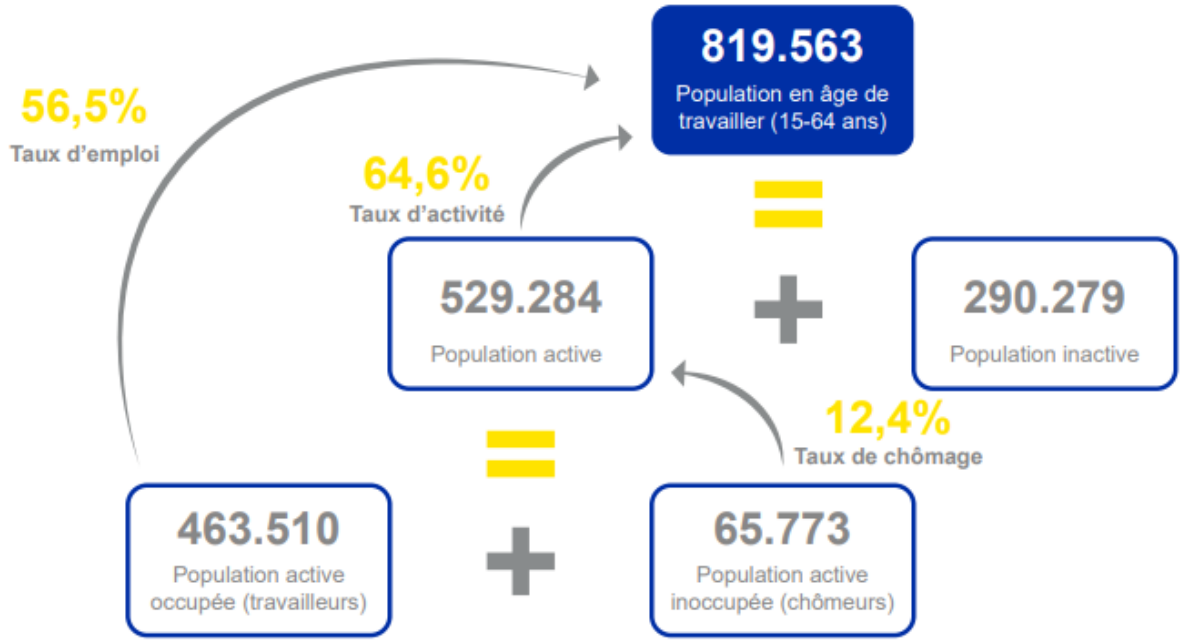
Dans cette section, nous analysons l'évolution socio-économique de la Région de Bruxelles-Capitale au regard des indicateurs de taux d'emploi, de chômage, de décrochage scolaire et du taux de NEETs ainsi que du taux de diplômés de l'enseignement supérieur et universitaire.

3.1. Le taux d'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale

Malgré l'amélioration du taux d'emploi à Bruxelles, cet indicateur reste largement en-deçà de l'objectif belge pour 2020

Dans le cadre des priorités Europe 2020, un taux d'emploi de 75% doit être atteint. En Belgique, l'objectif a été fixé à 73,2% pour l'année 2020. En 2020, la région bruxelloise comptait 819.563 personnes âgées de 15 à 64 ans qualifiées de « personnes en âge de travailler ». Toutes les personnes en âge de travailler ne sont pas actives, c'est-à-dire en emploi ou en recherche d'emploi, car aux études, au foyer ou encore en incapacité de travail. La population active se compose en 2020 de 529.284 personnes dont 463.510 personnes en emploi et 65.773 chômeurs. Au final, 56,5% des 20 à 64 ans ou 55,3% des 15 à 64 ans étaient à l'emploi à Bruxelles en 2020. Ce pourcentage reste bien éloigné de l'objectif belge prévu pour l'année 2020 (qui s'élève à 73,2%). La figure ci-dessous résume le taux d'activité, le taux de chômage et le taux d'emploi en région de Bruxelles-capitale en 2020.

Figure 2 : Taux d'activité, taux d'emploi et taux de chômage en 2020 en RBC pour la population de 15 à 64 ans



Source : view.brussels (Etat des lieux le marché de l'emploi en région bruxelloise : rapport 2021, p. 51.)

L'emploi intérieur se rapporte à l'ensemble des emplois situés en Région de Bruxelles-Capitale, qu'ils soient ou non occupés par des résidents bruxellois. La population active bruxelloise recouvre quant à elle l'occupation des bruxellois indépendamment de leur lieu de travail.

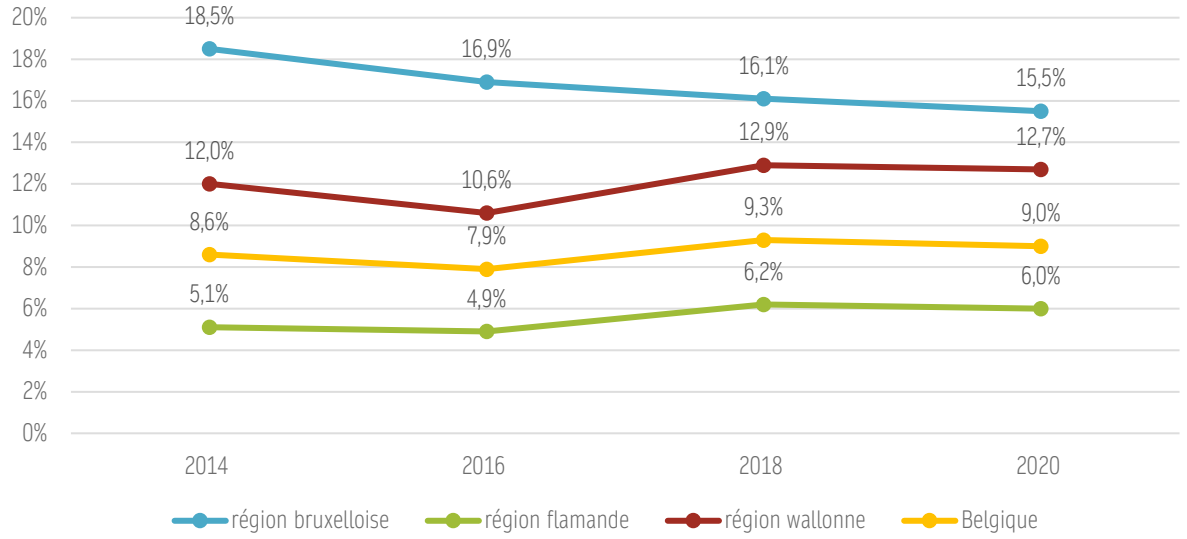
La Région de Bruxelles-Capitale est caractérisée par une forte disparité entre sa population active occupée et le nombre d'emplois. En effet, le poids relatif de la Région dans l'emploi intérieur national est très important puisqu'il s'élève à près de 16%, alors que 10% de la population de la Belgique habite la Région[8]. Ceci induit un phénomène important de navettes des travailleurs en provenance des deux autres régions. Ainsi le taux de navettes entrantes était de 48,9% en 2020. Même si ce taux est en baisse depuis de nombreuses années, ce pourcentage reste élevé et près d'un emploi sur deux en région de Bruxelles-Capitale est donc occupé par un non bruxellois[9].

3.2. Le taux de chômage dans la région de Bruxelles-Capitale

Baisse significative du taux de chômage à Bruxelles depuis 2013

Comme d'autres grandes villes européennes, Bruxelles connait un taux de chômage important qui atteint 15,5% en 2020. Alors que le diagnostic précédent faisait état d'une hausse constante du taux de chômage depuis 2008, il connait une baisse significative depuis 2014 où il avait atteint un pic de 18,5%. Toutefois, on peut voir sur le graphique suivant que Bruxelles continue, malgré cette baisse, à enregistrer un taux de chômage bien plus élevé que les deux autres régions du pays.

Figure 3 : Evolution du taux de chômage à Bruxelles depuis 2014



Source : IDEA Consult sur base des calculs de view.brussels

[8] view.brussels, Etat des lieux le marché de l'emploi en région bruxelloise : rapport 2021, p. 12.
[9] Idem, p. 13.

3.3. Les publics-cibles sur le marché de l'emploi

Amélioration de la situation professionnelle de plusieurs groupes cibles sur le marché de l'emploi bruxellois : les jeunes, les peu qualifiés et les ressortissants de nationalité étrangère

En raison de la structure socio-économique spécifique de la région de Bruxelles-Capitale, certaines catégories socioprofessionnelles sont davantage confrontées au chômage et à l'exclusion. Les jeunes, les plus de 50 ans, les personnes faiblement qualifiées et les ressortissants de nationalité non européenne sont les profils les plus à risque. Le tableau ci-dessous montre qu'à Bruxelles, les jeunes, les personnes faiblement qualifiées et les ressortissants de nationalité européenne restent confrontés au chômage de manière plus significative que dans les deux autres régions du pays.

Tableau 4 : Taux de chômage (15-64 ans) par caractéristiques de profil (2020)

		Bruxelles	Flandre	Wallonie	Belgique
Total	Total	12,4%	3,5%	7,4%	5,6%
Sexe	Hommes	12,1%	3,5%	8,2%	5,8%
	Femmes	12,8%	3,6%	6,5%	5,4%
Âge	15-24 ans	29,1%	10,8%	21,7%	15,3%
	25-49 ans	11,4%	2,9%	6,6%	5,0%
	50-64 ans	12,0%	2,8%	4,7%	4,2%
Qualification	Faiblement qualifié	25,6%	6,3%	16,4%	12,3%
	Moyennement qualifié	14,3%	3,6%	8,3%	5,8%
	Hautement qualifié	6,9%	2,6%	3,7%	3,5%
Nationalité (2015)	Nationalité belge	12,2%	3,14%	7,1%	5,0%
	Nationalité européenne	8,7%	5,9%	7,2%	7,2%
	Nationalité non européenne	25,3%	13,6%	26,0%	19,8%

Source : IDEA Consult sur base des calculs de la Banque Nationale de Belgique10

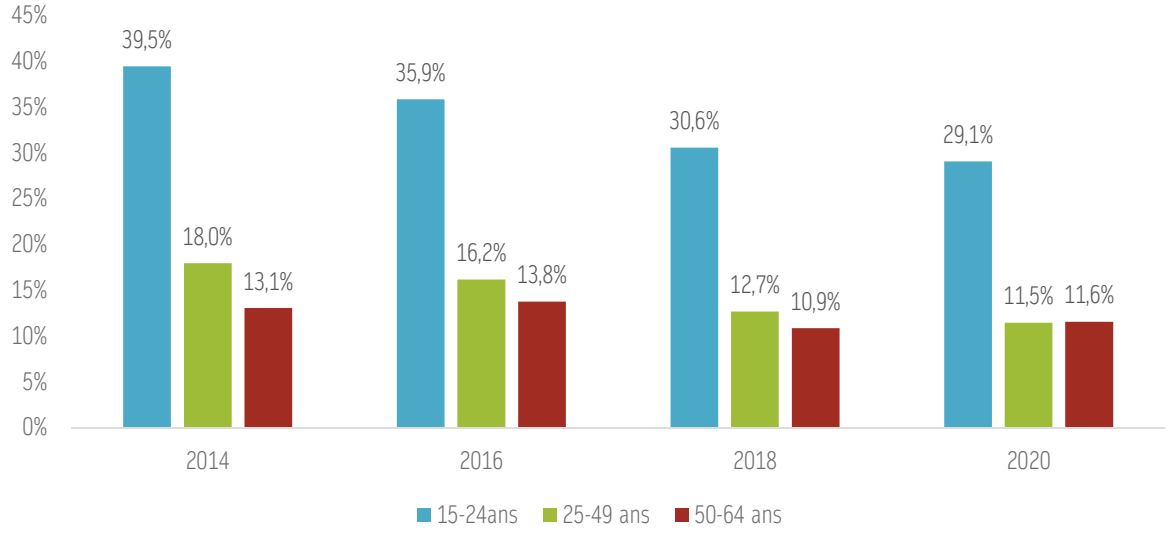
Nous revenons ci-dessous de manière plus approfondie sur chacun des publics-cibles et l'évolution de leur situation depuis 2013. Comme décrit ci-dessous, des évolutions positives peuvent être observées pour plusieurs groupes cibles de demandeurs d'emploi.

- Les jeunes de moins de 25 ans : Le taux de chômage des jeunes de 15 à 24 ans atteint 29,1% à Bruxelles alors que la moyenne belge est de 15,3%. On peut voir sur la figure suivante que le taux de chômage des jeunes suit la même évolution que le taux de chômage global mais subit de manière plus marquée les effets de la conjoncture. Il connait toutefois une baisse constante depuis 2014 où il a atteint 39,5%. Les différentes mesures lancées en faveur des jeunes depuis 2013 dans le cadre de l'Initiative Emploi des Jeunes pourraient être à l'origine de l'amélioration de la situation des jeunes sur le marché du travail.
- Les plus de 50 ans : En comparaison avec les autres catégories d'âge, les bruxellois de plus de 50 ans sont moins confrontés au chômage. Toutefois, la part de travailleurs de plus de 50 ans au chômage reste plus élevée à Bruxelles que dans les deux autres régions et elle ne connait depuis 2013 qu'une

[10] Banque nationale de Belgique. (s. d.). Taux de chômage par âge, sexe, niveau d'éducation et nationalité. | nbb.be. https://www.nbb.be/fr/publications-et-recherche/evolutions-statistiques-de-lemploi/marche-du-travail/taux-de-chomage-par-0

légère diminution au regard des diminutions constatées pour les autres catégories d'âge. Cependant, cette diminution prend fin à partir de l'année 2019. En effet, le taux de chômage des travailleurs de plus de 50 ans a augmenté en 2019 et encore plus en 2020 pour arriver à un taux assez conséquent de 16,6%.

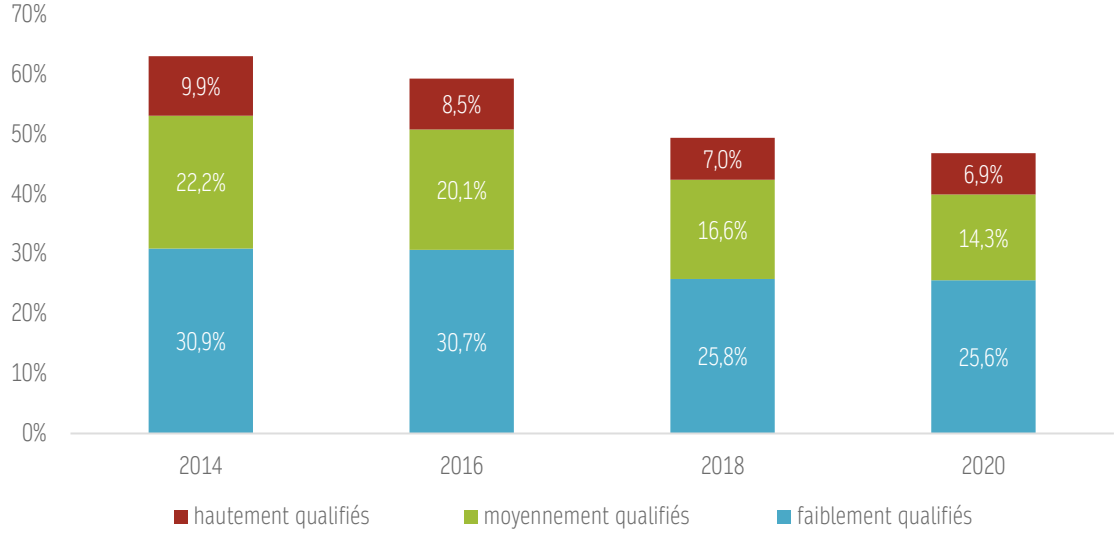
Figure 4 : Evolution du taux de chômage à Bruxelles selon la classe d'âge (2014-2020)



Source : IDEA Consult sur base de view.brussels

- Les personnes faiblement qualifiées : Le taux de chômage des personnes faiblement qualifiées est toujours particulièrement élevé à Bruxelles. Il est d'ailleurs presque quatre fois plus élevé que celui des personnes les plus qualifiées (25,6% versus 6,9%). Il est en baisse depuis 2014, comme celui des autres catégories de demandeurs d'emploi, mais cette baisse est moins importante que pour le groupe de hautement qualifiés. Toutefois, l'année 2020 connait une élévation du taux de chômage des personnes faiblement et moyennement qualifiées par rapport à l'année 2019 (respectivement de 24,8% et 13,5% en 2019).

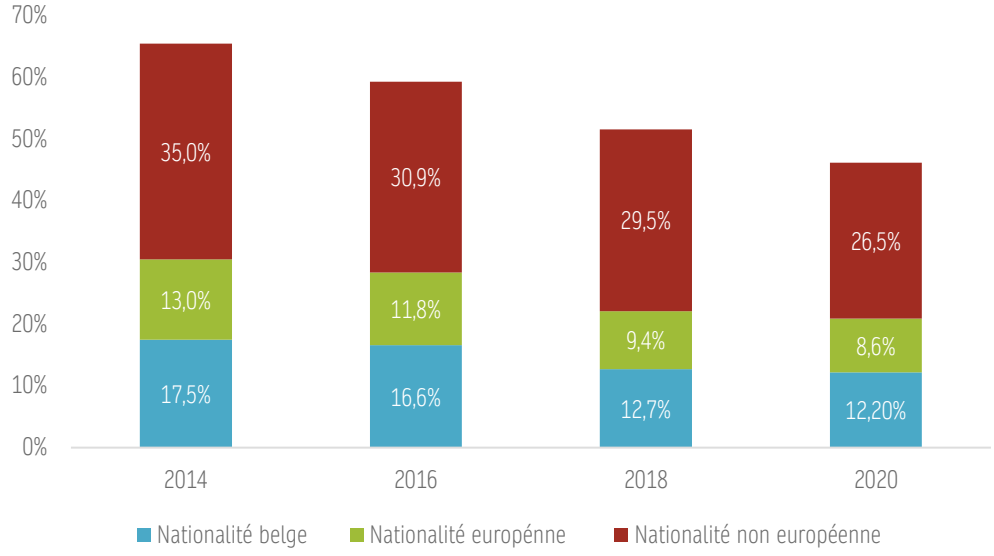
Figure 5 : Evolution du taux de chômage selon le niveau de qualification (2014-2020)



Source : Actiris – view.brussels (Taux d'activité, d'emploi et de chômage (actiris.brussels))

- Les ressortissants de nationalité étrangère : L'accès à l'emploi pour les ressortissants de nationalité non européenne reste particulièrement difficile. Ils continuent d'enregistrer le taux de chômage le plus élevé (25,3% en 2020). Jusqu'en 2019, ce taux était cependant en plus forte baisse que pour les ressortissants belges, réduisant l'écart en matière d'accès à l'emploi entre les deux groupes.

Figure 6 : Evolution du taux de chômage selon la nationalité (2014-2020)



Source : Actiris – view.brussels (Taux d'activité, d'emploi et de chômage (actiris.brussels))

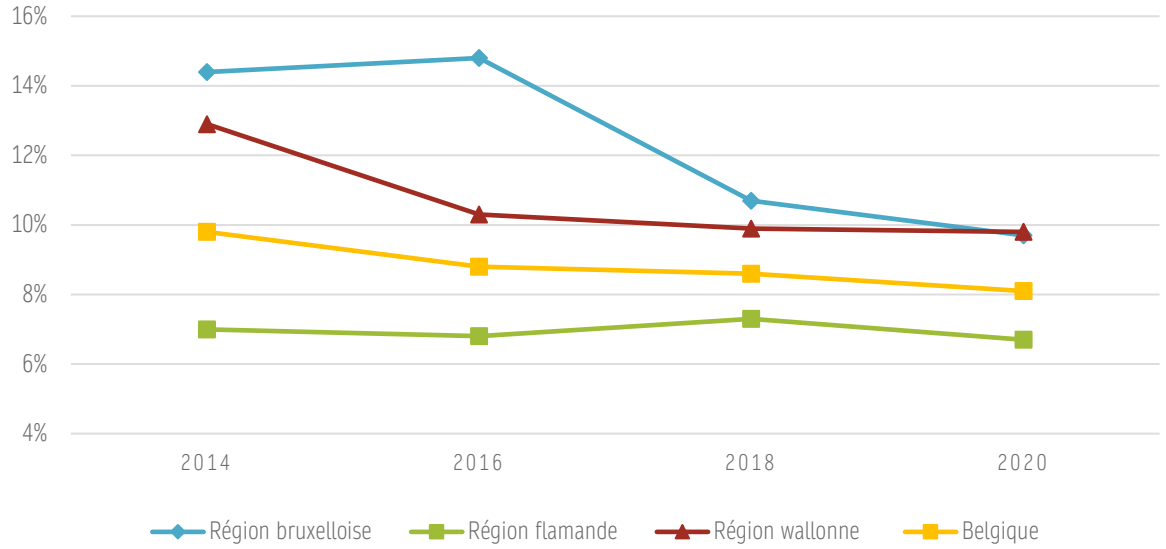
3.4. Le décrochage scolaire et le taux de NEETs

Baisse du décrochage scolaire et du nombre de NEETs depuis 2014

Dans le cadre la stratégie Europe 2020, la Belgique s'est fixée comme objectif d'atteindre un taux de décrochage scolaire de moins de 9,5%. En 2020, le taux de décrochage scolaire à Bruxelles atteint les 9,7%, égalisant pratiquement avec l'objectif fixé au niveau belge. Il est, toutefois, plus élevé à Bruxelles qu'en Flandre. Contrairement à la tendance observée jusqu'alors, le taux de décrochage scolaire en Wallonie dépasse celui de Bruxelles (6,7% en Région flamande, 9,8% en Région wallonne). La moyenne belge est, quant à elle, de 8,1%. La figure suivante montre que depuis 2014, le décrochage scolaire est en baisse dans les trois régions du pays.

La Région bruxelloise connait la baisse la plus importante du taux de décrochage, prenant ainsi la place de la Région wallonne qui connaissait jusqu'en 2016 cette baisse spectaculaire, qui n'est plus d'actualité depuis 2017. Cette évolution est par contre moins marquée en Flandre (baisse de 10%), le taux de décrochage scolaire étant déjà en-dessous de l'objectif fixé par l'Etat belge.

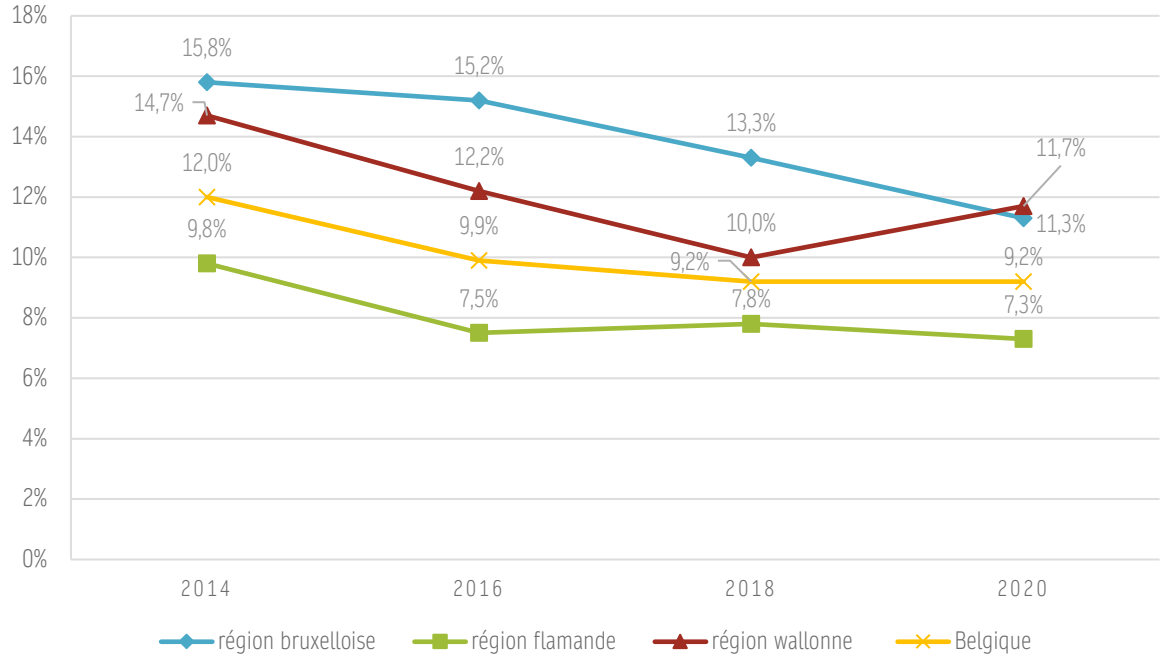
Figure 7 : Evolution du taux de décrochage scolaire de 2014 à 2020 dans les trois régions



Source : IDEA Consult sur base des données de Statbel (Statbel. (s. d.). 8,1% des 18-24 ans sont en décrochage scolaire en 2020 | Statbel. Language selection | Statbel. https://statbel.fgov.be/fr/nouvelles/81-des-18-24-ans-sont-en-decrochage-scolaire-en-2020)

Le taux de NEETs (de l'anglais « not in Employment, Education or Training ») représente le pourcentage de jeunes (de 15 à 24 ans) qui ne sont ni à l'emploi, ni aux études ou en formation. Dans l'indicateur des NEETs, un jeune poursuivant des études n'est donc pas considéré parmi les inactifs. L'objectif belge d'un taux de NEET de 8,5% n'est pour le moment atteint que dans la région flamande depuis l'année 2016. Bruxelles connait le taux le plus élevé de NEETs parmi les trois régions de 2017 à 2019 mais vient se positionner derrière la Région wallonne pour l'année 2020 avec une différence minime toutefois de 0,4% par rapport cette Région. Ces résultats dépassent encore très largement la moyenne belge de 9,9%. On peut observer toutefois une tendance à la baisse qui se confirme sur les six dernières années, excepté pour la Région wallonne qui connait une élévation de son taux de NEET pour les années 2019 et 2020.

Figure 8 : Evolution du taux de NEET (15 à 24 ans) de 2013 à 2016 dans les trois régions



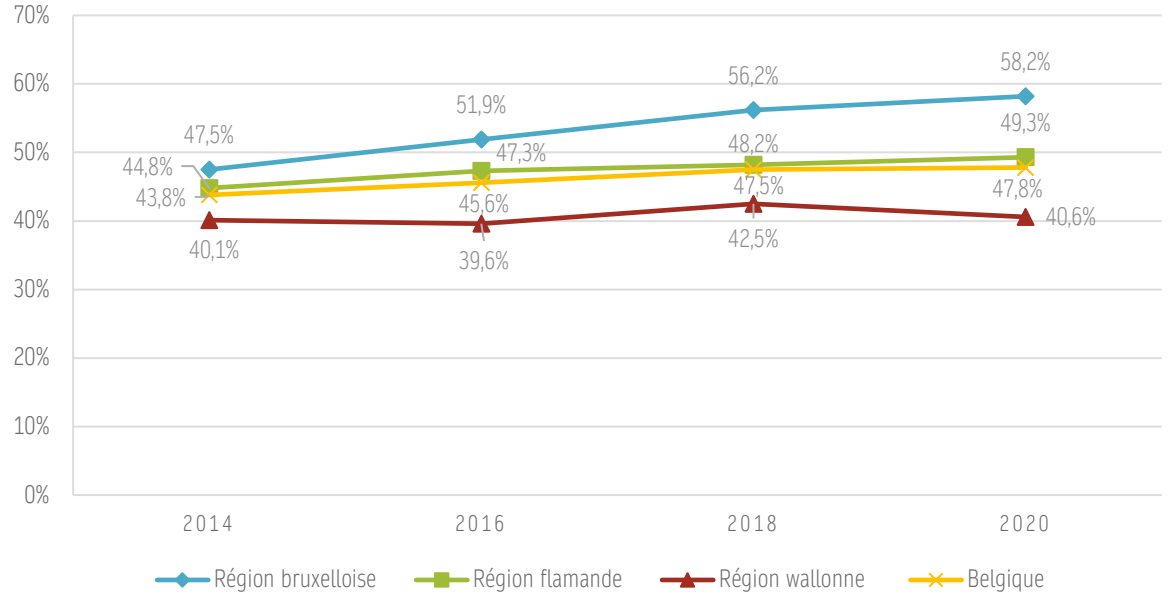
Source : IDEA Consult sur base des données de Statbel (Statbel. (s. d.-b). NEET | Statbel. https://statbel.fgov.be/fr/themes/emploi-formation/formation-et-enseignement/neet. https://statbel.fgov.be/fr/themes/emploi-formation/formation-et-enseignement/neet)

3.5. Les diplômés de l'enseignement supérieur ou universitaire

Plus forte hausse du nombre de diplômés de l'enseignement supérieur ou universitaire en RBC

La stratégie Europe 2020 fixe l'objectif d'avoir au moins 40% de la population âgée de 30 à 34 ans disposant d'un diplôme de l'enseignement supérieur ou équivalent. La Belgique a fixé cet objectif à 47%. En 2020, en région de Bruxelles-Capitale, 58,2% des 30 à 34 ans sont diplômés de l'enseignement supérieur. La région dépasse donc l'objectif fixé pour 2020. Ce taux marque par ailleurs une plus forte augmentation en RBC par rapport au reste du pays.

Figure 9 : Evolution de la part des 30 à 34 ans avec un diplôme de l'enseignement supérieur ou universitaire de 2014 à 2020



Source : IDEA Consult sur base des données du Bureau fédéral du Plan (Bureau fédéral du Plan. (s. d.). indicators.be - Diplômés de l'enseignement supérieur. indicators.be -. https://www.indicators.be/fr/i/G04_HEG/fr

4 / Conclusion

Une amélioration de la situation socio-économique de la Région bruxelloise… à nuancer avec la crise sanitaire

Ce chapitre a démontré que globalement, même si la situation socio-économique en région Bruxelloise reste moins favorable qu'en Flandre et en Wallonie, elle s'est améliorée depuis 2013, et pour certains indicateurs de manière plus importante que dans les deux autres régions.

Ceci tend à indiquer que le programme FSE 2014-2020 de la Région de Bruxelles-Capitale peut avoir contribué de manière positive au marché du travail bruxellois et plus globalement à la Stratégie Europe 2020. Toutefois, il est important de noter que l'évolution de la situation depuis 2013 a été impactée par la crise sanitaire de la Covid-19 ayant démarré en mars 2020. Les effets de cette crise, qui ont pris du temps à être monitorés, sont apparus en partie en 2020 mais ont également été observés ultérieurement. Nous penchant sur la période 2014-2020, nous mettons ici peu l'emphase sur cette crise mais nous souhaitons toutefois rappeler quelques conséquences importantes de la crise sanitaire pour l'emploi :

- La crise a causé un ralentissement de l'économie et une diminution des opportunités d'emploi. Pour la première fois en 5 ans, la Région bruxelloise a connu une augmentation de ses chiffres mensuels du chômage, en particulier entre août à octobre 2020[11].
- La crise de la Covid-19 a impacté l'emploi de toutes les tranches d'âge mais a fortement impacté les jeunes et ce à plusieurs égards. Premièrement, les jeunes occupent plus souvent un emploi dans les secteurs qui ont été le plus impactés, à savoir l'HoReCa ou le commerce. Ils/elles ont également plus régulièrement un statut précaire, offrant donc une protection moindre. Par ailleurs, le rapport de view.brussels a montré que les jeunes constituaient un groupe plus particulièrement touché par la crise sanitaire en matière d'emploi.
- En matière de création d'emplois, le Bureau du Plan a indiqué que les 55.000 nouveaux emplois qui devaient normalement être créés en 2020 ne le seront probablement pas en raison de la crise de la Covid-19, renforçant la nécessité de créer de nouveaux emplois dans les prochaines années.

Pour pouvoir analyser plus en détail les résultats et impacts du programme FSE, nous nous pencherons sur l'organisation et les résultats des différentes mesures dans le chapitre suivant.

[11] Perspective.brussels, Diagnostic. Redéploiement socio-économique, territorial et environnemental suite à la crise du Covid-19, décembre 2020.

PARTIE 3 Analyse du programme FSE

1 / Introduction

Dans cette partie, le chapitre 2 fournit une vue globale des trois axes du programme FSE ainsi que les données financières qui y sont relatives.

Les chapitres d'après sont consacrés à l'analyse approfondie des quatre mesures sélectionnées dans le cadre du Programme FSE 2014-2020 :

- le chapitre 3 analyse le nouveau service des job coach de Youth Guarantee ;
- le chapitre 4 analyse le service Link ;
- le chapitre 5 analyse le service réformé des Consultants employeurs ;
- le chapitre 6 analyse les Ateliers Recherche Active à l'emploi (ARAE).

Pour chaque mesure, nous présentons les éléments suivants :

- Les objectifs de la mesure incluant ses objectifs généraux, son public cible et les résultats attendus ;
- L'organisation de la mesure incluant une description de son organisation interne et de la méthodologie appliquée ;
- Les résultats incluant les résultats en termes de réalisations et en termes d'impact ;
- Les conclusions de l'analyse et des recommandations *(pour le rapport final).*

2 / Analyse globale du programme FSE

Dans cette section, nous réalisons une évaluation globale des mesures financées dans le cadre du PO FSE 2014-2020 à partir des données financières et de suivis disponibles.

Le budget FSE utilisé pour la période 2014-2020 est estimé à 80,7%

Après modifications budgétaires et enveloppes additionnelles, l'enveloppe financière engagée pour la période de programmation 2014-2020 totale était de 102.904.420 € qui se répartit comme suit :

- Axe 1 : 7.121.086 €
- IEJ : 27.038.904 €
- Axe 2 : 38.567.678 €
- Axe 3 : 26.254.210 €
- Axe 4 : 3.922.542€ €.

Le tableau suivant montre l'état financier des différentes actions au 31/12/2021.

Tableau 5 : Etat financier des actions au 31/12/2021

Axe[12]	Budget total	Taux de cofinancement	Quote-part CE	Quote-part publique	Consommation totale au 31/12/2021	Taux de consommation
Axe 1	7.121.086 €	50%	3.648.853 €	3.648.853 €	7.297.705 €	102,5%
Axe 1 IEJ	27.038.904 €	66,7%	13.735.858 €	6.857.632 €	20.593.490 €	76,2%
Axe 2	38.567.678 €	50%	14.542.945 €	14.542.945 €	29.085.890 €	75,4%
Axe 3	26.254.210 €	50%	11.175.799 €	11.175.799 €	22.351.598 €	85,1%
Axe 4	*3.922.542 €*	*50%*	*1.842.667 €*	*1.842.667 €*	*3.685.333 €*	*94,0%*
Total	**102.904.420 €**	**55,17%**	**33.559.055 €**	**27.269.393 €**	**60.828.448 €**	**80,7%**

Source : IDEA Consult sur base des données budgétaires d'Actiris

Les actions cofinancées par les axes 1, 2 et 3 du FSE ont atteint 134.445 participants

Le tableau ci-dessous présente le nombre de bénéficiaires par axe. L'axe 1 qui concerne plus spécifiquement l'emploi des jeunes est l'axe qui a obtenu au final le moins de bénéficiaires car il couvre sur l'ensemble de la période 22,5% des bénéficiaires. Ce résultat peut s'expliquer par la spécificité du public concerné (les jeunes âgés de 18 à 29 ans). L'axe 2 (« Emploi pour tous ») compte le plus de bénéficiaires : 43% du total. L'axe 3 (« Inclusion active ») s'est adressé à 34,6% des bénéficiaires totaux.

Au total, le FSE, au travers des axes 1, 2 et 3, s'est adressé à 134.445 participants. Il faut toutefois tenir compte du fait qu'une même personne peut avoir bénéficié de plusieurs mesures et que ces participants ne sont donc pas des participants uniques.

[12] Nous n'intégrons pas ici les informations relatives à REACT-EU.

Tableau 6 : Nombre et part des bénéficiaires selon les axes, pour l'ensemble de la période

Axe	Nombre de participants	% du total
Axe 1	30.190	22,5%
Axe 2	57.797	43,0%
Axe 3	46.458	34,6%
Total	**134.445**	**100%**

Source : IDEA Consult sur base des données d'Actiris, sur base de l'extrait « Mon Actiris Partenaires » du 9 mai 2022

Le coût moyen par participant est de 590 euros

Dans le tableau suivant, nous mettons en perspective le nombre de participants par axe au coût total de chaque axe (au 31 décembre 2021).

Comme nous pouvons le voir, en moyenne, le coût par participant est de 590 euros. Toutefois, les différences de coût entre les axes sont notables puisque l'axe 1, par exemple, représente un coût plus important : 924 euros par participant. Ce coût plus élevé s'explique, notamment, par le fait que l'axe 1 finance entre autres la mesure CPE-OIP. Or, cette mesure finance l'intégralité d'un poste de travail pour un jeune. L'intégralité du coût salarial est donc pris en charge par la mesure. L'axe 2 et l'axe 3 ont un coût moyen par participant presque identique : 503 euros pour l'axe 2, et 481 euros pour l'axe 3.

Tableau 7 : Coût par participant par axe

Axe	Nombre de participants	Coût total (au 31/12/2021)	Coût moyen par participant
Axe 1 (y compris IEJ)	30.190	27.891.195 €	924 €
Axe 2	57.797	29.085.890 €	503 €
Axe 3	46.458	22.351.598 €	481 €
Total	**134.445**	**79.328.683 €**	**590 €**

Source : IDEA Consult sur base des données d'Actiris, sur base de l'extrait « Mon Actiris Partenaires » du 9 mai 2022

De manière générale, la mise en place et la réalisation des différentes mesures FSE rencontrent de belles réussites, en particulier pour l'Axe 1

Dans le tableau ci-dessous, nous observons les indicateurs de résultats spécifiques par axe, et le taux de réalisation pour chacun de ces indicateurs.

Au sein de l'axe 1, nous observons que les deux indicateurs de résultats ont été plus que réalisé puisque le taux de réalisation est de 161% et 285%. Les mesures financées dans cet axe ont donc permis de mettre à un emploi étudiant 2903 jeunes, et de mettre à l'emploi au terme d'un stage ou emploi 5975 jeunes de moins de 30 ans.

Au sein de l'axe 2, les cibles sont majoritairement dépassées :

- 1094 actions d'évaluation des compétences ont été réalisées pour une cible à 480. L'objectif est donc largement dépassé puisqu'il est réalisé à 228%.
- 340 personnes ont été placées à l'emploi ou en stage pour une cible fixée à 146. L'objectif est donc largement dépassé puisqu'il est réalisé à 233%.
- 166 615 offres d'emploi ont été enregistrées, pour un objectif fixé à 144 000. L'objectif est donc largement dépassé puisqu'il est réalisé à 116%.

Un seul indicateur n'a pas été réalisé puisque 1956 chômeurs ont obtenu un stage, un emploi ou sont rentrés en coopérative d'activités, en formation ou aux études au terme de leur participation à une des mesures. L'objectif était de 4270 chômeurs.

Au sein de l'axe 3, plusieurs cibles n'ont pas été atteintes :

- 4390 chômeurs, chercheurs d'emploi et assimilés ont obtenu un stage, un emploi ou sont rentrés en coopérative d'activités, en formation ou aux études au terme de leur participation à une des mesures. L'objectif était de 5550. La cible est donc atteinte à 79%.
- 65 nouvelles entreprises ont été conventionnées dans le cadre du plan diversité, pour un objectif fixé à 120. L'objectif n'a donc été réalisé qu'à 54%.
- 6 renvois à Unia / l'Institut pour l'égalité des chances / les syndicats / l'Inspection régional du travail ont été réalisés. L'objectif fixé était de 30. La cible n'a donc été atteinte qu'à 20%.

Par contre, le nombre de places de crèches mises à disposition devait être de 540 et il a atteint 609, soit une réalisation à 113% de l'objectif. Le nombre de clauses sociales où Actiris est intervenu était fixé à 240 et ce nombre a été dépassé de 5% et atteint donc 251.

Tableau 8 : Indicateurs de résultats spécifiques par axe

Axe	Indicateurs	Valeur cible (2023)	Cumulé total (2022)	Taux de réalisation
Axe 1 (y compris IEJ)	Nombre d'élèves mis à l'emploi par un job d'étudiant	1.800	2.903	161%
	Nombre de chercheurs d'emploi de moins de 30 ans qui terminent leur stage ou leur emploi ou qui travaillent à la fin de leur participation.	2.100	5.975	285%
Axe 2	Chômeurs, y compris les chômeurs de longue durée, qui obtiennent un emploi, un stage, rentrent en coopérative d'activités, en formation ou aux études au terme de leur participation	4.270	1.956	46%
	Nombre d'actions d'évaluation des compétences	480	1.094	228%
	Nombre de placements uniques des personnes à l'emploi ou stage	146	340	233%
	Nombre d'offres d'emploi enregistrées (offres select + direct online)	144.000	166.615	116%
Axe 3	Chômeurs, chercheurs d'emploi et assimilés, et autres personnes défavorisées qui obtiennent un emploi, un stage, rentrent en coopérative d'activités ou en formation ou aux études au terme de leur participation.	5.550	4.390	79%
	Nombre de renvois à Unia ou à l'Institut pour l'égalité des chances Hommes-Femmes ou aux syndicats ou à l'Inspection régionale du travail	30	6	20%
	Nombre de places de crèches mises à disposition	540	609	113%
	Nombre de nouvelles entreprises conventionnées dans le cadre d'un plan diversité	120	65	54%
	Nombre de clauses sociales où Actiris est intervenu dans un rôle de conseil, de rédaction ou d'orientation	240	251	105%

Source : IDEA Consult sur base des données d'Actiris, sur base de l'extrait « Mon Actiris Partenaires » du 9 mai 2022

En conclusion de cette section, nous observons que, sur l'ensemble de la période, le budget utilisé pour les trois axes équivaut à 80,7% du budget total.

Les mesures rentrant dans le cadre de l'Axe 1 ont réalisé – et dépassé – les valeurs cibles pour les résultats spécifiques. Nous voyons aussi que c'est la mesure qui a consommé le plus son budget, mais qui a aussi le moins de participants et coûte le plus cher. Il est important de mettre ces différents indicateurs en perspective.

Pour les mesures financées par l'Axe 2 et l'Axe 3, les résultats sont globalement positifs mais plus nuancés (surtout pour l'Axe 3). Dans le cadre de l'Axe 2, c'est celui qui comprend le plus de bénéficiaires. Dans le cadre de l'Axe 3, c'est celui qui a un coût par bénéficiaire le plus bas. Ces mesures n'ont également pas encore consommé l'intégralité de leur budget. Les résultats spécifiques mis en avant sont toutefois globalement positifs.

Dans la partie suivante, nous examinons de manière plus approfondie les quatre mesures sélectionnées.

3 / Le service Youth Guarantee Job Coaches

3.1. Les objectifs de la mesure

Dans cette section, nous décrivons les objectifs du service Youth Guarantee, son public cible ainsi que les objectifs chiffrés de la mesure.

3.1.1 Les objectifs généraux du service Youth Guarantee

Soutenir le jeune dans sa transition des études vers le marché de l'emploi

Le Service Youth Guarantee d'Actiris met en œuvre les actions définies dans l'axe prioritaire 1 « intégration durable des jeunes sur le marché de l'emploi » du PO FSE pour la RBC. L'objectif est d'offrir aux jeunes chercheurs d'emploi, dès leur sortie de l'enseignement et leur inscription chez Actiris, un accompagnement personnalisé qui leur permette d'intégrer plus rapidement et plus durablement le marché de l'emploi. L'accompagnement proposé vise à soutenir le jeune dans sa transition vers un emploi et favoriser l'acquisition d'une première expérience professionnelle. Dans cet objectif, trois leviers sont à disposition du service Youth Guarantee :

- Le stage FIRST : entré en vigueur le 1er janvier 2017, le stage FIRST remplace le stage de transition (Arrêté du 29 septembre 2016 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif au stage de première expérience professionnelle). Il vise à offrir une première expérience de la vie professionnelle par le biais d'un stage de 3 ou de 6 mois au sein d'une entreprise. Les conditions du stage n'impliquent toutefois aucune obligation d'engagement de la part de l'employeur une fois la période de stage terminée. En guise de rémunération, le stagiaire perçoit d'Actiris une allocation journalière de stage fixée à 26,82 euros. En complément, l'employeur verse au stagiaire une indemnité mensuelle de 200 euros[13].
- La Convention Premier Emploi (CPE)-Youth Guarantee : dans le cadre du dispositif Youth Guarantee, la Région de Bruxelles-Capitale a créé un nombre de postes subsidiés au sein d'organismes d'intérêt public bruxellois et ce, pour une durée de 1 an. En 2014, 125 postes étaient subventionnés dans le cadre de la mesure. En 2020, ce nombre a atteint 181 postes[14]. Cette mesure permet à un jeune demandeur d'emploi de bénéficier d'un emploi d'un an subventionné au sein d'une OIP. Cet emploi est préfinancé par Actiris. En contrepartie, l'OIP s'engage à accompagner et former le jeune à raison d'un minimum de 30% de son temps de travail.
- Le contrat d'insertion : créé en juillet 2016, le contrat d'insertion vise la mise à l'emploi d'un jeune pendant 12 mois au sein d'une institution publique, d'une OIP ou d'une ASBL par le biais de subsides.

[13] Lorsque le stagiaire perçoit déjà des allocations de chômage ou d'insertion, un revenu d'intégration ou une aide sociale, l'allocation de stage ne peut que compléter la ou les allocations déjà perçues.
[14] Evaluation du programme Opérationnel FSE 2014-2020 pour la Région de Bruxelles-Capitale, 3ème rapport d'évaluation réalisé par IDEA Consult pour Actiris, décembre 2021.

3.1.2 Les objectifs en termes de public cible du service Youth Guarantee

Des jeunes peu qualifiés, sans expérience et en situation précaire

Pour avoir accès au programme, le jeune doit être considéré comme « prêt à l'emploi » c'est-à-dire qu'il possède un projet professionnel réaliste et les outils nécessaires à la recherche d'un emploi (CV, lettre de motivation, etc.). Par ailleurs, chaque levier possède des critères d'éligibilité spécifiques. Ceux-ci sont résumés dans le tableau ci-dessous.

Tableau 7 : Critères d'admission aux différents contrats/stage du service Youth Guarantee

Critères	Stages FIRST	CPE	Contrat d'insertion
Âge	moins de 30 ans	moins de 25 ans	moins de 25 ans
Domicile		En Région de Bruxelles-Capitale	
Niveau de qualification/expérience	Disposer au maximum d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur	Disposer au maximum d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur	Ne pas avoir d'expérience de travail de plus de 90 jours
Inscription comme demandeur d'emploi inoccupé auprès d'Actiris	Être inscrit depuis au minimum 78 jours	Être inscrit depuis 6 mois au maximum	Être inscrit depuis au moins 18 mois

Source : IDEA Consult

Compte tenu des critères d'éligibilité, les jeunes qui ont accès aux programmes de Youth Guarantee sont peu qualifiés et n'ont aucune expérience professionnelle. Certains sont d'ailleurs déjà très éloignés du marché du travail (le contrat d'insertion imposant d'être demandeur d'emploi depuis au moins 18 mois) et de nombreux jeunes se trouvent dans une situation précaire : décrochage scolaire, problèmes de logement, problèmes de délinquance ou de dépendance, jeunes mamans seules, etc. Beaucoup n'ont donc pas intégré les codes de la vie sociale et professionnelle (prévenir son employeur en cas d'absence pour maladie, etc.). Le travail des coachs et des encadrants en entreprise est essentiel dans cet apprentissage.

3.1.3 Les objectifs chiffrés du service Youth Guarantee

En 2023, 2.100 jeunes devront avoir terminé leur stage ou leur contrat

En termes d'objectif quantitatif, deux indicateurs ont été définis comprenant des « valeurs cibles » pour 2023 :

- L'indicateur de réalisation est le « Nombre de chercheurs d'emploi de moins de 30 ans qui débutent un stage ou un emploi ». D'ici 2023, 4.200 jeunes (objectif cumulé) devraient débuter un stage ou un emploi.
- En termes de résultats, en 2023, 2.100 chercheurs d'emploi (objectif cumulé) de moins de 30 ans devront avoir terminé leur stage ou leur contrat CPE/CI ou travailler à la fin de leur participation.

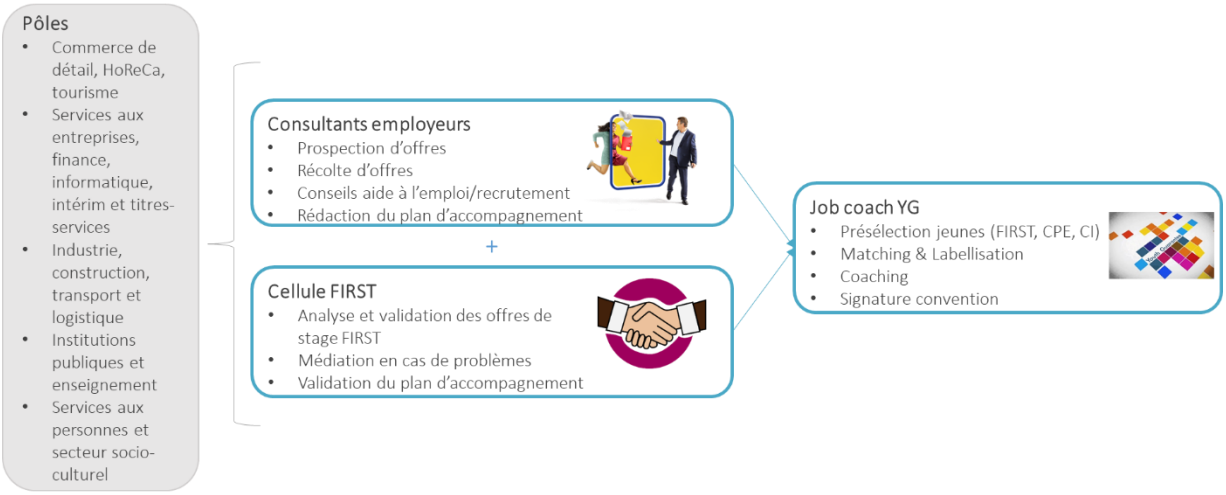
3.2. L'organisation de la mesure

Dans ce chapitre, nous examinons l'organisation interne du service Youth Guarantee et nous décrivons, comment, par le biais de sa méthodologie, le service contribue à la réalisation de ses objectifs.

3.2.1 L'organisation interne du service Youth Guarantee

Le schéma ci-dessous visualise le fonctionnement du service Youth Guarantee (YG). Comme cela peut être observé dans le schéma, le service Youth Guarantee est fortement lié aux services Consultants employeurs et la Cellule FIRST. Ce schéma est décrit plus en détail dans la suite de ce chapitre.

Figure 10 : Organisation du service Youth Guarantee



Source : IDEA Consult

Des pôles sectoriels et multidisciplinaires

Les job coachs du service Youth Guarantee sont répartis au sein de cinq pôles d'activités qui regroupent également les consultants employeurs, les conseillers en recrutement de Select Actiris et les conseillers de la cellule FIRST. L'objectif des pôles sectoriels est de créer des équipes spécialisées et multidisciplinaires qui interviennent sur l'ensemble du processus de la récolte des offres d'emploi et de stages auprès des employeurs à la mise à l'emploi des demandeurs d'emploi. Les cinq pôles correspondent aux secteurs professionnels suivants :

- HoReCa, évènements, vente ;
- Services aux entreprises, titres-services ;
- Construction, énergie, transport, logistique ;
- Institutions publiques et enseignement ;
- Services aux personnes et secteur socio-culturel.

Des consultants employeurs interviennent en amont du processus auprès des employeurs

Les consultants employeurs (service que nous examinerons de manière approfondie dans le chapitre 5 qui leur est consacré) interviennent en amont du processus. Les consultants employeurs ont une mission de représentation d'Actiris et de prospection auprès des entreprises bruxelloises. Ils informent les employeurs des services offerts par Actiris ainsi que des aides à l'emploi disponibles. Par ce biais, ils identifient les possibilités de stage et accompagnent les employeurs dans la rédaction des offres de stage FIRST et du plan d'accompagnement qui y est lié.

La cellule FIRST sert d'intermédiaire entre les consultants employeurs et les job coachs du service Youth Guarantee

Depuis le passage du STE au stage FIRST en 2017, Actiris a acquis un rôle plus central dans l'organisation et la gestion des stages en intégrant des compétences auparavant dévolues à Bruxelles Formation. Actiris est, à présent, signataire de la convention de stage et responsable du respect du contenu pédagogique des stages.

Dans ce cadre, la Cellule FIRST, opérationnelle depuis le 1er janvier 2017, a repris les fonctions de validation des stages et de médiation. Elle a été voulue comme un organe autonome qui sert d'intermédiaire entre les consultants employeurs, chargés de la récolte des offres de stage, et les job coachs de Youth Guarantee, chargés de la sélection et du coaching des jeunes. Cette indépendance lui permet d'adopter la neutralité nécessaire lors d'éventuelles médiations entre employeurs et stagiaires et lui permet de faire l'arbitrage nécessaire entre ces deux acteurs.

Le service Youth Guarantee chargé de la sélection et du coaching des jeunes mais également des tâches administratives liées à la signature du contrat et au paiement de l'allocation

A partir des offres de stages et d'emploi récoltées par les Consultants employeurs et validées par la Cellule FIRST, les job coachs réalisent un matching et présélectionnent des jeunes en fonction de leur profil et projet professionnel parmi le public éligible. Les job coachs sont ensuite chargés de préparer les jeunes pour leur rencontre avec l'employeur et de les coacher durant toute la durée de leur stage afin que celui-ci constitue une plus-value dans le développement de leurs compétences.

Enfin, outre leurs rôles de matching et de coaching, les job coachs sont également responsables des tâches administratives liées à la signature du contrat et au paiement de l'allocation : ils analysent la situation pécuniaire du jeune et l'informent sur les diverses démarches administratives à réaliser en fonction de sa situation personnelle. Même si ces tâches administratives ont été en partie simplifiées et digitalisées, elles restent lourdes et représentent une charge pour le stagiaire. Les procédures sont complexes et doivent être effectuées par le jeune alors qu'il est en stage.

Les jobs coachs de leur côté doivent régulièrement intervenir pour solutionner des problèmes liés au paiement. Ainsi, l'allocation de stages complète la rémunération de 200 euros payée par l'employeur ainsi que toutes autres allocations (chômage, revenu d'intégration sociale) dont pourrait bénéficier le stagiaire. L'allocation peut prendre donc différents statuts et provenir de sources différentes en fonction de la situation individuelle du stagiaire lors de la réalisation de son stage First. Ce statut juridique des stages peut mener à toute une série d'imbroglios et avoir un impact financier négatif sur le stagiaire et sa famille, car la perception de l'allocation de stage peut remettre en cause leur droit ou ceux des membres de leur famille à certaines allocations (notamment des allocations sociales du CPAS ou du chômage). En conséquence, certains jeunes se retrouvent paradoxalement dans une situation plus précaire qui peut conduire certains à renoncer à leur stage. Ceci est d'autant plus souvent le cas que l'allocation de stage n'a pas été indexée depuis des années et n'est pas considérée comme financièrement attractive par les jeunes. La faiblesse du montant de l'allocation est par ailleurs confirmée dans le verbatim ci-dessous issu des entretiens.

« Souvent, les employeurs demandent s'ils peuvent donner plus parce qu'ils estiment que c'est peu de payer un jeune comme ça. »

- *Verbatim issu des entretiens*

Les adaptations à la crise sanitaire

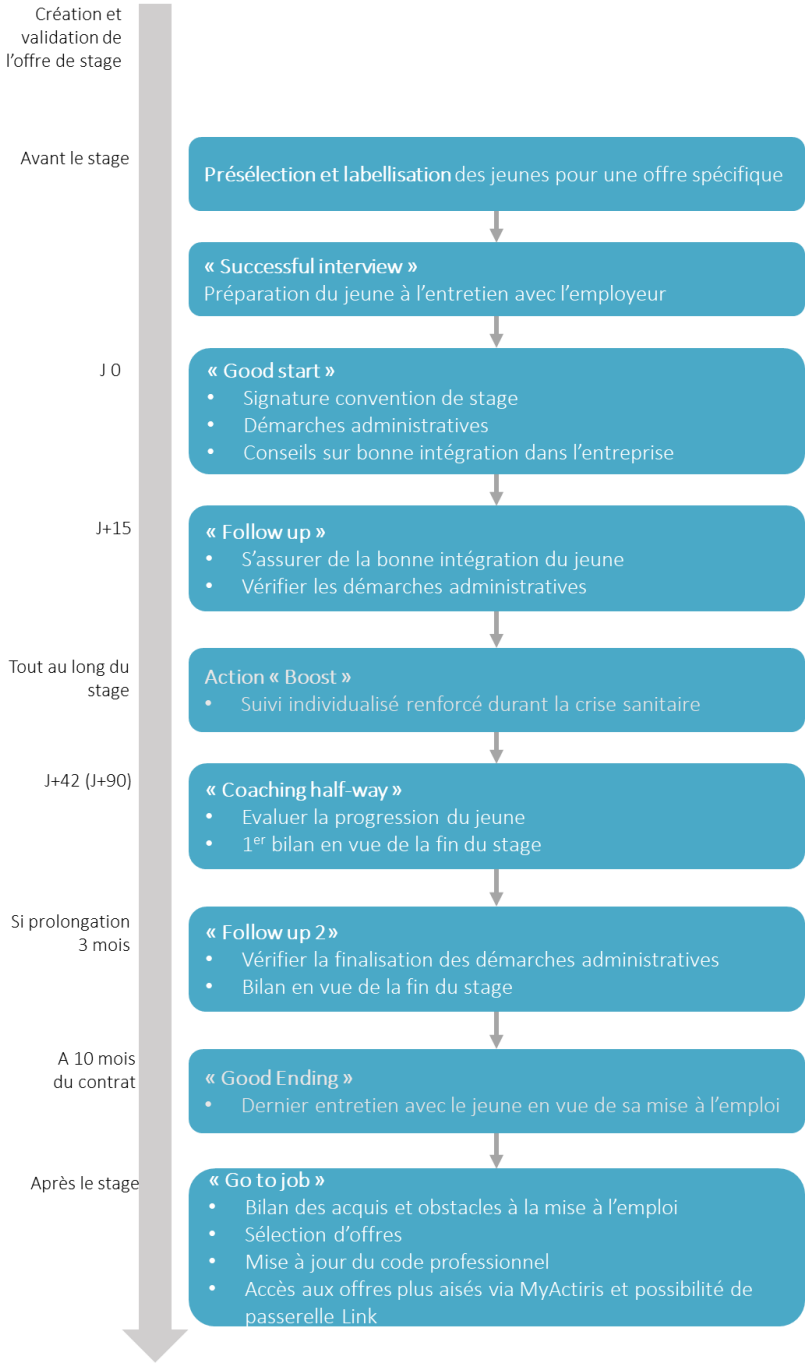
Suite à la crise sanitaire, tant le Service Youth Guarantee que les bénéficiaires de la mesure ont connu des adaptations. Du côté du service, celui-ci a mis en place un ajustement permanent des modalités de coaching aux consignes sanitaires afin de garantir au mieux le bon fonctionnement du service Youth Guarantee. Du côté de l'organisation du stage, il a été possible pour les stagiaires de le poursuivre en télétravail (là où c'était faisable).

Cette autorisation de télétravail en stage a permis de poursuivre un certain nombre de stages FIRST malgré tout, sous certaines conditions : jusqu'à maximum 30% de télétravail après intégration de l'encadrant, suivi régulier du stagiaire renforcé (Action « Boost »), accord du jeune, etc.

3.2.2 La méthodologie du service Youth Guarantee

Le schéma ci-dessous résume la méthodologie suivie par les job coachs du service Youth Guarantee (YG). La méthodologie de chaque étape est décrite plus en détail dans la suite de ce chapitre. Celle-ci s'applique plus spécifiquement aux jeunes bénéficiaires du Stage FIRST.

Figure 11 : La méthodologie suivie par le service Youth Garantee



Source : IDEA Consult

Avant le stage : prospection et création de l'offre d'emploi ou de stage

Cette première phase ne relève pas directement du service Youth Guarantee mais elle est essentielle pour la constitution d'un stock d'offres d'emploi et de stage nécessaires au matching des demandeurs d'emploi. Les consultants employeurs sont chargés de prospecter et de rencontrer les entreprises qui souhaitent engager, et de collecter les différentes informations pour créer une offre de stage ou une offre d'emploi. Dans le cadre du stage FIRST, il est attendu de l'employeur qu'il remplisse un rôle pédagogique en encadrant le jeune dans ses acquisitions professionnelles et de savoir-être[15]. A cette fin, un membre du personnel est spécifiquement identifié comme encadrant. Il doit accompagner le jeune dans son apprentissage, suivre ses progrès mais aussi évaluer ses acquisitions et son évolution.

Les consultants employeurs accompagnent les employeurs intéressés à remplir la demande de stages qui comprend une fiche d'identification et un plan d'accompagnement. Celui-ci décrit les différentes tâches qui seront confiées au stagiaire (et une éventuelle gradation de difficulté des tâches et compétences nécessaires). La cellule FIRST est ensuite en charge d'analyser le plan et de le valider après d'éventuels ajustements. Le rôle des conseillers FIRST est également de rencontrer l'employeur demandeur lorsqu'il réalise une demande de stagiaire pour la première fois. Cette rencontre sert à expliquer l'ensemble des démarches nécessaires, le contexte et la procédure du stage ainsi que les droits et obligations de chaque partie. Lorsque l'offre est validée et créée par la cellule FIRST, elle est transmise aux job coachs.

Dans le cadre du contrat d'insertion, Actiris dispose d'un stock d'offres d'emploi créées dans le cadre d'un appel à projet. Pour les Conventions Premier Emploi, Actiris prend contact avec les OIP pour définir les profils de fonction à pourvoir et les plans d'accompagnement formateurs.

Avant le stage : présélection et labellisation

Dans le cadre du contrat d'insertion, il n'existe pas de présélection et les postes sont potentiellement ouverts à tous les candidats. Le pôle « contrats d'insertion » convoque tous les mois les jeunes éligibles.

En ce qui concerne les Conventions Premier Emploi, le service Youth Guarantee réalise une pré-sélection des candidats sur base des profils de fonction définis et le projet professionnel défini par le jeune chercheur d'emploi et son conseiller dans le cadre de son Plan d'accompagnement individualisé (PAI). La sélection finale est effectuée par l'OIP.

Dans le cadre du stage FIRST, le job coach présélectionne les candidats pour une offre spécifique à partir de la base de données des chercheurs d'emploi (IBIS) ou parmi les jeunes orientés par les antennes. Les offres sont également diffusées sur le site web d'Actiris. Il existe un filtre afin que seuls les demandeurs d'emploi éligibles puissent réagir à l'offre. Les jeunes sont sélectionnés pour un premier entretien individuel sur base des besoins de l'employeur, des critères nécessaires à la fonction et la plus-value du stage dans le parcours professionnel du jeune. Ce premier entretien a pour objectif d'évaluer si le profil du jeune correspond au profil demandé et l'intérêt du jeune pour la fonction. Le jeune est évalué à partir de différentes dimensions (communication verbale, codes comportementaux au travail, intégration en équipe) identifiées dans la « grille de progression » qui sera utilisée tout au long du stage. Cela permet au job coach d'identifier les éléments à améliorer pour l'étape suivante.

Si l'entretien est positif, le job coach « labellise » le jeune pour la fonction. Le job coach peut choisir jusqu'à 6 candidats labellisés. Dans les faits, les job coachs préfèrent éviter de mettre les jeunes en concurrence et labellisent maximum 2 candidats. Le ou les candidats non sélectionnés peuvent être retenus pour une autre offre ou envoyés aux collègues en charge d'autres secteurs. Dans ce cas, il n'y a pas de coaching « Successful interview ».

[15] A ce titre, une limite de stagiaires existe puisque chaque entreprise peut engager jusqu'à trois stagiaires par encadrant et le nombre de stagiaires ne peut dépasser 50% de l'effectif total.

Un employeur peut également proposer un candidat. Dans ce cas, le job coach rencontre le jeune avant le début du stage et vérifie s'il se trouve dans les conditions pour effectuer le stage.

Il est important de noter que, depuis 2018, la cellule FIRST a eu recours à plusieurs innovations pour faire évoluer la mesure et cibler un éventail plus diversifié de jeunes. En amont de la mesure, un renforcement des collaborations et des partenariats a été effectué dans la recherche de potentiels stagiaires. Ainsi, le service Youth Guarantee a initié des updates avec Link, ARAE, PFE, Dispo et des partenaires garants. D'un côté, des circuits de collaborations simples sont mis en place avec ARAE, les Pôles Formation Emploi et les partenaires garants pour les inciter à envisager les leviers du service Youth Guarantee comme des solutions à proposer aux jeunes qu'ils suivent ou rencontrent. D'un autre côté, une passerelle avec le service Link a vu le jour en fin de stage. L'objectif étant de soutenir la recherche d'emploi des jeunes après le stage afin d'en maximiser l'impact vers l'emploi durable.

Enfin, au cours de la crise sanitaire, Actiris s'est rendu compte du nombre important de jeunes éligibles, remplissant toutes les conditions, mais non pris en compte par leurs services. Afin de remédier à cette problématique, une prise en charge plus efficace des éligibles a été mise en place, notamment via un retrait des nouveaux entrants et des éligibles au contrat d'insertion (entre 6 et 17 mois d'inscription), mais également par des extractions régulières de références transmises aux job coachs qui contactent les jeunes apparaissant sur la liste qui leur est transmise avant une certaine date. La création d'un support méthodologique pour le traitement et l'encodage vient s'ajouter à ces nouveautés. Ces changements ont entrainé une baisse significative de la non prise en charge de ces jeunes, de 15% en 2020 lors du démarrage de la mesure à 9% en mars 2022, d'après le service. Les objectifs de l'action sont divers et variés : mettre le dossier en ordre, présenter la mesure et vérifier l'intérêt du jeune, proposer des offres ou à défaut, proposer la candidature aux points de contact pour prospecter l'offre ou encore outiller le jeune pour en faire un « ambassadeur ».

Avant le stage : la sélection et le coaching « successful interview »

Les candidats labellisés sont invités à l'entretien suivant qui est organisé soit de manière individuelle soit de manière collective. Cet entretien prépare le jeune à sa rencontre avec l'employeur : il doit être capable d'expliquer son parcours, son projet professionnel, ses compétences, son intérêt et sa motivation pour la fonction et pour le secteur. Le job coach prépare le jeune pour l'offre spécifique pour laquelle il a été sélectionné et lui donne tous les outils nécessaires pour optimiser ses chances de réussir son entretien de sélection.

A l'issue de la rencontre avec l'employeur, si aucun candidat n'est retenu, l'étape peut être reproduite avec d'autres candidats et les candidats non retenus pourront faire l'objet d'échanges entre les job coachs.

J 0 : le coaching « good start »

Lorsqu'un candidat est sélectionné pour un stage, un entretien « good start » est organisé durant lequel le job coach donne des conseils au jeune quant au démarrage du stage et sa bonne intégration dans l'entreprise (identifier les personnes avec qui prendre contact en cas d'absence, comment interagir avec les collègues, etc.). Depuis la mise en place du stage FIRST, le job coach réalise également avec le jeune toutes les démarches administratives : il lit et explique la convention de stage et le plan d'accompagnement et signe ces documents avec le jeune, il analyse la situation pécuniaire du jeune en vue du paiement de l'allocation versée par Actiris. Cet entretien est toujours individuel.

Dans le cadre de la Convention Premier Emploi (CPE) et du contrat d'insertion, Actiris n'est pas signataire car il s'agit d'un contrat de travail entre le chercheur d'emploi et l'entreprise. Dans le cadre de ces deux contrats, les étapes du coaching sont ensuite limitées à l'étape « go to job ». Toutefois, durant l'année 2020, une systématisation de cette étape a eu lieu pour la CPE et le CI avant la mise à l'emploi.

J+15 : follow-up

Dans les 15 premiers jours du stage, un contact de suivi est programmé (par téléphone ou e-mail) par le job coach pour s'assurer de la bonne intégration du jeune dans l'entreprise. C'est l'occasion pour le job coach de s'informer sur le déroulement du stage et de s'assurer que toutes les démarches administratives ont été correctement réalisées. Lors de ce premier suivi, le jeune peut exprimer ses premières impressions, évoquer son intégration, sa compréhension des tâches à réaliser et poser des questions.

Durant tout le stage

L'action « Boost » fait son apparition durant la crise sanitaire et vise à intensifier le suivi individualisé tout au long du stage. En effet, dû au confinement, à l'interdiction de travailler en présentiel et à la mise en standby des nouvelles entrées en stage (pour avril et mai 2020), il a fallu pallier à l'impossibilité de pouvoir soutenir un jeune comme avant. L'action « Boost » consistait en une action de coaching et de prise de contact personnalisée et individuelle en fonction de la nécessité. Cette action a été maintenue et à vocation à être définitive. Elle comporte l'atout d'un suivi complémentaire et sur mesure aux actions de coaching renforcé existantes.

J+ 42 (J+90) : coaching « half-way »

Le coaching « half-way » est un entretien en face-à-face qui se déroule à mi-parcours du stage. Le jeune est invité à présenter son lieu de stage, ses tâches, son quotidien. Sa progression est évaluée selon la grille de progression déjà utilisée lors de la labellisation sur base des mêmes critères (communication verbale, codes comportementaux au travail, intégration dans l'équipe, etc.). Au terme de cet entretien, le job coach identifie les acquis du jeune, la cohérence du projet professionnel du jeune avec son stage, les éventuels obstacles pour la suite de son parcours (études, langues, informatique, etc.). En vue du suivi après le stage, un premier bilan est effectué : le jeune voit-il des possibilités d'emploi ? Quels sont ses souhaits pour le futur ? Un emploi ? Une formation ou une reprise d'étude ? Le stage peut en effet faire prendre conscience au jeune qu'il n'a pas les qualifications nécessaires pour l'emploi qu'il recherche.

La durée du stage étant de 3 ou 6 mois, l'entretien *half-way* se déroule soit après 6 semaines soit après 3 mois. Lorsqu'un stage de trois mois est prolongé de 3 mois supplémentaires auprès du même employeur, un contact de suivi (non présentiel) additionnel est organisé (follow-up 2).

Dans le cas où le jeune exprime des difficultés concernant la réalisation du stage, le job coach transmet ces informations au conseiller FIRST qui évalue la pertinence d'entamer une procédure de médiation voire de rupture. Selon les responsables de la cellule FIRST, un quart de stages font l'objet d'une médiation en raison soit de l'attitude du stagiaire (manque de compétences sociales ou de compétences techniques, difficultés d'apprentissage) ou soit de l'absence d'encadrement de la part de l'employeur. Au total, les médiations occupent 50% du temps des conseillers de la cellule FIRST. Si le stage est rompu, le jeune peut être réorienté vers un autre stage et l'employeur peut introduire une nouvelle demande. Une entreprise qui fait l'objet de plaintes régulières reçoit dans un premier temps un avertissement et dans un second temps une rupture de la collaboration peut être envisagée. Selon les responsables de la cellule FIRST, cela concerne néanmoins une part minime des entreprises.

À 10 mois du contrat : coaching « Good ending »

Dans le cadre du contrat d'insertion, un coaching de clôture – « Good ending » – a été ajouté. Ce dernier vise à faire le bilan des acquis du jeune durant son occupation ; l'objectif étant également de contribuer positivement à sa future mise à l'emploi.

Après le stage : coaching « go to job »

Cet entretien final a lieu après la fin du stage. Il a pour objectif de faciliter la transition vers l'emploi. Le jeune fait à nouveau un exercice de présentation pour évaluer ses progrès. Le job coach fait le point sur les acquis du

jeune durant le stage, les obstacles éventuels, et si le jeune n'est pas en emploi, il sélectionne des offres d'emploi parmi les offres classiques correspondant à son profil. Le job coach met à jour le code professionnel du jeune dans son dossier IBIS afin de prendre en compte les nouvelles compétences acquises durant le stage. Si nécessaire, le candidat peut être envoyé à d'autres services d'Actiris (par exemple au GRAE pour l'aider à remettre à jour son CV ou Link pour le soutenir dans sa recherche). Le candidat peut également être orienté vers une formation si des qualifications nécessaires à son projet professionnel ne sont pas encore acquises. Dans le cas où le stage est rompu (sauf pour cause d'emploi), le job coach organise également un coaching « go to job » afin de faire le point et d'évaluer les alternatives.

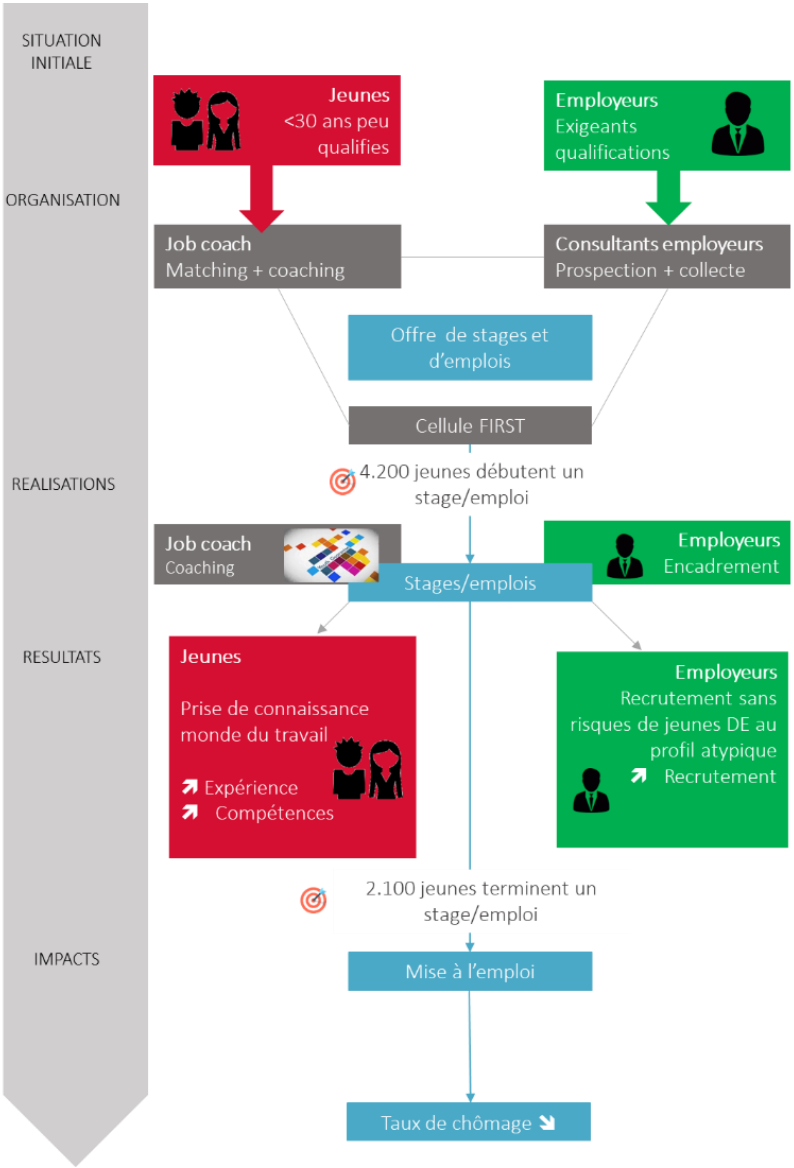
3.3. Les résultats de la mesure

Dans cette partie, nous examinons tout d'abord les résultats théoriques attendus pour la mesure Youth Guarantee et décrivons les hypothèses sous-jacentes au fonctionnement de la mesure. Ensuite, les résultats chiffrés sont présentés. Nous examinons, d'une part, les résultats au regard des indicateurs de réalisations et indicateurs d'impacts fixés pour 2023 et, d'autre part, l'impact de la mesure quant à la mise à l'emploi de ses bénéficiaires dans les 6 mois[16] de la sortie du programme.

3.3.1 Les résultats théoriques de la mesure

Nous présentons ici la « théorie du programme » de la mesure Youth Guarantee qui décrit comment les actions menées par le service Youth Guarantee sont supposées faciliter la transition professionnelle des jeunes bruxellois et assurer leur mise à l'emploi. Ses différentes étapes sont schématisées dans la figure ci-dessous.

Figure 12 : Les résultats théoriques du service Youth Guarantee



Source : IDEA Consult

[16] Cette information n'est toutefois pas disponible pour toutes les années.

Une première expérience du monde du travail

Le service Youth Guarantee s'adresse à des jeunes de moins de 30 ans sans expérience professionnelle et peu qualifiés et qui ont, de ce fait, peu de chance de trouver un emploi par le biais des canaux de recrutement traditionnels. Ces jeunes, par leur absence de réseau, ont également peu d'accès à d'éventuels jobs d'étudiants.

De leur côté, les employeurs bruxellois recherchent principalement des travailleurs qualifiés, disposant d'une expérience professionnelle et de diverses compétences (bilinguisme, maîtrise des outils informatiques, etc.).

Le service Youth Guarantee, avec la collaboration des Consultants employeurs et de la Cellule FIRST, vise à réunir ces deux publics par le biais de stages ou de contrats qualifiants de courte durée qui constituent pour les jeunes une première expérience du monde du travail et pour les employeurs l'opportunité de former et de tester un potentiel candidat sans risque et à moindre frais. Par le biais du matching, les job coachs présélectionnent les jeunes sur base des compétences demandées par les employeurs tandis que les consultants employeurs et la cellule FIRST veillent à adapter les compétences exigées au profil du public visé. Les jeunes sont également préparés par les job coachs à intégrer l'entreprise et à adopter les comportements appropriés.

En termes de réalisations, 4.200 jeunes devront avoir débuté un stage ou un emploi en 2023. Le stage ou l'emploi combiné avec les séances de coaching personnalisées visent à donner aux jeunes une meilleure vision du monde du travail, à les encourager à intégrer les codes comportementaux propres au monde professionnel et à développer de nouvelles compétences sociales et techniques**.** Ces nouvelles compétences pourront ensuite être valorisées dans la recherche d'un emploi durable.

D'autre part, les employeurs ont l'opportunité de tester et éventuellement d'engager un jeune qu'ils n'auraient pas engagé directement sur base d'un contrat d'emploi. Ce stage peut donc servir d'une forme de « période d'essai » pour l'employeur. Par ailleurs, par ce biais, les entreprises s'ouvrent à des profils qu'ils n'auraient peut-être jamais engagés sans le stage. Le stage FIRST peut donc être un véritable tremplin pour des jeunes qui n'avaient au préalable que peu d'accès au marché du travail.

En outre, à l'issue de la participation au stage, dans le secteur public ou socio-culturel, certains stagiaires bénéficient par la suite d'un FPI (formation professionnelle individuelle en entreprise). Depuis octobre 2017, les stagiaires FIRST sont éligibles à l'allocation Activa à la fin de leur stage, ce qui pourrait constituer un incitant pour engager le jeune à la fin du stage.

En termes de résultats, le service a l'objectif de mener 2.100 jeunes à terminer leur stage ou leur emploi d'ici 2023. Par l'expérience et les compétences acquises, les jeunes acquièrent des atouts complémentaires dans leur recherche d'un emploi. Par ailleurs, le rapprochement effectué entre les employeurs et les jeunes non qualifiés vise à la création d'opportunités d'emploi pour ce public cible et, *in fine*, à faciliter leur mise à l'emploi.

3.3.2 Les résultats chiffrés de la mesure

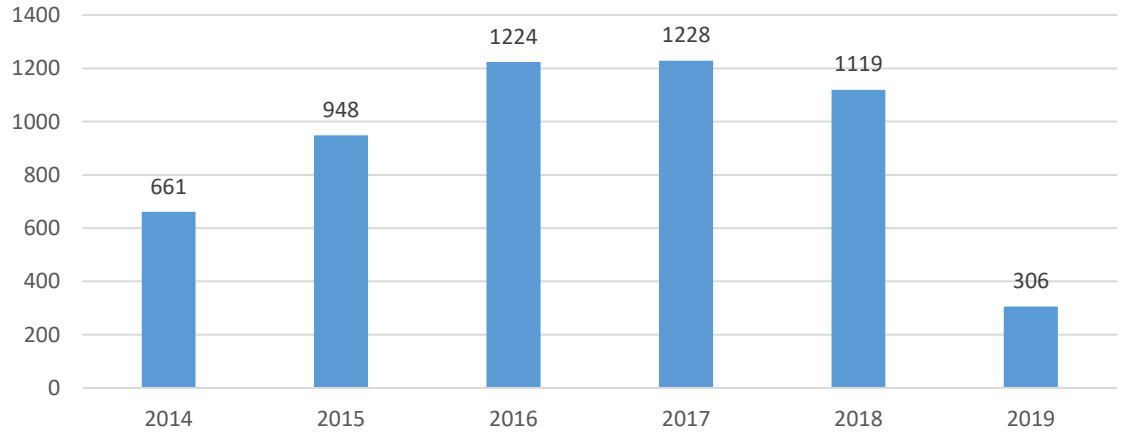
Dans cette partie, nous présentons, les résultats chiffrés des réalisations de la mesure, de ses résultats et de ses impacts à la sortie de la mesure et dans les 6 mois.

Les réalisations de la mesure : un taux de réalisation de 130,6% en comptabilisant uniquement les stages

La figure suivante présente le nombre de jeunes qui ont débuté un stage FIRST. Comme nous pouvons l'observer, le nombre de jeunes débutant un stage a cru très positivement entre 2014 et 2017, avant de connaître une légère décroissance en 2018 et une très importante chute en 2019[17]. L'objectif fixé en termes de réalisation est de 4.200 jeunes ayant terminé leur stage ou leur emploi (CPE ou CI). Au total, sans compter l'année 2020, 5.486 jeunes auront participé à la mesure. Ceci signifie que, malgré cette baisse en 2019, l'objectif est plus qu'atteint puisque le taux de réalisation est de 130,6% et ce, sans compter les réalisations de 2020.

Ce succès de la mesure est confirmé du côté des employeurs, d'après le Service Youth Guarantee, qui sont enclins à participer à la mesure vu que celle-ci leur permet de bénéficier d'un renfort de main-d'œuvre avec un coût faible (une allocation mensuelle de 200 euros) et ce, sans obligation d'engagement à l'issue du stage. À l'inverse, par contre, si la mesure est très attractive pour les employeurs et constituent une première porte vers le monde professionnel pour les participants, le montant de l'indemnité pour les participants peut constituer un frein au développement de la mesure. En effet, le stagiaire reçoit une allocation mensuelle de 200 euros de la part de l'employeur et une indemnité journalière de 26,82 euros de la part d'Actiris. Ce montant n'a pas été indexé depuis 2014 et pourrait, à terme, constituer un frein à l'utilisation de la mesure par les jeunes, en particulier la tranche plus âgée (25-29 ans) qui est plus susceptible d'avoir quitté le foyer familial et, éventuellement, d'avoir des obligations familiales elle-même pour lesquelles l'indemnité est insuffisante.

Figure 13: Evolution du nombre du nombre de jeunes de moins de 30 ans qui débutent un stage entre 2014 et 2019



Source : IDEA Consult sur base des données d'Actiris, sur base de l'extrait « Mon Actiris Partenaires » du 9 mai 2022

[17] L'information du nombre de jeunes débutant un stage pour 2020 n'est pas disponible au moment de l'analyse de ces données.

Le groupe cible atteint par la mesure : des jeunes hommes de moins de 25 ans, en chômage de courte de durée, et moyennement qualifiés

Le tableau suivant nous informe du profil des jeunes dont le dossier a été traité par Youth Guarantee au total depuis 2014. Nous pouvons en tirer des conclusions quant aux profils des demandeurs d'emploi qui bénéficient des actions du service Youth Guarantee dans son ensemble :

- Sexe : Les jeunes hommes sont légèrement plus présents dans le programme (56,4%) que les femmes.
- Statut professionnel avant l'entrée : Alors que les chômeurs de longue durée étaient les plus représentés en 2014 (62%), la tendance s'est inversée dès 2015 (34%). De manière globale, ce sont des chômeurs de courte durée qui participent à la mesure (71,5%). Ceci témoigne sans doute de la volonté d'Actiris de faire entrer les jeunes dans le programme dès leur inscription en tant que demandeur d'emploi. On ne compte aucune personne inactive parmi les participants ni aucune personne à l'emploi.
- Âge : Les jeunes âgés de 18 à 25 ans sont présents en grande majorité (80,3% de manière globale). Les jeunes qui entrent tardivement sur le marché du travail en raison vraisemblablement de longues études ne sont donc que faiblement représentés parmi les participants.
- Niveau d'études : En cohérence avec le constat précédent, on note une très faible participation de jeunes possédant un diplôme de l'enseignement supérieur (1,2% de manière globale). Les jeunes faiblement et moyennement qualifiés constituent le public le plus représenté avec une présence légèrement plus forte pour les jeunes moyennement qualifiés (53,1% contre 45,7% pour les jeunes faiblement qualifiés).
- Situation familiale : Les jeunes avec une situation familiale complexe (famille monoparentale ou vivant dans un ménage sans emploi) constituent une partie très importante des participants. Ils représentaient environ deux tiers des participants en 2014, 2015 et 2016[18].
- Origine : Plus de 80% des participants en 2014, 2015 et 2016 étaient d'origine étrangère (inclus les migrants et populations issues de minorité)[19].
- Handicap : Les jeunes faisant l'objet d'un handicap constituent une très faible minorité (moins d'1%) en 2014, 2015 et 2016[20].

Tableau 8 : Profils des participants Youth Guarantee, moyenne sur la période[21]

		Total	
		Nombre	%
Sexe	Hommes	14.069	56,4%
	Femmes	10.868	43,6%
Statut professionnel avant l'entrée dans la mesure	Chômeurs de longue durée	7.101	28,5%
	Chômeurs de courte durée	17.836	71,5%
	Personnes inactives	s.d.	s.d.
	Personnes inactives ne suivant ni enseignement ni formation	s.d.	s.d.
	Personnes exerçant un emploi y compris les indépendants	s.d.	s.d.
Âge	De 18 à 25 ans	20.031	80,3%
	De 25 à 29 ans	4.906	19,7%
Niveau d'études	Faible (max. sec. inférieur)	11.396	45,7%
	Moyen (sec. supérieur)	13.231	53,1%
	Elevé (supérieur)	305	1,2%
Situation familiale	Participants vivant dans des ménages sans emploi	s.d.	s.d.

[18] Cette information n'est pas disponible pour les années ultérieures à 2016.
[19] Idem.
[20] Idem.
[21] Les informations détaillées de 2014 à 2020 sont reprises dans le tableau 20 en annexe.

	Participants vivant dans des ménages sans emploi avec des enfants à charge	s.d.	s.d.
	Participants vivant dans des ménages d'une personne avec des enfants à charge	s.d.	s.d.
	Autres	s.d.	s.d.
Origine	Migrants, participants d'origine étrangère, minorités (y compris les communautés marginalisées telles que les Roms)	s.d.	s.d.
	Participants d'origine belge	s.d.	s.d.
Handicap	Participants sans handicap	s.d.	s.d.
	Participants handicapés	s.d.	s.d.
Total		**24 937**	**100%**

Source : IDEA Consult sur base des données d'Actiris, sur base de l'extrait « Mon Actiris Partenaires » du 9 mai 2022

L'impact de la mesure : six mois après le stage, 11,6% des bénéficiaires ont trouvé un emploi

Comme le montre le tableau ci-dessous, les données concernant la mise à l'emploi six mois après le stage sont disponibles uniquement pour les années 2014 à 2016. Ces données nous permettent de commenter brièvement l'impact de la mesure en termes d'emploi et de distinguer l'effet entre les hommes et les femmes.

De manière globale, nous voyons que la mise à l'emploi à six mois touche 11,6% des participants en 2016. En 2016, la mise à l'emploi des femmes était supérieure à celle des hommes (13,2% et 10,4%) mais l'observation inverse se faisait en 2014. La mise à l'emploi semble donc relativement peu différenciée selon le sexe.

Tableau 9 : Mise à l'emploi (min. 28 jours) dans les 6 mois, 2014-2016

	2014			2015			2016		
	Participants	6 mois		Participants	6 mois		Participants	6 mois	
	Nombre	Nombre	%	Nombre	Nombre	%	Nombre	Nombre	%
Hommes	1.091	137	12,6%	1.549	173	11,2%	2.118	220	10,4%
Femmes	1.012	104	10,3%	1.384	154	11,1%	1.615	213	13,2%
Total	**2.103**	**241**	**11,5%**	**2.933**	**327**	**11,1%**	**3.733**	**433**	**11,6%**

Source : IDEA Consult sur base des données d'Actiris, sur base de l'extrait « Mon Actiris Partenaires » du 9 mai 2022

Comme l'ont mentionné nos interlocuteurs du service, la dimension « contenu » du stage est un facteur susceptible d'influencer les sorties vers l'emploi des participants. En effet, selon les tâches demandées au jeune et le degré de compétences développées au cours du stage, celui-ci peut avoir ou non un véritable impact dans l'employabilité du jeune. Cet aspect « contenu du stage » n'est toutefois pas connu de manière systématique et n'est, en tous cas, pas apprécié par les données MAP.

3.4. Conclusions et recommandations

Les conclusions et recommandations de la mesure seront écrites dans le rapport final.

4 / Le service Link

4.1. Objectifs de la mesure

Dans ce chapitre consacré aux objectifs de Link, nous décrivons plus particulièrement ses objectifs généraux, son public cible ainsi que ses objectifs chiffrés.

4.1.1 Les objectifs généraux du service Link

Assurer une transition professionnelle rapide et directe des chercheurs d'emploi en fin de contrat qualifiant ou en fin de formation

Le service Link, service créé en janvier 2015, s'inscrit dans l'axe 3 du Programme Opérationnel qui vise l'inclusion des publics les plus fragilisés par la réduction des obstacles qu'ils rencontrent dans leur recherche d'emploi. Dans ce cadre, Link vise à assurer une transition rapide et directe vers l'emploi des personnes qui ont réussi une formation dispensée par Bruxelles-Formation ou Google, des personnes qui terminent un contrat « Article 60§7 »,un contrat de Programme de Transition Professionnelle (PTP), un contrat d'insertion, une convention premier emploi ou un contrat à durée déterminée au sein d'Actiris.

Un objectif sous-jacent est également de développer une dynamique de complémentarité et de collaboration entre les CPAS chargés de la gestion des « Articles 60 » et les services opérationnels d'Actiris[22].

4.1.2 Les objectifs en termes de public cible du service Link

Des chômeurs de longue durée peu qualifiés en « transition »

L'accompagnement Link s'adresse à un public de chercheurs d'emploi qui ont terminé un contrat qualifiant ou réussi une formation dispensée par Bruxelles-Formation. Les chercheurs d'emploi éligibles doivent être considérés comme étant prêts à l'emploi, c'est-à-dire posséder un projet professionnel cohérent ainsi que les outils de recherche d'emploi tels qu'un CV et une lettre de motivation et maîtriser ne serait-ce qu'oralement le français ou le néerlandais.

Plus particulièrement, ont accès au service Link :

- Les stagiaires en fin de formation qualifiante de Bruxelles Formation depuis septembre 2015 (dont les stagiaires Tremplin qui peuvent postuler à des offres Convention de Premier Emploi et stages FIRST) ;
- Les allocataires sociaux des CPAS en fin de contrat Article 60§7 qui répondent au cadre du partenariat Actiris/CPAS (depuis octobre 2015) ;
- Les chercheurs d'emploi sortant d'un contrat de Programme de Transition Professionnelle du secteur de l'économie sociale (depuis septembre 2016) et du secteur de l'enseignement (depuis 2017) ;
- Les jeunes en fin de contrat d'insertion professionnelle (depuis 2017) ;
- Les jeunes en fin de Convention Premier Emploi et les travailleurs d'Actiris en fin de contrat à durée déterminée (depuis 2018) ;
- Les jeunes clôturant les formations organisées par Google en collaboration avec BeCentral et Skillsfactory (depuis 2019).

[22] Concernant ce point, la convention de partenariat entre Actiris et les 19 CPAS prenait normalement fin en 2020. À cause de multiples facteurs dont la crise sanitaire principalement, la convention existante a été prolongée jusqu'en 2021.

4.1.3 Les objectifs chiffrés du service Link

Des objectifs adaptés aux différents publics-cibles

En termes d'objectifs quantitatifs, le service Link doit atteindre des quotas de volume de chercheurs d'emploi suivis définis annuellement et des objectifs de résultats exprimés en pourcentage de mise à l'emploi ou de sorties positives selon les différents publics cibles.

Le tableau suivant présente les quotas de volume de chercheurs d'emploi suivis définis annuellement en fonction du nombre de chercheurs d'emploi bénéficiant de chacune des mesures.

Tableau 10 : quotas de volume de chercheurs d'emploi suivis par le service Link

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Bruxelles-Formation	1.800	1.800	1.800	1.203	1.002	1.002
Art. 60	572	849	903	904	904	904
PTP économie sociale	/	61	168	200	234	182
CI	/	/	48	224	216	242
CPE	/	/	/	226	243	344
CDD Actiris	/	/	/	74	51	5
Google	/	/	/	/	45	43
Total	**2.372**	**2.710**	**2.919**	**2.831**	**2.695**	**2.722**

Source : IDEA Consult sur base du rapport d'activités Link 2020

En termes de résultats, les objectifs à atteindre sont définis en termes de sorties positives ou de mises à l'emploi dans les 6 mois de la fin du contrat ou de la fin de la formation :

- 40% de mises à l'emploi pour les CE en fin articles 60 ;
- 40% de sorties positives pour les stagiaires de Bruxelles-Formation, les contrats PTP, les contrats d'insertion, les conventions premier emploi, les contrats à durée déterminée provenant d'Actiris et les formations Google. Les sorties positives incluent les mises à l'emploi ainsi que la reprise d'étude ou de formation.

4.2. L'organisation de la mesure

Nous décrivons ici l'organisation interne du service Link ainsi que la méthodologie de l'accompagnement développé au sein du service.

4.2.1 L'organisation interne

Le schéma ci-dessous permet de visualiser le fonctionnement du service Link. Il permet de montrer que Link est fortement dépendant de ses collaborations avec les CPAS et Bruxelles-Formation pour l'envoi et l'attraction de ses publics-cibles.

Figure 14: Organisation du service Link

Source : IDEA Consult

L'accompagnement Link : une professionnalisation progressive… facilitée notamment depuis l'arrivée du dossier unique mais ralentie par la crise sanitaire

Le projet Link, apparu en 2014, a connu une professionnalisation depuis sa mise en place : depuis les premiers recrutements réalisés en 2015 et permettant une équipe de 7 conseillers, le service s'est développé et compte désormais trois responsables, un agent d'accueil/administratif et 13 conseillers[23]. Le profil des conseillers est resté sensiblement le même : les horizons professionnels des conseillers sont diversifiés mais ils disposent tous d'une expérience dans le domaine de l'insertion professionnelle et du recrutement, ce qui permet une complémentarité des expériences et connaissances de chacun (autre service d'Actiris, CPAS, ARAE, agence d'intérim, etc.).

Parmi les éléments qui ont permis de faciliter l'accompagnement réalisé par le service, le dossier unique a eu un rôle important depuis son arrivée en 2019. En effet, celui-ci a permis de faciliter l'accompagnement tant pour le conseiller Link que pour le chercheur d'emploi dont le parcours est plus lisible et mieux valorisé. Ce dossier reprend l'ensemble des étapes franchies par le chercheur d'emploi dans sa recherche de travail, y compris dans les autres services d'aide mis à disposition. Ceci simplifie donc la prise en charge de la demande du chercheur d'emploi. Les conseillers notent toutefois que sa rentabilité ne sera optimale qu'en 2021 en raison de sa mise en production qui se fait par phase. Ainsi, pour le moment, les conseillers Link doivent travailler de pair avec le dossier IBIS et le dossier unique, ce qui entraine toujours une perte de temps. Enfin, concernant cette organisation interne, suite à la crise sanitaire, le service note avoir pris plusieurs mois pour s'adapter au travail

[23] Rapport d'activités 2020 du service Link.

à distance et aux outils IT. En effet, durant cette période, l'ensemble du personnel n'était pas outillé pour travailler à distance. Par ailleurs, le travail avec les partenaires n'a pas toujours pu être assuré à distance puisque certains partenaires ont pris un certain temps à s'adapter.

Link réalise des accompagnements individuels ou collectifs, selon le partenaire de collaboration

Comme représenté sur le schéma, Link collabore directement avec les CPAS, Bruxelles-Formation, la Communauté française et le secteur de l'économie sociale, Actiris et les services de Google. Selon le type de partenaire, le service Link doit contacter plus ou moins de bénéficiaires et ce, à des régularités différentes. Cela influence donc la façon dont le service va prendre contact avec les bénéficiaires (en individuel ou collectif). Ci-dessous, nous expliquons ces différentes collaborations en commençant par les plus récentes dans le dispositif.

En ce qui concerne les fins de contrat d'insertion et les fins de convention premier emploi, le service Link collabore directement avec la Direction Programmes Emploi d'Actiris. Cette direction fournit le listing comprenant les dates de fin des contrats des différents bénéficiaires. Ceci permet aux conseillers Link d'organiser des séances d'informations collectives regroupant ces deux publics. En général, ces séances ont lieu deux fois par mois.

Pour les contrats à durée déterminée d'Actiris, le service Link est mis en contact avec le service des ressources humaines d'Actiris. Les sorties de contrat ayant lieu à n'importe quel moment de l'année, des séances d'informations individuelles sont privilégiées.

Les stagiaires clôturant les formations organisées par Google sont contactés par le service Link afin de convenir d'un rendez-vous pour une séance d'information individuelle.

La collaboration entre Actiris et les CPAS, qui est à l'origine du service Link, est réalisée de telle manière que, au sein des CPAS, des agents de transition sont chargés de sélectionner les personnes qui pourront bénéficier de l'accompagnement Link. Ils accompagnent ensuite les bénéficiaires deux mois avant la fin de leur contrat et un mois après la fin de leur contrat afin de faciliter la transition vers Link. Le cadre de partenariat prévoit que, lorsque le chercheur d'emploi est reçu pour son premier entretien chez Link, il doit avoir, avec l'aide de son conseiller CPAS, établi un bilan professionnel, défini un projet professionnel et être muni de ses outils de recherche d'emploi (CV, lettre de motivation, etc.) et avoir consulté des offres d'emploi pertinentes[24]. Les conseillers des CPAS peuvent également accompagner les chercheurs d'emploi lors du premier entretien pour faciliter le passage de flambeau entre les deux institutions. Pour le bon déroulement de la transition, des réunions sont organisées régulièrement entre Link et les CPAS et les conseillers Link réalisent un feedback à destination des CPAS. L'accompagnement dans ce cadre est donc un accompagnement davantage de proximité que celui réalisé suite au travail des autres partenaires. Il faut noter que la convention de partenariat entre Actiris et les CPAS a pris fin en 2020. Cela implique qu'un nombre moins important de candidats de la part des CPAS.

Les conseillers Link sont également en contact direct avec Bruxelles-Formation et organisent des séances d'information à la fin de chaque module de formation. Concernant ce partenariat, il est noté par le service que, depuis 2019, l'ouverture des pôles formations emplois a créé un transfert de publics vers ces PFE. Cela implique qu'une part du public lié aux secteurs technologiques, numérique, logistique et transport, et construction est désormais pris en charge par ces PFE, ce qui génère diminution des bénéficiaires dirigés vers Link.

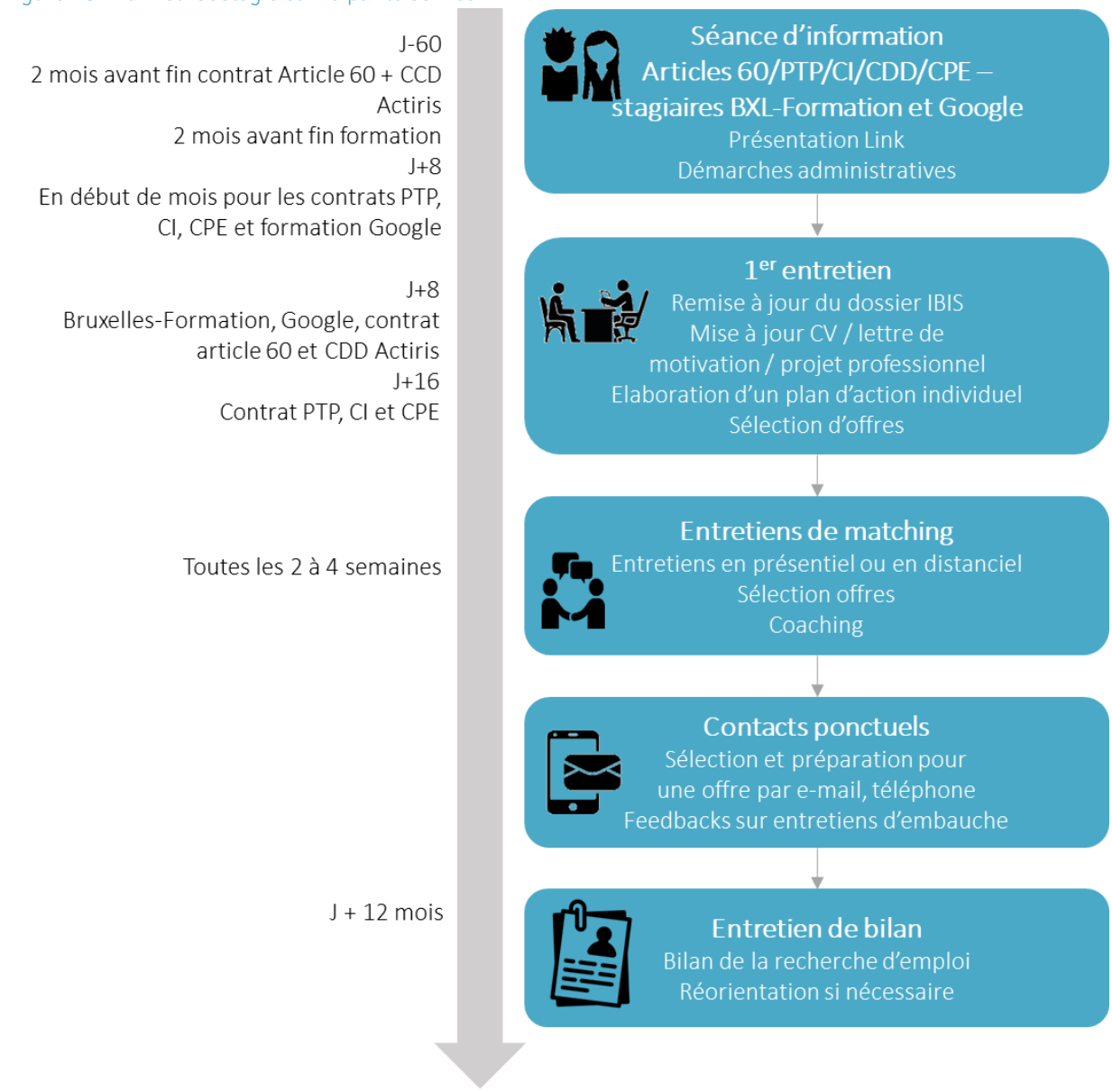
Pour les contrats PTP enseignement et économie sociale, des séances d'informations collectives sont organisées une à deux fois par an. Toutefois, en fonction du nombre de bénéficiaires, des séances d'informations individuelles peuvent également être organisées.

[24] Cadre de partenariat Actiris-CPAS 2015-2020.

4.2.2 La méthodologie de Link

Le schéma ci-dessous résume la méthodologie adoptée par les conseillers du service Link. Chaque étape est décrite précisément dans la suite de ce chapitre.

Figure 15 : La méthodologie suivie par le service Link



Source : IDEA Consult

J-60 et J+8 : Les séances d'information : informer et identifier les chercheurs d'emploi intéressés

Les demandeurs d'emploi éligibles sont invités ou convoqués (en fonction du public cible) à une séance d'information programmée au minimum deux mois avant la fin de leur formation ou de leur contrat. Concernant la convocation, celle-ci a été mise en place pour les fins de contrat d'insertion ainsi que les fins de CPE car le taux d'absence de ces publics était jugé trop élevé. Ce système, mis en place dès 2018, a permis une réduction de 66% d'absences en 2018 à 38% en 2019[25].

[25] Rapport d'activités 2020 du service Link.

Tous les participants aux séances d'information sont, dès cette étape, considérés comme des bénéficiaires de Link. Ils ne sont donc plus convocables en antenne et ne retomberont dans les files de convocation qu'après les 12 mois d'accompagnement ou en cas de sortie prématurée du programme.

Lors de la séance d'information, les conseillers Link présentent le service et son offre d'accompagnement, ses partenaires (espace langues, GRAE, la maison d'enfants, les antennes, etc.), ainsi que les démarches administratives à réaliser. Les séances sont organisées en fonction du timing des formations et des fins de contrats :

- Pour les fins d'art. 60, ce sont les agents des CPAS qui prennent contact pour organiser les séances d'information (3 par mois). Ils transmettent à Link un nombre de participants qu'ils sélectionnent en fonction des conditions de Link ;
- Au sein de Bruxelles-Formation, chaque pôle fournit les dates de fin de formation et le nombre de stagiaires. Les séances d'informations sont planifiées par semestre et par centre de formation ;
- Pour les contrats PTP, les séances se déroulent toujours aux alentours du 8ème jour ouvrable du mois en cours, après la sortie de contrat. Le service a mis en place une activité de sensibilisation auprès des employeurs PTP Economie sociale afin de les informer sur l'existence du service ;
- Pour les contrats d'insertion et les conventions premier emploi, deux séances collectives par mois sont organisées ;
- Pour les fins de contrat à durée déterminée d'Actiris et les fins de formation Google, des séances d'informations individuelles sont organisées. Dans le premier cas, ceci s'explique par le fait que les sorties de contrat ont lieu à n'importe quel moment dans l'année depuis 2019. Dans le second cas, la séance se tient 8 jours après la date de fin de formation. Ces séances sont individuelles ou collectives et se déroulent dans les locaux d'Actiris ou de Bruxelles formation. À partir du moment où le chercheur d'emploi a participé à la séance d'information, il entre officiellement dans le « processus Link ».

Au cours de l'année 2020 et suite à la crise sanitaire et au confinement, le service Link a organisé ces séances d'informations, les premiers entretiens et les entretiens de matching en distanciel au moyen de plateformes digitales comme Teams, Zoom, etc. A cet égard, l'agent administratif était et est toujours chargé de contacter les chercheurs d'emploi par téléphone afin de fixer avec eux les conditions de leur rendez-vous (choix du moyen virtuel, par exemple). À titre exceptionnel, le service Link organisait un entretien en présentiel ou par téléphone dans le cas où le chercheur d'emploi ne pouvait utiliser les outils digitaux (ex. fracture numérique, manque d'outils, etc.). Mis à part l'aspect virtuel de l'accompagnement, la méthodologie du service Link et l'offre de services n'ont pas changé au cours et suite à cette période. Le service Link semble avoir trouvé une utilité à poursuivre l'utilisation de ces outils et souhaite continuer à offrir l'accompagnement digital pour certains publics cibles pour lesquels cela est possible (disposant au moins d'une adresse e-mail ou d'un numéro de téléphone et capable d'utiliser une plateforme digitale). Ceci ne remplacera toutefois pas les séances d'information en présentiel.

J+8 et J+16 : Le premier entretien : définition d'un plan d'action individuel

Les participants sont ensuite convoqués à un premier entretien (d'une durée d'une heure) lors duquel le dossier du chercheur d'emploi est remis à jour (y compris son code professionnel dans IBIS) mais aussi ses outils de recherche d'emploi (CV et lettre de motivation). Le conseiller Link vérifie si le chercheur d'emploi a un projet professionnel clair et réaliste et s'il a au moins une connaissance orale du français ou du néerlandais. Il identifie également l'acquisition éventuelle de nouvelles compétences par le chercheur d'emploi.

Lors de ce premier entretien, si la personne est intéressée par l'accompagnement Link, le conseiller fixe une date pour le premier entretien de matching (dans les 15 jours maximum suivant ce 1er entretien) et définit avec le chercheur d'emploi un plan d'action individuel qui décrit l'ensemble des démarches à entreprendre pour répondre à une sélection de premières offres d'emploi. A l'issue du premier entretien, le conseiller peut réorienter le

chercheur d'emploi qui n'a pas de projet professionnel clair, pas de connaissance d'une des langues nationales ou qui ne possède pas les qualifications nécessaires pour réaliser son projet. Le chercheur d'emploi peut également décider de ne pas poursuivre l'accompagnement, celui-ci étant réalisé sur base volontaire.

À l'issue de ce premier entretien, le conseiller Link devient le conseiller référent du chercheur d'emploi durant les 12 mois d'accompagnement prévus.

De M+1 à M+11 : Les entretiens de matching : un accompagnement régulier et intensif

L'accompagnement prend ensuite la forme d'une alternance d'entretiens présentiels (d'une durée de 30 minutes à une heure) et non présentiels (e-mail, téléphone) selon les besoins du chercheur d'emploi et les opportunités d'offres. Le processus est intensif car le participant et son conseiller Link se rencontrent généralement une fois tous les 15 jours et au moins une fois par mois.

Les objectifs de ces entretiens sont de « matcher » et de « placer » la personne accompagnée mais également de la coacher dans ses démarches de recherche d'emploi. Lors de chaque entretien de matching, le conseiller convient avec le chercheur d'emploi d'un plan d'action à réaliser pour l'entretien prochain. Avec l'aide de son conseiller Link, le chercheur d'emploi recherche les offres d'emploi qui correspondent à son profil et à son projet professionnel. Dans ce cadre, le conseiller Link coach le demandeur d'emploi dans ses démarches (cibler des employeurs, se préparer à un entretien téléphonique, recherche d'emploi via internet ou dans les salons de l'emploi, se préparer à un entretien d'embauche, etc.). Le conseiller Link cherche également des offres et identifie les sources d'offres adéquates avec le chercheur d'emploi. L'objectif est que ce dernier puisse acquérir les outils utiles pour réaliser ses recherches de manière autonome.

Le conseiller Link joue également un rôle pédagogique en expliquant la réalité de certains métiers aux chercheurs d'emploi qui n'ont pas une représentation correcte du marché du travail. Cela peut conduire certains à une réflexion approfondie de leur projet professionnel en fonction de leurs contraintes. Finalement, le conseiller Link soutient le chercheur d'emploi lors de son entretien auprès du conseiller en recrutement (si l'offre est gérée par Actiris) ou auprès de l'employeur (si l'offre n'est pas gérée par Actiris). En cas de refus, le conseiller Link donne un feedback pour faire progresser le demandeur d'emploi dans sa recherche.

À n'importe quel moment du processus Link, si le chercheur d'emploi manque d'outils ou de techniques de recherche d'emploi, il sera réorienté soit vers le service GRAE, soit vers un partenaire RAE d'Actiris en cas d'urgence afin de combler ses lacunes.

J+12 mois : L'entretien de bilan : analyse des démarches entreprises et du projet professionnel

Douze mois après le premier entretien, le chercheur d'emploi est convoqué à un entretien de bilan. Le conseiller réalise le bilan des démarches entreprises et met en évidence les points forts et faiblesses du chercheur d'emploi au regard de son projet professionnel. Le cas échéant, le chercheur d'emploi peut être orienté vers d'autres services d'Actiris et ses partenaires.

A l'issue des 12 mois d'accompagnement, le chercheur d'emploi peut décider de prolonger son accompagnement mais de manière moins intensive car à ce stade il est considéré comme étant plus autonome. Lorsqu'il met fin à son accompagnement, le conseiller clôture l'accompagnement en indiquant le motif. Il existe cinq motifs de clôture :

- La mise à l'emploi (28 jours minimum prestés à temps plein ou 3 mois à temps partiel, un projet d'indépendant, de société ou d'ASBL. Notons que le stage FIRST n'est pas compris comme une mise à l'emploi) ;
- Une formation qualifiante ou d'alphabétisation ;
- Une reprise d'études ;

- Une réorientation (vers les antennes ou missions locales) ;
- Déménagement, perte de contact avec la personne ou maladie.

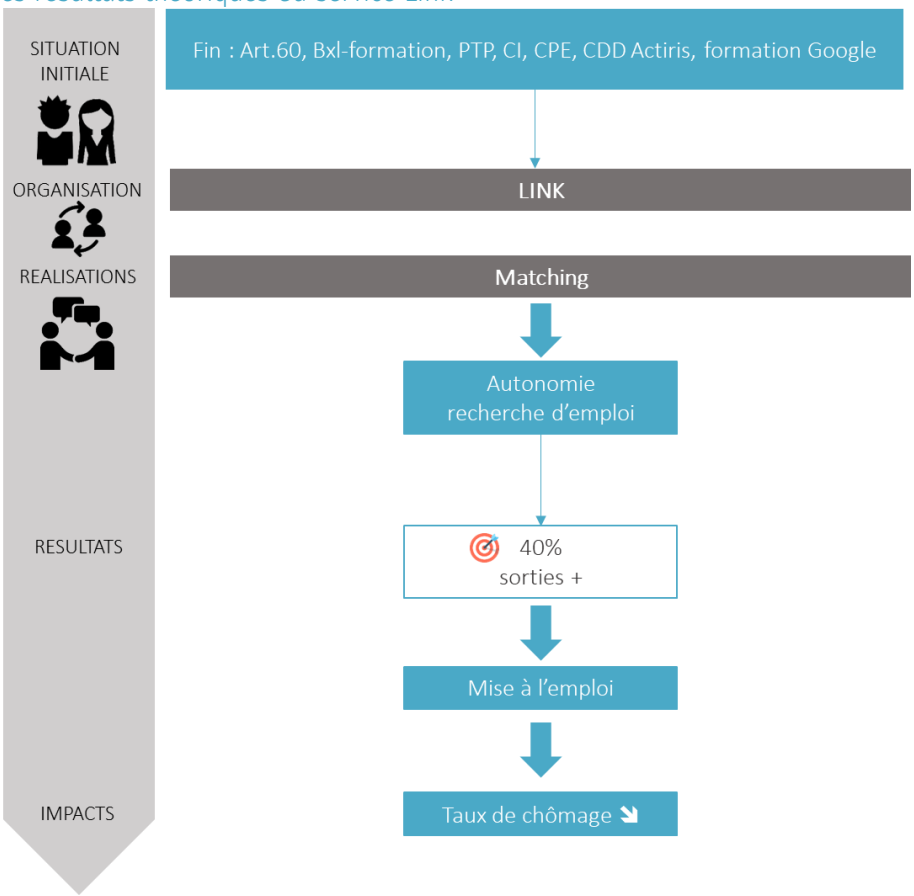
4.3. Les résultats de la mesure Link

Cette partie s'intéresse tout d'abord aux résultats théoriques de la mesure Link. Nous y décrivons les hypothèses sous-jacentes au fonctionnement optimal de la mesure. Les résultats chiffrés sont ensuite présentés au regard des indicateurs de réalisations et indicateurs d'impacts ainsi que les résultats d'impacts en termes de mise à l'emploi des bénéficiaires dans les 6 mois de la fin de leur contrat ou de leur formation.

4.3.1 Les résultats théoriques de la mesure Link

La figure ci-dessous présente les résultats théoriques attendus pour le service Link. Nous décrivons ensuite chaque étape et comment les actions du service sont supposées assurer la transition de ces bénéficiaires vers l'emploi.

Figure 16 : Les résultats théoriques du service Link



Source : IDEA Consult

Une plus grande autonomie dans la recherche d'emploi

Le service Link s'adresse aux publics de chercheurs d'emploi qui ont bénéficié d'une formation ou d'un contrat qualifiant. Plus précisément, comme expliqué précédemment, il s'agit des stagiaires de Bruxelles-Formation qui ont réussi leur formation, des allocataires des CPAS qui ont terminé un « Article 60 »,des bénéficiaires d'un contrat PTP,d'un contrat d'insertion, d'une convention premier emploi, d'un contrat à durée déterminée chez Actiris ou encore de personnes clôturant une formation Google. Link vise à assurer une transition entre les formations et contrats qualifiants et la mise à l'emploi de leurs bénéficiaires.
Dans cet objectif, le service Link offre un accompagnement régulier et intensif d'une durée de 12 mois prolongeable. Cet accompagnement prend la forme d'une alternance d'entretiens en face-à-face et de contacts ponctuels (e-mail, téléphone). Lors des entretiens, le conseiller Link accompagne le chercheur d'emploi dans ses démarches de recherche d'emploi depuis la sélection d'une offre à l'entretien d'embauche. A l'issue de l'accompagnement, le chercheur d'emploi doit avoir acquis les outils et les connaissances nécessaires pour mener de manière autonome sa recherche d'emploi. Par ailleurs, le fait que l'accompagnement ne soit pas obligatoire et qu'il n'y ait pas de contrôle quant à la recherche d'emploi est supposé donner une dynamique positive au processus. Seuls les chercheurs d'emploi motivés et intéressés poursuivent l'accompagnement, tandis que les autres sont réorientés. Enfin, l'accompagnement se déroulant sur une période d'un an, celui-ci est supposé permettre un lien de confiance et de respect mutuel entre le conseiller Link et ses chercheurs d'emploi.
En termes de résultats, le service a l'objectif de mener ses bénéficiaires à l'emploi ou à une reprise d'études ou de formation dans les 6 mois de la fin de leur contrat ou formation. Au final, la mesure doit mener à une mise à l'emploi durable de ces bénéficiaires.

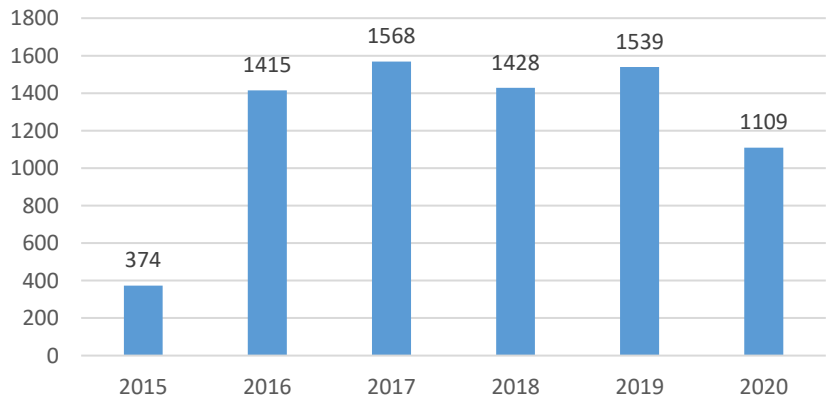
4.3.2 Les résultats chiffrés de la mesure

Dans cette partie, nous présentons les résultats chiffrés des réalisations du service Link et de ses résultats. A ce stade, nous ne disposons pas encore des données de l'Observatoire bruxellois de l'emploi quant aux mises à l'emploi dans les 6 et 12 mois de la fin de la formation ou du contrat qualifiant.

Les réalisations de la mesure : un objectif atteint à 99,1% en 2020

La figure suivante présente le nombre de chercheurs d'emploi vus par les conseillers Link lors des séances d'information collective. Depuis 2015, ce nombre a connu une croissance de 73,6% : de 374 personnes vues en séances d'information en 2015 lors de la première année de la mesure, le service a vu 1.568 personnes en 2016. L'objectif qui a été fixé prévoit que le service Link atteigne un quota de 7.500 chercheurs d'emploi en 2023. En 2020, malgré une diminution de 38,8% par rapport à 2019, le service enregistrait un total de 7.433 chercheurs d'emploi rencontrés, soit une réalisation de 99,1% de l'objectif. L'objectif fixé à 2023 sera donc fort certainement atteint voire dépassé.

Figure 17 : Nombre de chercheurs d'emploi vus en séance d'information



Source : IDEA Consult sur base des données d'Actiris, sur base de l'extrait « Mon Actiris Partenaires » du 9 mai 2022

Les réalisations de la mesure : le nombre d'heures moyen consacré à chaque bénéficiaire Link est de 2,9 heures

Entre 2016 et 2020, en moyenne les bénéficiaires se sont vu consacrer chacun 2,89 heures d'accompagnement. On observe que le temps consacré varie selon le type de bénéficiaires et selon l'année. En effet, comme le montre le tableau suivant, en 2020 ceux qui ont bénéficié du plus de temps d'accompagnement sont les fins de contrat Actiris qui ont reçu 11,2 heures d'accompagnement. À l'opposé, les personnes issues du projet pilote Google ont reçu 2,5 heures d'accompagnement. En moyenne, toutefois, au cours de la période, l'accompagnement est dans un ordre de grandeur comparable et ce, quel que soit le public. Ce temps dont disposent les conseillers est globalement considéré par le service comme un facteur de réussite de la mesure. En effet, les conseillers estiment que le temps consacré aux chercheurs d'emploi (une heure par entretien) leur permet d'assurer un accompagnement à long terme, de qualité et focalisé sur les besoins du chercheur d'emploi.

Tableau 11 : Temps d'accompagnement accordé par type de bénéficiaire, 2016-2020

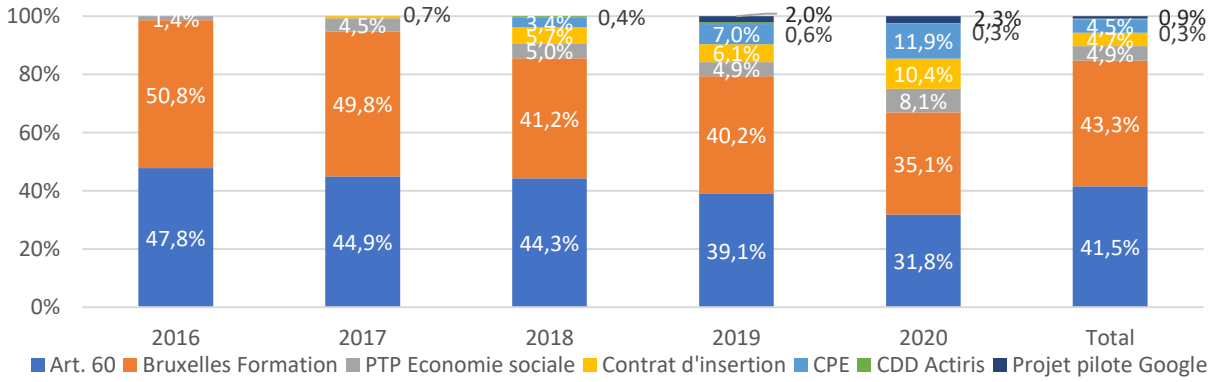
	2016	2017	2018	2019	2020	Total
Art. 60	3,9	4,7	2,9	3,1	5,2	3,96
Bruxelles Formation	2,7	3,4	3,9	3,9	5,7	3,92
PTP Economie sociale	1,8	3,7	3,4	3,7	4,1	3,34
Contrat insertion	0	2,4	3,5	3,7	4,7	2,86
CPE	0	0	3,3	3	3,6	1,98
CDD Actiris	0	0	1	2,4	11,2	2,92
Projet pilote Google	0	0	0	3,2	2,5	1,14

Source : IDEA Consult sur base des documents internes Link

Le public cible atteint par la mesure : près de la moitié des chercheurs d'emploi pris en charge par Link viennent de Bruxelles Formation

En examinant plus particulièrement le type de chercheurs d'emploi pris en charge par Link, la figure suivante montre que, de manière globale entre 2016 et 2020, la majorité d'entre eux proviennent d'une formation fournie par Bruxelles Formation (43,3% en moyenne au cours de la période). Le second groupe le plus suivi par le Service Link concerne d'anciens bénéficiaires de l'article 60 (41,5% en moyenne au cours de la période). L'ensemble des autres bénéficiaires représentent, chacun, moins de 5% du public. Il est important de noter qu'à partir de 2020, la part du public provenant des CPAS (art. 60) et de Bruxelles Formation a diminué. Ce sont les seuls groupes dont la part a diminué dans cette période. Ceci s'explique certainement en partie par la fin de convention de partenariat entre Actiris et les CPAS, ainsi que suite à l'ouverture des pôles formation emploi.

Figure 18 : Part des différents publics-cibles pris en charge par Link, 2016-2020



Source : IDEA Consult sur base des données du Service Link

Le public cible atteint par la mesure : des chômeurs de longue durée, faiblement qualifiés, d'origine étrangère et dans une situation familiale précaire

Le tableau suivant fournit des indications quant au profil des personnes qui ont été intégrées dans les actions Link.

- Sexe : Les hommes sont légèrement plus représentés que les femmes (52,9% contre 47,1% en moyenne).
- Statut professionnel avant l'entrée : Les chômeurs de longue durée constituent le public principal et sont présents à plus de 60% parmi les bénéficiaires de Link (61,5% en moyenne). Ils sont également les plus nombreux parmi les DEI bruxellois avec une proportion de 60,6%[26]. Nous pouvons donc constater que ce public constitue une cible prioritaire pour Link.
- Âge : La grande majorité des participants sont âgés de 25 à 54 ans (78,7% en moyenne) tandis que les jeunes demandeurs d'emploi sont moins représentés (17,6% en moyenne) et les demandeurs d'emploi âgés de plus de 54 ans sont très faiblement présents (3,7% en moyenne). Les plus de 50 ans sont pourtant proportionnellement plus nombreux parmi les DEI bruxellois (27,2%)[27].
- Niveau d'études : Plus de la moitié des participants sont faiblement qualifiés (56,6%), les personnes moyennement qualifiées et hautement qualifiées représentent respectivement 28,3% et 15,1% des participants. Les demandeurs d'emploi les moins qualifiés sont également les plus nombreux sur le marché du travail bruxellois, leur proportion (21,1%)[28] est cependant moins grande que parmi le public de Link.
- Situation familiale : en 2015, la majorité des participants vivaient dans un ménage sans emploi (53,5%). Toutefois, ces données ne sont pas disponibles pour les années suivantes et nous permettent donc pas de fournir un commentaire sur l'évolution de cette caractéristique.
- Origine : en 2015, la grande majorité des participants étaient d'origine étrangère (en ce compris des migrants ou faisant partie d'une communauté marginalisée) (82,1%). Toutefois, ces données ne sont pas disponibles pour les années suivantes et nous permettent donc pas de fournir un commentaire sur l'évolution de cette caractéristique.
- Handicap : Aucun participant handicapé n'a été répertorié en 2015. Ces données ne sont pas disponibles pour les années suivantes et nous permettent donc pas de fournir un commentaire sur l'évolution de cette caractéristique.

[26] view.brussels, Etat des lieux le marché de l'emploi en région bruxelloise : rapport 2021.
[27] Idem.
[28] Idem.

Tableau 12 : Profils des chercheurs d'emploi vus par Link en séance d'information, total pour la période[29]

Profil des participants		Total	
		Nombre	%
Sexe	Hommes	4.573	61,5%
	Femmes	2.860	38,5%
Statut professionnel avant l'entrée dans la mesure	Chômeurs de longue durée	4.573	61,5%
	Chômeurs de courte durée	2.860	38,5%
	Personnes inactives	s.d.	s.d.
	Personnes inactives ne suivant ni enseignement ni formation	s.d.	s.d.
	Personnes exerçant un emploi y compris les indépendants	s.d.	s.d.
Âge	De 18 à 25 ans	1.308	17,6%
	Entre 25 et 54 ans	5.852	78,7%
	Plus de 54 ans	275	3,7%
Niveau d'études	Faible (max. sec. inférieur)	4.205	56,6%
	Moyen (sec. supérieur)	2.107	28,3%
	Elevé (supérieur)	1.121	15,1%
Situation familiale	Participants vivant dans des ménages sans emploi	s.d.	s.d.
	Participants vivant dans des ménages sans emploi avec des enfants à charge	s.d.	s.d.
	Participants vivant dans des ménages d'une personne avec des enfants à charge	s.d.	s.d.
	Autres	s.d.	s.d.
Origine	Migrants, participants d'origine étrangère, minorités (y compris les communautés marginalisées telles que les Roms)	s.d.	s.d.
	Participants d'origine belge	s.d.	s.d.
Handicap	Participants sans handicap	s.d.	s.d.
	Participants handicapés	s.d.	s.d.
Total		**7.433**	**100%**

Source : IDEA Consult sur base des données d'Actiris, sur base de l'extrait « Mon Actiris Partenaires » du 9 mai 2022

[29] Les informations détaillées de 2015 à 2020 sont reprises dans le tableau 21 en annexe.

Les résultats de la mesure : en 2020, 49,4% des bénéficiaires ont quitté l'accompagnement pour une mise à l'emploi, 13,4% pour suivre une formation et 23,2% ont été réorientés

Le tableau ci-dessous présente, pour l'année 2020, le type de sorties (en chiffres absolus et pourcentage) pour les différents types de bénéficiaires du service Link. Comme on le voit, environ la moitié des bénéficiaires du service connaissent une sortie vers l'emploi (49,4%). Un autre type de sortie concerne les sorties en cours d'accompagnement pour une réorientation : près d'un quart des bénéficiaires sont effectivement réorientés par le Service (23,2%). Enfin, 13,4% des bénéficiaires ont une sortie vers une formation.

Il est intéressant de se pencher sur les différents types de sorties en fonction du type de bénéficiaire. Les principales observations à ce titre sont les suivantes :

- 100% des fins de contrat Actiris ont fait une sortie vers l'emploi en 2020. Toutefois, cela ne concernait que deux personnes. Outre ces bénéficiaires, ce sont les fins de CPE qui connaissent le taux de sortie vers l'emploi le plus élevé (75,6%) ;
- Les stagiaires de Bruxelles-Formation sont les plus nombreux à poursuivre une formation à la suite de l'accompagnement Link (16,9%) ;
- 39,8% des contrats PTP en économie sociale font l'objet d'une réorientation ;
- Les fins d'accompagnement sans sortie positive de ce type sont plus nombreuses chez les fins d'art. 60 (14,7%). Par ailleurs, ce public est celui enregistrant le taux de sortie vers l'emploi le plus faible (38,5%).

Enfin, ces résultats concernant l'année 2020 et donc la crise sanitaire, le Service Link a également renseigné l'information à propos des fins d'accompagnement pour maladie. Nous voyons donc que 2,4% des bénéficiaires ont connu un arrêt de l'accompagnement pour maladie.

Tableau 13 : Types de sorties par bénéficiaires de l'accompagnement Link (2020)

	Total sorties		Emploi		Formation		Réorientation		Fin d'accompagnement		Maladie	
	Nb.	%	Nb.	%	Nb.	%	Nb.	%	Nb.	%	Nb.	%
Art. 60	434	35,6%	167	38,5%	56	12,9%	138	31,8%	64	14,7%	9	2,1%
Bruxelles-Formation	356	29,2%	182	51,1%	60	16,9%	54	15,2%	50	14,0%	10	2,8%
PTP Economie Sociale	108	8,9%	45	41,7%	11	10,2%	43	39,8%	5	4,6%	4	3,7%
Contrat d'insertion	128	10,5%	69	53,9%	21	16,4%	22	17,2%	11	8,6%	5	3,9%
CPE	160	13,1%	121	75,6%	13	8,1%	18	11,3%	7	4,4%	1	0,6%
CDD Actiris	2	0,2%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Projet pilote Google	30	2,5%	16	53,3%	2	6,7%	8	26,7%	4	13,3%	0	0%
Total	**1.218[30]**	**100%**	**602**	**49,4%**	**163**	**13,4%**	**283**	**23,2%**	**141**	**11,6%**	**29**	**2,4%**

Source : IDEA Consult sur base des données internes de Link

[30] Le Service Link comptabilise 109 bénéficiaires en plus que les bénéficiaires comptabilisés dans les données MAP.

Les impacts de la mesure : les objectifs fixés en termes de sorties positives sont dépassés pour tous les types de bénéficiaires

Comme rappelé plus haut, le Service Link doit viser 40% de sorties positives pour l'ensemble des bénéficiaires de son accompagnement. Sont considérées comme positives, toutes sorties vers l'emploi, la formation ou le retour aux études. Le tableau ci-dessous présente le résultat des sorties vers l'emploi et la formation, par type de bénéficiaires pour 2020. Comme le tableau le montre, le taux de sorties positives dépasse les 40% pour l'ensemble des bénéficiaires en 2020.

Tableau 14 : Sorties positives par type de bénéficiaires du service Link (2020)

	Total sorties positives		Emploi		Formation	
	Nb.	%	Nb.	%	Nb.	%
Art. 60	223	51,4%	167	38,5%	56	12,9%
Bruxelles-Formation	242	68,0%	182	51,1%	60	16,9%
PTP Economie Sociale	56	51,9%	45	41,7%	11	10,2%
Contrat d'insertion	90	70,3%	69	53,9%	21	16,4%
CPE	134	83,8%	121	75,6%	13	8,1%
CDD Actiris	2	100%	2	100%	0	0%
Projet pilote Google	18	60,0%	16	53,3%	2	6,7%
Total	**765**	**62,8%**	**602**	**49,4%**	**163**	**13,4%**

Source : IDEA Consult sur base des données internes de Link

Il est intéressant d'observer que les bénéficiaires type « Art. 60 » sont ceux ayant le taux de sorties positives le plus faible, suivi des bénéficiaires type « PTP Economie sociale ». Ceci peut s'expliquer par deux raisons principales :

- L'inadéquation des compétences acquises par les fins d'article 60 ainsi que par les anciens PTP en économie sociale. En effet, du fait de l'acquisition de compétences dans le secteur non-marchand, il peut s'avérer difficile pour le chercheur d'emploi de s'insérer dans un autre secteur, notamment le secteur marchand. Ceci ne concerne pas que ce public car, dans le cas des stagiaires Bruxelles Formation, il peut arriver que la formation soit incomplète et ne permette donc pas au stagiaire d'obtenir et maîtriser l'ensemble des compétences nécessaires à l'exécution d'un métier. L'insertion dans ce métier n'est donc pas forcément garantie.
- La méconnaissance des conditions de travail dans des conditions réelles est un autre frein. En effet, souvent le public Link (notamment article 60) a pratiqué un emploi dans des conditions particulières qui ne correspondent pas aux conditions réelles du métier. Le chercheur d'emploi peut donc avoir besoin d'un temps d'adaptation pour se faire aux conditions réelles de ce métier.

Par ailleurs, nous avons également analysé l'évolution des sorties positives de 2017 à 2020 sur base des données fournies par le Service Link pour cette période. Comme nous pouvons le voir dans le tableau ci-dessous, sur l'ensemble de cette période, le Service Link a atteint l'objectif de sorties positives pour l'ensemble de ses bénéficiaires, à l'exclusion de l'année 2018 où seuls les fins de contrat CPE enregistraient un taux de sorties positives supérieur à 40%. À cette exception, le service atteint l'objectif de sorties positives chaque année et même le surpasse. C'est, en particulier, le cas pour les bénéficiaires de types « fin de contrat CPE » et les bénéficiaires sortant de Bruxelles-Formation.

Le service Link explique ce succès au profil des candidats qui sont toujours bien vérifiés comme étant « job ready ». Ceux-ci ont bénéficié d'une première expérience et formation, et l'entretien d'accueil permet de vérifier

qu'ils disposent d'un projet ciblé. Si ce n'est pas le cas, le candidat est réorienté. Ce filtrage des profils permet de mieux favoriser l'insertion professionnelle du candidat et donc, une sortie positive.

	2017			**2018**			**2**
	Sorties emploi	Sorties formation	Total sorties	Sorties emploi	Sorties formation	Total sorties	S e
FIN ART60	39,6%	15,9%	55,6%	16,1%	17,1%	33,1%	3
FIN BF	59,4%	10,6%	70,1%	11,9%	10,9%	22,9%	5
FIN PTP ECO SOC	37,5%	12,5%	50,0%	10,9%	16,3%	27,2%	3
CONTRAT INSERTION	44,4%	11,1%	55,6%	1,0%	13,9%	14,9%	5
CPE				66,1%	10,2%	76,3%	6
CDD ACTIRIS				0,0%	0,0%	0,0%	5
PROJET PILOTE GOOGLE							4

Tableau 15 : Evolution des sorties positives, par type, année et type de bénéficiaires

	2017			2018			2019			2020		
	Sorties emploi	Sorties formation	Total sorties	Sorties emploi	Sorties formation	Total sorties	Sorties emploi	Sorties formation	Total sorties	Sorties emploi	Sorties formation	Total sorties
Art. 60	39,6%	15,9%	55,6%	16,1%	17,1%	33,1%	34,9%	15,3%	50,2%	38,5%	12,9%	51,4%
Bruxelles-Formation	59,4%	10,6%	70,1%	11,9%	10,9%	22,9%	56,0%	10,2%	66,3%	51,1%	16,9%	68,0%
PTP Economie Sociale	37,5%	12,5%	50,0%	10,9%	16,3%	27,2%	38,6%	13,6%	52,3%	41,7%	10,2%	51,9%
Contrat d'insertion	44,4%	11,1%	55,6%	1,0%	13,9%	14,9%	51,9%	10,2%	62,0%	53,9%	16,4%	70,3%
CPE	/	/	/	66,1%	10,2%	76,3%	60,2%	9,8%	69,9%	75,6%	8,1%	83,8%
CDD Actiris	/	/	/	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	8,3%	58,3%	100%	0,0%	100%
Projet pilote Google	/	/	/	/	/	/	46,7%	16,7%	63,3%	53,3%	6,7%	60,0%

Source : IDEA Consult sur base des données internes de Link

Dans ce chapitre, nous avons montré que la mesure Link, depuis sa création en 2015, a connu un franc succès et ce, de manière continue. En 2020, l'objectif total est quasiment atteint alors que celui-ci a une échéance à 2023. Par ailleurs, nous observons que, à l'exception d'une année, la mesure a atteint et même surpassé les objectifs de sorties positives.

4.4. Conclusions et recommandations

Les conclusions et recommandations de la mesure seront écrites dans le rapport final.

5 / Le service Consultants employeurs

5.1. Objectifs de la mesure

Dans ce chapitre, nous décrivons les objectifs généraux de la mesure Consultants employeurs, son public cible ainsi que les objectifs chiffrés de la mesure.

5.1.1 Les objectifs généraux du service Consultants employeurs

Améliorer l'adéquation entre le besoin des employeurs et les compétences des chercheurs d'emploi

Le service des Consultants employeurs s'inscrit dans l'axe 2 du PO « Emploi pour tous » avec pour objectif spécifique d'améliorer l'adéquation entre les besoins des employeurs et les compétences des chercheurs d'emploi bruxellois afin d'accroître leur taux d'emploi. Plus particulièrement, la mission des Consultants employeurs est de créer et d'entretenir des contacts avec les employeurs bruxellois afin d'identifier et d'anticiper les futures offres d'emploi. Ils constituent une interface entre les employeurs et Actiris en formulant des réponses à leur besoin de recrutement. Ce rôle sera renforcé dans le cadre du contrat de Gestion 2017-2022 visant la mise en œuvre de la Garantie Solutions Pour Tous.

Trois principaux objectifs sont visés :

- Maximaliser le nombre d'offres d'emploi à mettre à la disposition des chercheurs d'emploi bruxellois ;
- Soutenir les employeurs dans toutes leurs démarches en vue de favoriser la mise à l'emploi ;
- Garantir l'adéquation entre les besoins des employeurs et les compétences des chercheurs d'emploi bruxellois pour mettre un maximum de chercheurs d'emploi au travail.

5.1.2 Les objectifs en termes de public cible du service Consultants employeurs

Des employeurs exigeants quant à leurs besoins en compétences

Les Consultant employeurs s'adressent directement aux employeurs bruxellois à qui ils proposent un accès direct aux services d'Actiris. L'économie bruxelloise étant principalement tournée vers le secteur tertiaire, les employeurs recherchent principalement de la main d'œuvre qualifiée et expérimentée. Ces profils restent rares parmi les demandeurs d'emploi bruxellois qui sont pour la plupart faiblement qualifiés et éloignés du marché du travail. Par ailleurs, beaucoup d'entreprises ne connaissent pas ou peu les services de matching proposés par Select Actiris ainsi que les différentes aides à l'emploi dont ils peuvent bénéficier.

5.1.3 Les objectifs chiffrés du service Consultants employeurs

D'ici 2023, 144.00 offres d'emploi ou de stage devront être enregistrées

En termes d'objectifs quantitatifs, deux indicateurs permettent de suivre la réalisation de la mesure et d'évaluer ses résultats au regard des valeurs cibles définies pour 2023. Ces objectifs sont les suivants :

- En termes de réalisation, 108.000 contacts avec les entreprises devront avoir été réalisé d'ici 2023 ;
- En termes d'impact, 144.000 offres d'emploi ou de stage devront avoir été enregistrées d'ici 2023.

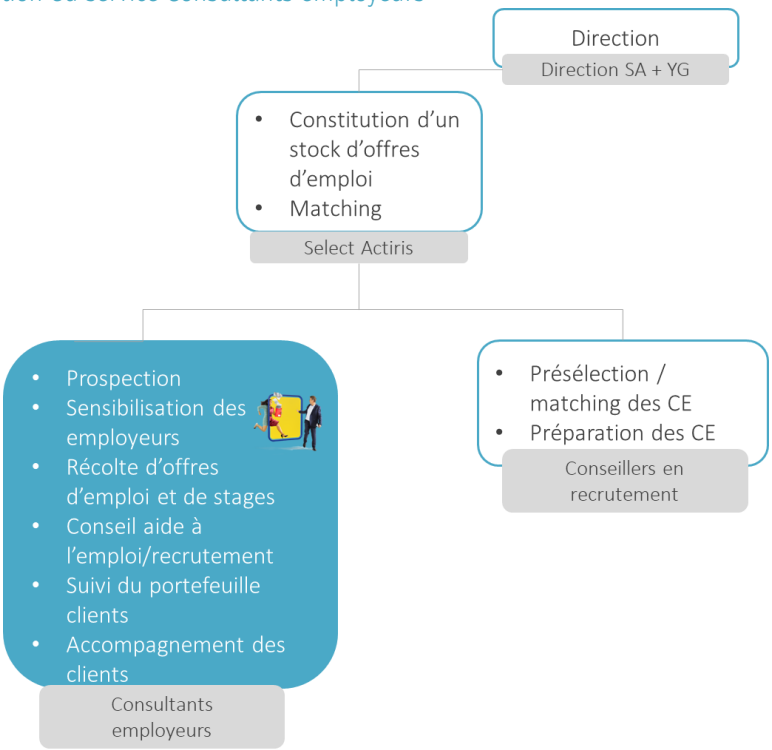
5.2. L'organisation de la mesure

Dans cette section, nous décrivons l'organisation interne du service Consultants employeurs ainsi que la méthodologie utilisée.

5.2.1 L'organisation interne du service Consultants employeurs

Dans le chapitre consacré au service Youth Guarantee, nous avons déjà décrit comment les Consultants employeurs interviennent en amont du processus afin de constituer un stock d'offres de stage. Le schéma ci-dessous présente plus particulièrement l'organigramme de la Direction « employeurs » d'Actiris et montre comment le service des Consultants employeurs contribue aux actions des services qui sont au contact direct des chercheurs d'emploi.

Figure 19 : Organisation du service Consultants employeurs



Source : IDEA Consult

Des équipes sectorielles multidisciplinaires

Les Consultants employeurs font partie de la « Direction employeurs ». Celle-ci inclut le service Select Actiris composé des consultants employeurs et des conseillers en recrutement, la cellule FIRST et le service Youth Guarantee. Ces deux derniers services sont impliqués plus particulièrement dans la gestion des stages FIRST que nous avons analysés précédemment.

Le service Consultants employeurs a été réformé en 2012 pour être structuré autour de 5 pôles spécialisés par secteur :

- HoReCa, évènements, vente ;
- Services aux entreprises, titres-services ;
- Construction, énergie, transport, logistique ;
- Institutions publiques et enseignement ;
- Services aux personnes et secteur socioculturel.

Avant 2012, les consultants employeurs géraient des portefeuilles d'entreprises répartis en fonction des différentes communes bruxelloises et possédaient donc une connaissance généraliste de l'ensemble des secteurs professionnels. La réorganisation du service a permis de former des équipes spécialisées et multidisciplinaires qui réunissent dans un même pôle les consultants employeurs, les conseillers en recrutement, les job coachs de Youth Guarantee et les conseillers FIRST. Alors que les Consultants employeurs sont chargés des contacts avec les entreprises (prospection, sensibilisation, suivi du portefeuille du client) et d'identifier les offres d'emploi et de stages, les conseillers en recrutement Select réalisent le matching en présélectionnant les candidats adéquats parmi la base de données des chercheurs d'emploi inscrits chez Actiris. Comme décrit dans le chapitre dédié à Youth Guarantee, les job coachs réalisent le matching dans le cadre particulier des stages FIRST, contrats d'insertion et CPE. En réunissant les différents services dans les pôles, l'objectif a été d'assurer une cohérence plus forte entre l'offre d'emploi et les chercheurs d'emploi sélectionnés ainsi qu'une connaissance plus pointue des besoins de chaque secteur. Peu de modifications ont été relevées entre 2017 et 2020 au niveau de l'organisation de la mesure. Les principaux changements ont eu lieu surtout à partir de 2020. Nous les mentionnons ci-après rapidement par souci d'information bien que ces aspects sortent du cadre de la présente évaluation.

Un premier changement important concerne le renforcement de la logique de sectorialisation et polarisation via notamment la création de quatre nouveaux PFE (Pôles Formation Emploi). Nous pouvons désormais compter neuf pôles. A l'heure actuelle, ce sont 25 consultants employeurs et environ 58 conseillers en recrutement qui sont employés au sein de Select Actiris[31].

La réorganisation du service en pôles sectoriels a permis plusieurs bénéfices : une meilleure identification des secteurs pour les employeurs qui sont contactés, un gain en expertise et professionnalisation du service, et des collaborations plus précises et ciblées entre les consultants et les employeurs menant à des actions avec plus d'impact. Cette réorganisation et la professionnalisation qui s'en est suivie permettent au Service d'offrir un service de meilleure qualité, et mieux adapté aux besoins des employeurs.

De plus, une deuxième innovation majeure a pu être implémentée en 2022, il s'agit de l'utilisation d'un CRM. Ce projet, lancé en 2017, aurait dû déjà aboutir en 2019 et puis 2020. En raison de divers facteurs liés également à la crise sanitaire, la mise en place d'un CRM a pris du retard. Toutefois, la nouvelle méthodologie des consultants découlant de ce projet a pu être élaborée durant ce laps de temps. La préparation de la formation des utilisateurs futurs de l'outil suit son cours afin d'optimiser l'emploi de celui-ci dès sa mise sur pied.

Concernant la crise sanitaire, celle-ci a également grandement impacté le déroulement de la mesure à partir de 2020 et notamment le travail des consultants. En l'occurrence, ceux-ci se sont principalement attelés à informer les employeurs sur les mesures financières décidées par la Région bruxelloise pour répondre aux conséquences de la crise. Par ailleurs, les services ont dû être informatisés au maximum afin de respecter les normes sanitaires en vigueur. Cette transition forcée vers le digital a créé de nouvelles opportunités de contact. En effet, les contacts étant désormais totalement possibles de manière digitale, certains employeurs prennent le temps de s'inscrire en ligne et de participer à certains webinaires. Auparavant, ces activités nécessitaient un déplacement en physique. Ce sont donc de nouveaux employeurs qui peuvent être atteints via cette digitalisation. Le Service a donc décidé de maintenir une organisation hybride à l'issue de la crise afin de maintenir ce contact digital mais également le contact en présentiel, certains employeurs étant moins habiles aves les outils digitaux.

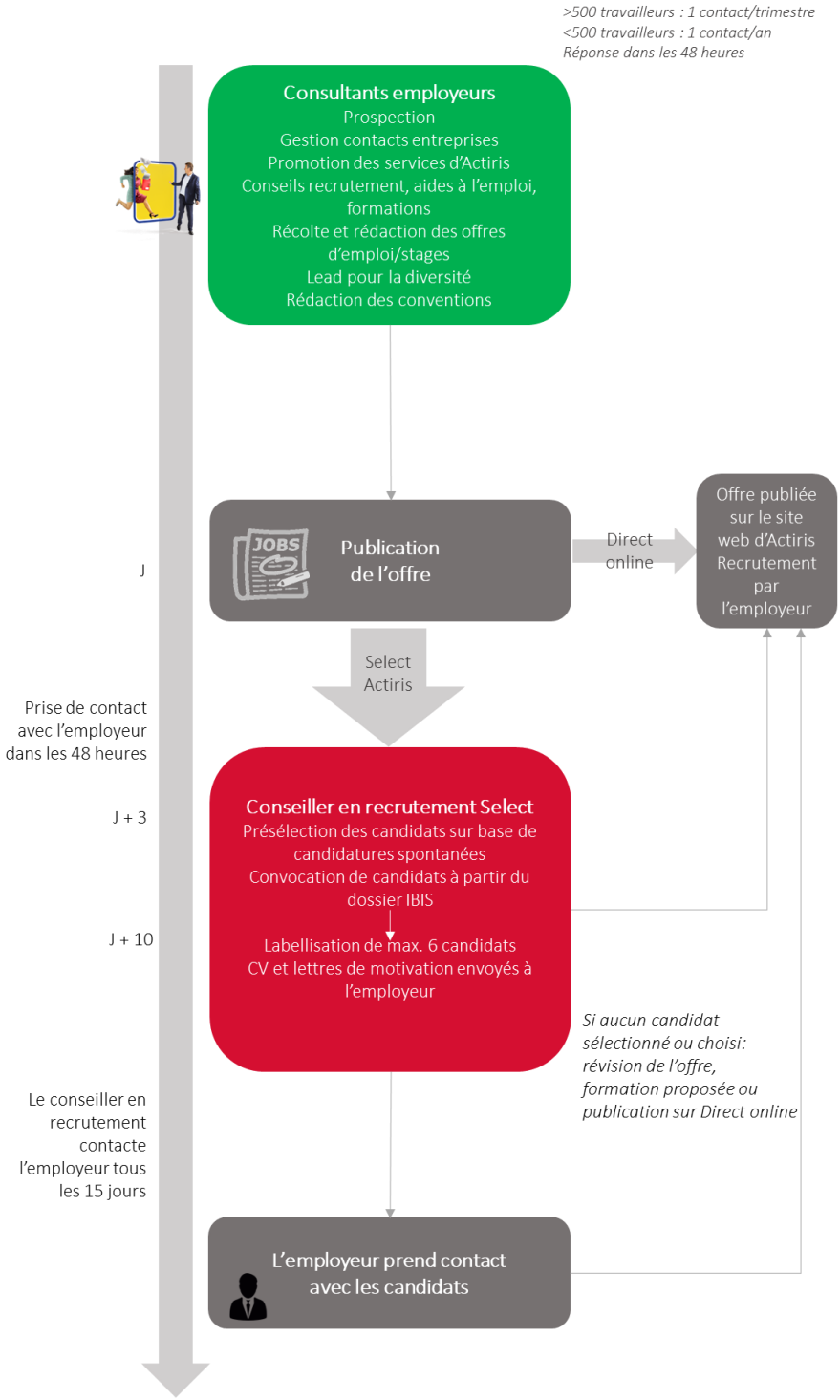
[31] D'après les documents internes du service Consultants Employeurs.

5.2.2 La méthodologie du service Consultants employeurs

Le schéma ci-dessous représente les différentes étapes de la méthodologie suivie par les consultants employeurs et les conseillers en recrutement, leurs fonctions étant interdépendantes l'une de l'autre. Chaque étape est ensuite décrite de manière plus précise.

Il est prévu que cette méthodologie soit modifiée avec l'arrivée du nouvel outil CRM et la mise en place d'une nouvelle segmentation employeurs.

Figure 20 : La méthodologie suivie par les Consultants employeurs et conseillers en recrutement



Source : IDEA Consult

Une mission de prospection

Le consultant employeur est chargé d'assurer une interface proactive entre Actiris et les employeurs bruxellois dans le but de récolter des offres d'emploi et des offres de stage, de les diffuser et d'en organiser le suivi. Chaque consultant est donc responsable d'un portefeuille d'entreprises à développer et à fidéliser. A cette fin, il réalise une mission de prospection et de représentation d'Actiris auprès des entreprises bruxelloises.

Le service organise régulièrement des campagnes de communication afin de se faire connaître auprès des employeurs (« petits déjeuners sectoriels », « lunchs employeurs intersectoriels »). Ils sont présents lors des « employers days » et lors des évènements porteurs d'emploi tels que l'ouverture de centres commerciaux (Docks, Het Mint, etc.) et développent des conventions avec les acteurs de développement économique (Impulse). L'objectif est d'attirer de nouveaux employeurs et de fidéliser ceux qui ont déjà fait appel à Actiris (dont notamment les PME qui ont des besoins irréguliers en recrutement). Lors des embauches, Actiris doit être considéré par les employeurs comme le principal canal de recrutement.

La méthodologie dans la prise de contact et la régularité des contacts est différente selon la taille de l'entreprise : les entreprises de plus de 200 travailleurs doivent être contactées une fois par trimestre tandis que les entreprises de moins de 200 travailleurs sont contactées une fois par an. La rapidité de réaction est importante, les consultants étant tenus de répondre aux demandes des employeurs dans les 48 heures. Lorsque le contact avec l'employeur n'a plus été établi depuis au moins trois mois, les consultants employeurs se chargent de reprendre contact avec le client sur base des fichiers de suivi.

Une mission de promotion et de conseils

Dans un objectif d'incitation à l'embauche, les consultants sont chargés de la promotion des services d'Actiris (Select comme canal de recrutement, le service Diversité, Actiris international, etc.). Par ailleurs, ils informent et promeuvent les différents programmes d'aide à l'emploi. A cette fin, des séances d'information (par exemple sur la régionalisation d'Activa) sont régulièrement organisées au sein des organisations d'employeurs. L'objectif de cette promotion est également de sensibiliser les employeurs à l'enjeu de la diversité dans l'entreprise.

Les consultants employeurs ont également pour mission de déceler les besoins en formation collective des employeurs sous convention quadrimoteurs. Ces dernières ciblent les grandes entreprises dont les projets de recrutement nécessitent un parcours de formation. Un relais peut éventuellement s'effectuer vers le VDAB ou Bruxelles Formation. Les consultants employeurs devront élaborer un plan d'action et veiller à en faire le suivi régulier. Un bilan annuel du plan d'action avec l'employeur est requis afin de dégager les pistes d'amélioration et d'évaluer la collaboration.

Enfin, les consultants ont globalement l'opportunité de proposer aux employeurs une offre complète et adaptée à leurs besoins : informations et possibilité de recourir à des aides à l'emploi, possibilité de recourir à une formation professionnelle individuelle (FPI) ou de bénéficier des formations de Bruxelles-Formation, organisation de job-datings, etc.

Récolter les offres d'emploi et faciliter un matching ciblé

A l'issue de leur mission de prospection et de promotion, les consultants employeurs récoltent les offres d'emploi et de stages qui seront traitées par les services d'Actiris. Dans ce cadre, ils aident les employeurs à définir les critères d'embauche et accompagnent les employeurs dans la rédaction de l'offre, adaptent le profil demandé si nécessaire et conseillent l'employeur quant aux choix du meilleur canal de recrutement. Les employeurs ont l'opportunité de recourir aux services de Select Actiris ou de simplement publier leur offre sur le site web d'Actiris (Offres Direct Online). En effet, en février 2020 s'est achevé le projet « My Select Actiris ». Ce nouveau logiciel permet à l'employeur d'encoder son offre d'emploi et d'accéder à un matching automatique des chercheurs d'emploi correspondant à sa demande. Ceci simplifie et rend plus efficace le travail des consultants employeurs.

Dans le cadre d'une offre publiée par la voie de Select Actiris, le conseiller en recrutement est chargé de présélectionner des candidats potentiels tandis que lors de la publication Direct online, l'employeur garde la responsabilité de l'ensemble du processus de recrutement.

En outre, en 2018, le travail sur la simplification des offres FIRST a pris fin. Ceci permet un gain de temps et d'énergie et une amélioration du service à destination des employeurs et des chercheurs d'emploi. Une simplification administrative a donc eu lieu, diminuant les lourdeurs administratives dont se plaignaient les consultants employeurs.

La procédure de recrutement Select

En cas de procédure Select, la pré-sélection des candidats est confiée à un conseiller en recrutement. Celui-ci est chargé de prendre contact avec l'employeur dans les 48 heures de la réception de l'offre, afin de prendre des informations complémentaires sur le profil demandé et d'évaluer de la possibilité d'envoyer des candidats potentiels dans les dix jours. Dans un premier temps, le conseiller attend des candidatures spontanées et invite des candidats à répondre à l'offre. Après trois jours, le conseiller a la possibilité de convoquer des candidats sur base de leur dossier IBIS.

A l'issue des entretiens, le conseiller labellise jusqu'à 6 candidats et leurs CV et lettres de motivation sont transmis à l'employeur. Le délai moyen pour une présentation des candidats est de 10 jours à partir de la publication de l'offre. L'employeur prend ensuite contact avec les candidats. Toutefois, tous les candidats labellisés ne sont pas nécessairement contactés par l'employeur.

Le conseiller en recrutement doit veiller à maintenir le contact avec l'employeur tout au long de la procédure et le contacter au moins tous les 15 jours jusqu'à la clôture de l'offre. Des conventions de collaboration pour les entreprises « Key Accounts » sont proposées afin d'identifier et de réaliser le suivi spécifique prévu. La désignation de « Key Accounts » est donnée à un employeur qui remplit au moins l'une des conditions suivantes :

- Occupe un effectif supérieur à 500 personnes ;
- Recrute plus de 10 personnes par an hors intérim ;
- Recrute plus de 10 candidats en une fois ;
- A un impact économique et/ou politique pour la Région bruxelloise.

Les consultants employeurs gardent également un contact constant avec l'employeur afin de proposer une alternative lorsqu'aucun candidat valable ne peut être identifié : les critères de sélection peuvent être modifiés, une formation individuelle en entreprise (FPI) ou une autre mesure peut être proposée ou l'offre peut être publiée en Direct online. Dans ce cadre, le consultant employeur et le conseiller en recrutement travaillent de manière interdépendante. Finalement, le consultant peut jouer un rôle de sensibilisation et d'informations des employeurs sur les questions de discrimination.

Un processus qui permet d'offrir aux employeurs des solutions de recrutement sur mesure

Au final, le consultant employeur doit être considéré comme étant la personne de référence en matière d'embauche par les entreprises de son portefeuille. Son rôle est d'informer aux mieux les employeurs et de proposer des solutions de recrutement sur mesure. À cette fin, il est attendu du consultant employeur qu'il se tienne au courant de l'évolution du marché de l'emploi (études et statistiques de l'Observatoire, IBSA, etc.) et qu'il puisse mettre à profit l'ensemble des informations qui lui sont communiquées. Par ce biais et sa participation aux groupes de travail et réunions du service, il constitue une force de proposition et d'amélioration essentielle au bon déroulement de la mesure.

En cas de besoin important de main-d'œuvre, le recrutement peut prendre la forme d'un job-dating, d'une pré-sélection par téléphone ou d'une séance d'information collective. D'autre part, lorsque certains profils sont

difficiles à trouver en raison d'un manque de compétences, les consultants ont la possibilité de proposer une formation individuelle en entreprise (FPI) ou de commander une formation collective à un organisme de formation (VDAB, Bruxelles-Formation, Centre de référence). Plus globalement, en cas de pénurie identifiée, des conventions sont établies avec des opérateurs de formation ou des fédérations sectorielles.

Les conseillers notent toutefois que, s'ils doivent être en contact avec les employeurs et se tenir informés de l'évolution du marché du travail, ils manquent toutefois de feedback de la part des employeurs. En effet, très peu d'entreprises informent le service lorsqu'ils engagent un demandeur d'emploi et certains candidats sélectionnés ne sont jamais reçus par l'employeur pour un entretien. Cela cause une certaine démotivation pour les demandeurs d'emploi mais également chez les conseillers en recrutement et consultants employeurs qui voient le résultat de leur travail remis en cause et ne peuvent utiliser cette situation comme levier d'apprentissage et d'adaptation de leur action. Enfin, le peu de réponses obtenues aux enquêtes de satisfaction ne permettent pas d'obtenir une vision représentative de la satisfaction des employeurs.

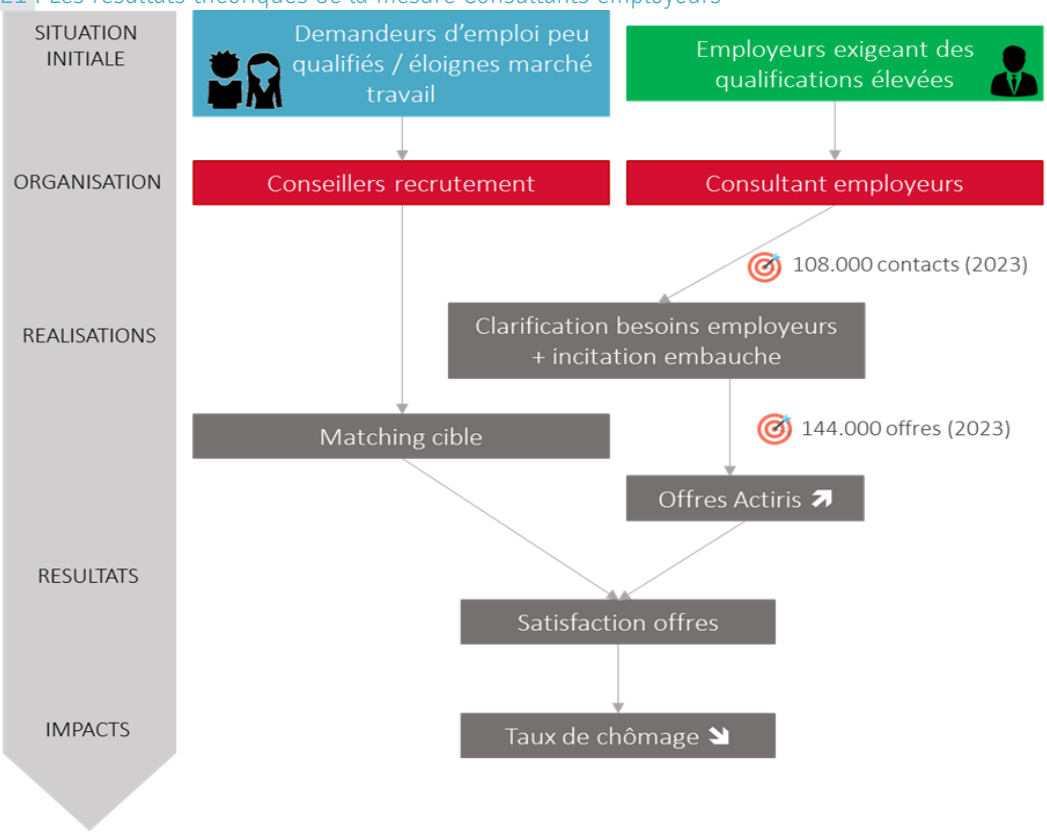
5.3. Les résultats de la mesure Consultants employeurs

Cette section examine dans un premier temps les résultats théoriques de la mesure Consultants employeurs. Elle décrit plus particulièrement les hypothèses sous-jacentes au fonctionnement optimal de la mesure. Dans un second temps, les résultats chiffrés sont présentés et évalués au regard des indicateurs et valeurs cibles définies pour 2023.

5.3.1 Les résultats théoriques de la mesure Consultants employeurs

Le schéma ci-dessous représente les différentes actions du service et montre comment celles-ci sont supposées contribuer à l'atteinte des objectifs. Ces différentes étapes sont explicitées à la suite du schéma.

Figure 21 : Les résultats théoriques de la mesure Consultants employeurs



Source: IDEA Consult

Améliorer la satisfaction des offres d'emploi

Les consultants employeurs servent d'interface entre les employeurs bruxellois en recherche de candidats qualifiés et les services d'Actiris chargés de placer les chercheurs d'emploi qui pour la plupart sont peu qualifiés et éloignés du marché du travail. Une des missions des consultants employeurs est de répondre à l'inadéquation entre l'offre et la demande de main d'œuvre. Toutefois, il est d'emblée important de noter que l'écart à remplir est souvent important et constitue un véritable défi pour le service. Par leur fonction de prospection et les contacts qu'ils entretiennent avec les entreprises bruxelloises, les Consultants employeurs encouragent les employeurs à confier leurs besoins de recrutement au service Select Actiris. De cette manière, ils contribuent à augmenter le volume d'emplois accessibles aux bruxellois.

Par ailleurs, afin d'améliorer l'adéquation entre les besoins des employeurs et les profils des chercheurs d'emploi, ils accompagnent les employeurs dans l'identification et la clarification de leurs besoins en compétences et aident les employeurs à rédiger des offres adaptées au contexte bruxellois. Afin de réduire davantage cette inadéquation, lorsqu'une pénurie ou un déficit de compétences est détecté chez les chercheurs d'emploi bruxellois, le conseiller a la possibilité de proposer aux employeurs des formations individuelles en entreprise ou même de commander des formations collectives en collaboration avec un organisme de formation.

Afin d'assurer la rencontre entre les employeurs et les chercheurs d'emploi, les consultants employeurs collaborent étroitement avec les conseillers en recrutement de Select Actiris, chargés de sélectionner les chercheurs d'emploi les plus adéquats. Ensemble, leur action vise à réaliser un matching ciblé et de satisfaire un maximum d'offres d'emploi.

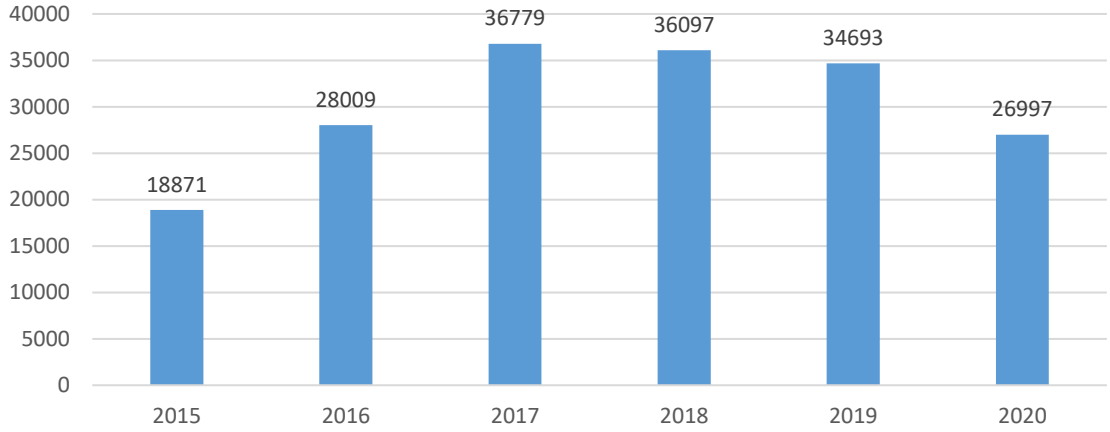
5.3.2 Les résultats chiffrés de la mesure Consultants employeurs

Nous présentons ici les résultats chiffrés de la mesure. Les indicateurs qui permettent de suivre la réalisation de cette mesure sont le nombre d'entreprises contactées et le nombre de contacts avec les employeurs. Ces contacts peuvent prendre la forme d'un e-mail, d'un contact téléphonique, d'une visite, etc. L'objectif pour le service est de garder le même nombre de contact par an au fil de la programmation.

Les réalisations de la mesure : 181.466 employeurs contactés pour un résultat atteint à 168 %

La figure suivante montre l'évolution du nombre de contacts avec les employeurs. L'objectif à atteindre pour 2023 est de 108.000 contacts cumulés. Depuis 2015, les consultants employeurs ont pris contact avec 181.466 employeurs. Cela signifie que l'objectif a été atteint à 168%. Comme le montre le graphique ci-dessous, les contacts ont cru de 2015 à 2017 avant de connaître une stabilisation autour de 35 000 contacts en 2018 et 2019. Le nombre de contacts a décru en 2020 de 22,18%. Cette décroissance est certainement liée à la crise sanitaire de 2020.

Figure 22 : Nombre de contacts avec les employeurs de 2015 à 2020

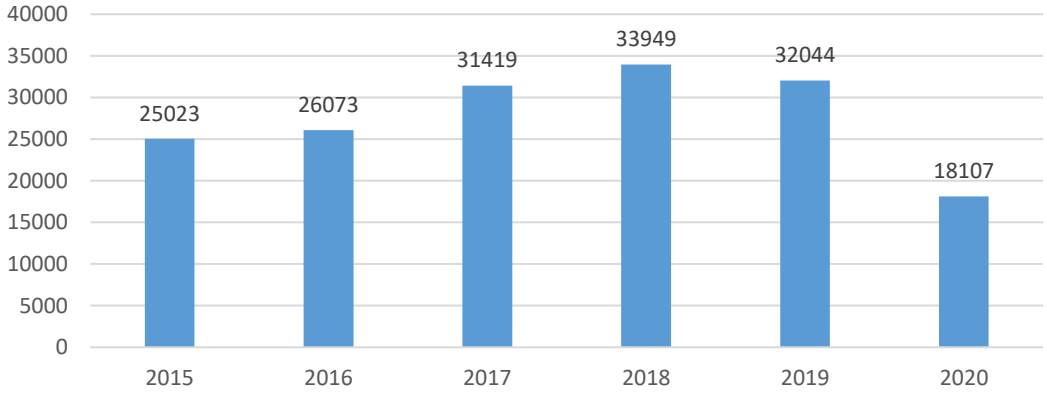


Source : IDEA Consult sur base des données d'Actiris, sur base de l'extrait « Mon Actiris Partenaires » du 9 mai 2022

Les résultats de la mesure : 166.615 offres enregistrées, un objectif atteint à 115,7 %

Le nombre d'offres d'emploi enregistrées constituent un indicateur d'impact. L'objectif fixé est de 144.000 offres d'emploi ou de stage enregistrées d'ici 2023. En 2020, 166.615 offres d'emploi étaient enregistrées, réalisant l'objectif à 115,7%. De la même manière que pour les contacts entreprises, nous observons ici que le nombre d'offres enregistrées a cru jusqu'en 2018 avant de décroître légèrement. Il a encore chuté de 43,5 % en 2020, certainement en lien avec la crise sanitaire.

Figure 23 : Nombre d'offres d'emploi enregistrées (offres select et direct online)



Source : IDEA Consult sur base des données d'Actiris, sur base de l'extrait « Mon Actiris Partenaires » du 9 mai 2022

Sur base de l'analyse des résultats, nous pouvons conclure que le Service Consultants Employeurs a déjà atteint – et largement dépassé – ses objectifs. Au niveau de son public, le service a réussi à atteindre davantage d'entreprises et à récolter un nombre croissant d'offres d'emploi et ce, malgré une diminution en 2020 liée à la crise sanitaire.

Afin de booster les résultats de la mesure, le service Link considère que les aides à l'emploi continuent à être des incitants importants à la création d'emploi et donc, à renforcer et à communiquer auprès des employeurs. En termes de frein, les résultats peuvent être particulièrement menacés par la conjoncture économique comme nous le voyons pour l'année 2020. La crise sanitaire de la Covid-19 et son impact sur l'emploi bruxellois en 2020 est un exemple de circonstance impactant l'insertion socioprofessionnelle des chercheurs d'emploi et face auquel les Consultants Employeurs ont peu de prise.

5.4. Conclusions et recommandations

Les conclusions et recommandations de la mesure seront écrites dans le rapport final.

6 / Ateliers Recherche Active à l'Emploi (ARAE)

6.1. Les objectifs de la mesure

Cette section présente les objectifs des ateliers recherche active à l'emploi (ARAE), leur public cible ainsi que les objectifs chiffrés de la mesure.

6.1.1 Les objectifs généraux des Ateliers recherche active à l'emploi

Outiller les chercheurs d'emploi pour assurer leur transition vers l'emploi

La mesure ARAE s'inscrit dans l'axe 2 du programme opérationnel qui vise toutes les catégories des chercheurs d'emploi (« l'emploi pour tous »). Son objectif est d'assurer une transition fluide, sûre et transparente vers l'emploi, notamment dans le cadre du dispositif de la Garantie Jeunes élargi à la Garantie Solution en 2019 et dans laquelle la mesure ARAE a été intégrée en 2021 – et du dispositif de matching entre les chercheurs d'emploi et les offres d'emploi mis en place par Actiris. A cette fin, par le biais d'une convention renouvelée tous les trois ans, Actiris confie à des partenaires extérieurs (via les ateliers recherche active à l'emploi (ARAE)) la responsabilité d'organiser des actions visant à outiller les chercheurs d'emploi et faciliter leur recherche d'emploi. Ces actions doivent permettre au chercheur d'emploi d'atteindre au moins un des objectifs suivants :

- Disposer d'un projet professionnel réaliste et réalisable ;
- Acquérir les codes comportementaux en vigueur dans le monde professionnel ;
- Acquérir les outils et/ou techniques de recherche d'emploi ;
- Disposer d'un CV et d'une lettre de motivation pour répondre à une offre d'emploi Select Actiris.

L'appel à projets 2019-2020 (AP4) ARAE, suivant celui de 2014-2017, avait pour objectif de développer une offre de services qui couvre le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale et qui tente d'implémenter les objectifs du Contrat de gestion 2017-2022 d'Actiris en lien avec l'accompagnement de qualité pour chaque chercheur d'emploi en veillant à un équilibre entre les besoins et la réalité[32]. La convention 2014-2017 (AP3) avait été prolongée d'1 an jusqu'au 31 décembre 2018 afin de permettre au département Partenariats de pouvoir introduire un financement sur base de frais forfaitaires (coût unitaire) des actions FSE d'Actiris et ses partenaires au sein du nouvel appel à projets de 2019-2020 (AP4). De plus, un appel à projets restreint, AP5 ARAE, a fait son apparition durant la crise sanitaire afin de renforcer l'offre de services contenue dans la mesure ARAE AP4. Ce raffermissement avait pour objectif la mise en place rapide d'actions additionnelles nécessaires au soutien du public affecté par une perte d'emploi consécutive à la crise COVID-19. D'autre part, il permettait de faire face à l'afflux supplémentaire de nouveaux chercheurs d'emploi bruxellois.

[32] Fiche info ARAE, document interne.

6.1.2 Les objectifs en termes de public cible des Ateliers recherche active à l'emploi

Faciliter la mise à l'emploi de tous les chercheurs d'emploi

La mesure ARAE s'adresse à tous les chercheurs d'emploi valablement inscrits chez Actiris et domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. Toutefois, certains quotas restreignent l'accès de certaines catégories de chercheurs d'emploi :

- Les personnes diplômées de l'enseignement supérieur (universitaire ou bachelier) et qui ont moins de 1 an de chômage. Celles-ci ne peuvent représenter plus de 15% du public global accompagné par un partenaire.
- Les chercheurs d'emploi suivis dans le cadre d'autres mesures de partenariat d'Actiris tels que l'accompagnement des chercheurs d'emploi de « 45-50 ans et + » et ceux déjà suivis par les missions locales.

Toutefois, les ARAE visent principalement un public de demandeurs d'emploi peu qualifiés, éloignés du marché du travail et affectés par des problématiques telles qu'une faible connaissance du français ou du néerlandais ou encore des fragilités psychologiques.

6.1.3 Les objectifs chiffrés des Ateliers recherche active à l'emploi

Augmenter le nombre de chercheurs d'emploi « prêts à l'emploi »

Sur un plan quantitatif, l'objectif de la mesure est d'augmenter le nombre de chercheurs d'emploi « prêts à l'emploi » et outillés pour répondre aux offres d'emploi proposées par Actiris.

En termes de réalisations, les partenaires ARAE ont un objectif fixé en termes d'actions et exprimé sous forme d'unités. Lors du premier appel à projet, l'objectif était d'accompagner 250 chercheurs d'emploi par ETP par an. Toutefois, de 2014 à 2017, les partenaires reportaient un manque de motivation au vu de la comptabilisation à réaliser pour atteindre les objectifs. En 2017, plusieurs partenaires se sont retirés de la mesure. A partir de 2019, l'objectif à atteindre a été revu : désormais, il est de 150 unités par conseiller en ETP par an pour une moyenne de quatre actions à réaliser par accompagnement. Nous décrivons plus précisément dans la section consacrée à la méthodologie le système de comptabilisation des unités.

L'atteinte de cet objectif est importante pour les partenaires car il conditionne le subside des partenaires pour les années suivantes.

En termes de résultats, un objectif de 50% de sorties positives dans les 6 et 12 mois après la fin de l'accompagnement est attendu chez tous les partenaires. Sont considérés comme sorties positives :

- Un contrat en tant que salarié pendant minimum 28 jours consécutifs (emploi régulier, emploi subsidié, formule d'activation) ;
- La création de son emploi en tant qu'indépendant à titre principal ou salarié dans l'entreprise ou l'ASBL créée ;
- L'entrée en coopérative d'activités ;
- Une reprise d'études ;
- Une entrée en formation (min. 20 heures par semaine) ;
- Une entrée en FPI ou une entrée en stage reconnu par Actiris, le VDAB et/ou Bruxelles Formation.

Ce pourcentage est calculé sur la base des chercheurs d'emploi qui ont terminé une action. L'atteinte de l'objectif ne conditionne toutefois pas le subside reçu.

6.2. L'organisation de la mesure

Dans cette section, nous examinons l'organisation interne du réseau ARAE et décrivons la méthodologie prévue dans la convention de partenariat.

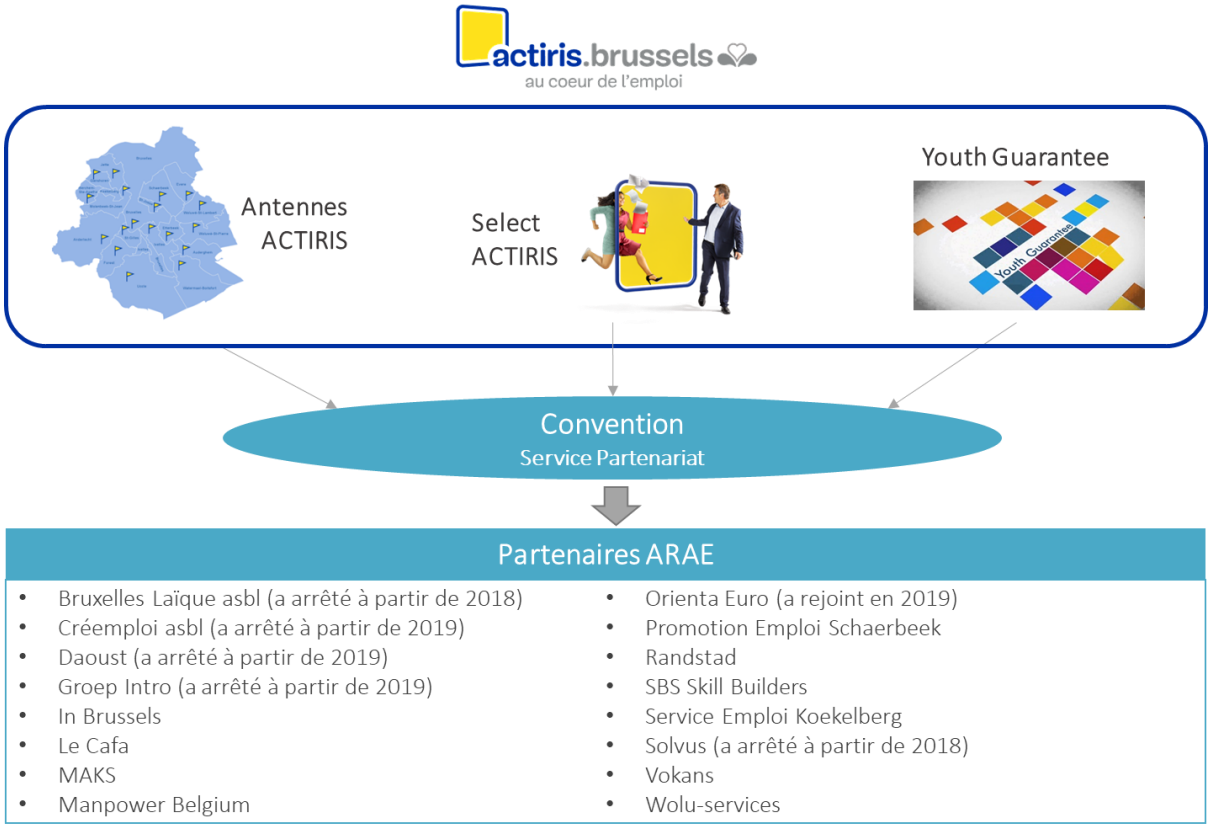
6.2.1 L'organisation interne

Le schéma ci-dessous permet de visualiser le fonctionnement actuel du réseau ARAE et ses interactions avec les services d'Actiris. Le réseau ARAE existe depuis les années 1990 par le biais d'une convention convenue tous les trois ans entre Actiris et des partenaires spécialisés dans l'organisation d'accompagnement en recherche active d'emploi. Les conventions évaluées dans le cadre de ce rapport sont celles valables de 2015 à 2017 et 2019 à 2020. En complément de cette dernière convention, un nouvel appel a vu le jour pour la période 2020-2021 (AP5) suite à la crise sanitaire. Toutefois, deux partenaires, bien présents dans l'appel 2019-2020 AP4, ne figurent pas dans l'AP5. Il s'agit de CAFA et Créemploi.

Comme le montre la figure ci-dessous, depuis le début de son existence, la mesure ARAE a compté 14 partenaires. Parmi ses 16 partenaires, 2 ont arrêté le partenariat à partir de 2018, 3 à partir de 2019 et un partenaire a rejoint la mesure à partir de 2019. Dix partenaires sont là depuis le début de la mesure. Au total, 11 partenaires sont toujours en cours de convention.

A la suite du schéma, nous décrivons précisément le fonctionnement prévu dans la convention actuelle.

Figure 24 : Organisation du réseau ARAE



Source : IDEA Consult

Le service partenariat coordonne le réseau ARAE

Au sein d'Actiris, le service partenariat est chargé des relations et de la coordination des partenaires externes. Tous les acteurs se réunissent lors de comités d'accompagnement dont l'objectif est de transmettre des informations aux partenaires quant aux éventuels changements de gestion mais aussi de prendre connaissance des problèmes rencontrés. Le service communique également les résultats des partenaires quant aux objectifs visés en termes d'unités.

En support, le service « support réseau » intervient principalement en tant que helpdesk pour l'encodage des actions par les partenaires. Le service FSE est quant à lui responsable de l'inspection et l'envoi des agents sur place tandis que le « support partenariat » est responsable de la rédaction des documents administratifs et des paiements.

Les antennes, le service Select et Youth Guarantee fournissent une partie du public cible

Comme indiqué dans le schéma, les partenaires ARAE sont également en contact direct avec les antennes d'Actiris, le service Select et le service Youth Guarantee qui adressent des chercheurs d'emploi aux ARAE soit sur base volontaire soit par le biais de la procédure d'« adressage ». Cette procédure est décrite plus bas dans la section consacrée à la méthodologie.

14 partenaires répartis dans les 19 communes bruxelloises

Dans la convention 2019-2020, 14 partenaires ARAE ont été sélectionnés. Ces partenaires sont répartis sur l'ensemble de la Région bruxelloise afin de couvrir au maximum les 19 communes et offrir aux chercheurs d'emploi un service de proximité.

Le tableau suivant énumère l'ensemble des 16 partenaires ayant participé à la mesure et indique pour chacun d'entre eux le type de suivi proposé (individuel ou collectif), l'objectif visé par l'accompagnement proposé et les langues dans lesquelles l'accompagnement est proposé.

Parmi les 14 partenaires toujours actifs (en gras dans le tableau), on peut constater que tous proposent au moins un suivi individuel et que les quatre catégories d'action peuvent être trouvées parmi les partenaires. Seul le suivi collectif n'est pas proposé par l'ensemble des partenaires : 4 ne le proposent pas. En ce qui concerne l'offre linguistique des partenaires, 9 ont un rôle bilingue, 5 ont un rôle strictement francophone et aucun sont strictement néerlandophones. En outre, certains partenaires expliquent qu'ils ont des conseillers capables de s'adresser dans la langue maternelle du demandeur d'emploi d'origine étrangère. Cette flexibilité linguistique, en plus d'une offre bilingue, constitue un atout dans l'attraction du public.

Tableau 16 : Le type de suivi proposé par les partenaires d'Actiris dans le cadre des ARAE

Partenaire	Suivi individuel	Suivi collectif	Orientation	Attitudes	Outillage	Dispositif de matching	Langues
Bruxelles Laïque[33]	X	X	/	X	X	/	FR
CREEEMPLOI	X	X	X	X	X	X	FR
Daoust	X	/	X	X	X	X	FR/NL
Groep Intro	X	X	X	X	X	X	FR/NL
InBrussels	X	X	X	X	X	X	NL/FR
Le Cafa	X	X	X	X	X	X	FR
MAKS	X	X	X	X	X	X	FR/NL
ManPower Belgium	X	X	X	X	X	X	FR/NL

[33] Bruxelles-Laïque a mis fin à son partenariat à partir de 2018.

Promotion de l'emploi Schaerbeek	X	X	X	X	X	X	FR
Randstad	X	/	X	X	X	X	FR/NL
Service emploi Koekelberg	X	X	X	X	X	X	FR
SBS Skill BuilderS	X	X	X	X	X	X	FR/NL
Solvus[34]	X	/	/	X	X	X	FR
Volkans	X	/	X	X	X	X	FR/NL
Wolu-services	X	X	X	X	X	X	FR
OrientaEuro[35]	X	/	X	X	X	X	FR/NL

Source : IDEA Consult sur base des données d'Actiris

Les objectifs à atteindre sont notamment liés au nombre d'ETP de chaque partenaire dans le cadre du partenariat. Le tableau ci-dessous présente l'évolution du nombre d'ETP annuel par partenaire dans les différents appels à projets. Comme nous pouvons le voir, le nombre d'ETP annuel moyen était de 2,3 en début de mesure (2014-2017) puis est passé à 2,2 en 2018 avant de remonter à 2,8 dès 2019.

Tableau 17 : Evolution du nombre d'ETP annuel par partenaire au cours des différents appels à projets

	2014-2017	2018	2019-2020
Bruxelles Laïque	3	/	/
Promotion Emploi Schaerbeek	3	3	3
Groep Intro	2	2	2,5
Le Cafa	3	3	3
Service emploi Koekelberg	2	2	3
Vokans	1	1	2
Manpower Belgum	4	2	2
MAKS	3	3	2
Daoust	2,5	2,5	4
Randstad	1,5	1,5	5
Créemploi	2,5	2,5	2,3
Solvus	1,5	/	/
In Brussels	2	2	2
Wolu-Services	2,5	2,5	2,5
SBS Skill Builders	1	1	3
Orienta Euro	/	/	3
Total	**34,5**	**28**	**39,3**
Moyenne par partenaire	**2,3**	**2,2**	**2,8**

Source : IDEA Consult sur base du Service Partenariats.

[34] Solvus a mis fin à son partenariat en 2018.
[35] Orienta Euro a rejoint le partenariat à partir de 2019.

Un subside de 74 000 maximum par ETP impliqué dans la réalisation des actions ARAE

Actiris accorde aux ARAE un subside global annuel de 3 702 479, 38 euros[36] qui se traduit par le financement d'équivalents temps plein (ETP) à un maximum de 74 000 euros par ETP. De 2017 à 2020, le budget total a été de 11 145 067, 78 €, soit un budget moyen annuel de 2 786 266, 945 € pour une moyenne de 38 ETP par an. Le subside moyen par ETP est donc de 73 322,8 euros[37].

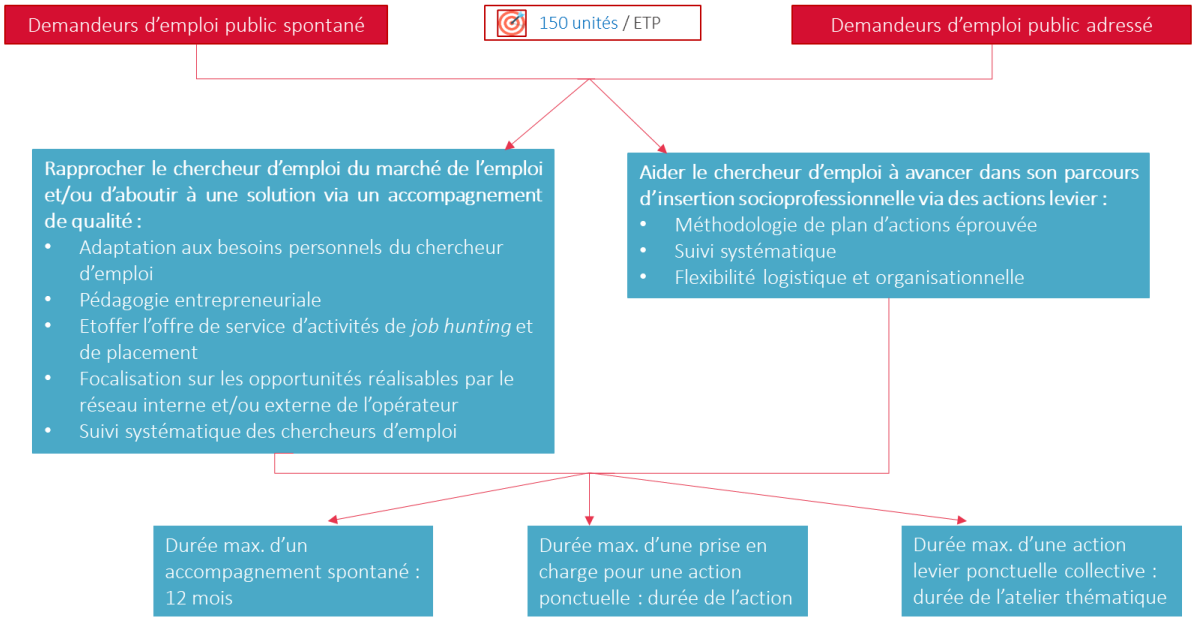
Le montant effectif de la subvention est calculé sur base d'un financement à taux forfaire qui s'obtient en additionnant :

- Les coûts de frais de personnel directs éligibles ;
- 40% des coûts de frais de salaire de personnel directs éligibles afin de couvrir les autres coûts directs et indirects ;
- Diminué des recettes engendrées par l'action et/ou d'autres subventions en lien avec les coûts de frais de personnel directs éligibles (Prime ACS, etc.).

6.2.2 La méthodologie

Le schéma ci-dessous illustre la méthodologie propre au réseau ARAE. Nous en décrivons ensuite plus précisément les différents éléments.

Figure 25 : Méthodologie du réseau ARAE



Source : IDEA Consult

Une nouvelle méthodologie qui privilégie l'accompagnement individuel plutôt que collectif du demandeur d'emploi

Les ARAE existent depuis les années 1990. A cette époque, Actiris imposait à ses partenaires une méthodologie commune d'organisation d'ateliers collectifs à destination de demandeurs d'emploi hautement qualifiés. Depuis le cofinancement de la mesure en 2008, le public a été étendu et les personnes faiblement qualifiées et éloignées

[36] Fiche info ARAE, document interne.
[37] Idem.

du marché du travail ont été davantage ciblées. En raison de ce changement de public, la méthodologie a été jugée inadaptée et les partenaires ont estimé qu'il était difficile d'offrir un contenu pertinent. A la suite d'une évaluation, la convention 2014-2017 a permis à chaque partenaire d'adopter une méthodologie propre afin de l'adapter aux besoins des demandeurs d'emploi. De nouvelles actions ont, par ailleurs, été ajoutées telles que le développement d'un projet professionnel et les codes comportementaux.

L'appel à projets 2019-2020, à l'instar des appels précédents, vise à fournir des actions aspirant à faciliter l'insertion rapide et durable des chercheurs d'emploi éloignés du marché du travail. La finalité du partenariat se maintient donc : l'adaptation des actions au profil et besoins du chercheur d'emploi pour favoriser son accès au marché de l'emploi et aboutir à une solution (emploi, stage en entreprise, formation professionnelle, etc.). Toutefois, un changement important intervient à partir de 2019 : le nombre de personnes qui doivent être touchées par la mesure passe de 250 à 150 unités.

Du fait que les actions peuvent désormais s'organiser en groupe ou en individuel, de nombreux ARAE ont fait le choix de ne plus ou de moins organiser d'ateliers collectifs. Ceci s'explique par le taux d'absentéisme élevé rendant compliqué l'organisation d'un atelier collectif, mais également par le système de comptabilisation des unités qui n'est pas « rentable » en mode collectif (une formation de groupe de 3 semaines est comptabilisée comme une unité par participant, par exemple). Le nom « Ateliers recherche active d'emploi » ne correspond donc plus exactement au type d'accompagnement proposé. Dans la Convention de 2014-2017, les ARAE proposaient quatre types d'actions pouvant être réalisées par le biais d'un accompagnement individuel ou des modules collectifs :

- Aide à l'élaboration de son projet professionnel ;
- Apprentissage des codes comportementaux adaptés au monde du travail ;
- Développement des outils nécessaires (CV et lettre de motivation) à la recherche active d'un emploi ;
- Rédaction d'un CV/lettre de motivation dans le cadre d'une offre Select/Youth Guarantee.

Ces quatre actions restent d'actualité pour la Convention 2019-2020, les partenaires continuant d'offrir ces services aux chercheurs d'emploi. Dans le système de comptabilisation des unités, les trois premières actions valent une unité par demandeur d'emploi et la dernière vaut 0,2 unité. Il est cependant important de noter que ce système a changé à partir de 2021 suite à la Garantie Solutions.

L'appel à projet de 2019-2020 (AP4) et son extension de 2020-2021 (AP5) visent tous deux à développer et renforcer l'offre de services couvrant le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Ils participent également à l'implémentation des objectifs du contrat de gestion 2017-2022 d'Actiris en lien avec l'accompagnement de qualité pour chaque chercheur d'emploi œuvrant au déroulement d'un équilibre entre les besoins et la réalité du terrain.

En lien avec cet appel, l'accompagnement ARAE repose sur deux volets :

- Un accompagnement de qualité visant à rapprocher les chercheurs d'emploi du marché de l'emploi et/ou d'aboutir à une solution qu'il s'agisse d'un stage, d'une validation de compétences, d'une formation ou d'une reprise d'études. Cet accompagnement se veut le plus « taillé sur mesure » en fonction des besoins du candidat. Il est également important que cet accompagnement puisse développer l'autonomie du chercheur d'emploi dans son parcours. À côté de cela, étant donné que le public cible est davantage éloigné du marché du travail, il est recommandé de renforcer l'offre de services, d'activités, de job hunting, et de placement pour augmenter sa chance de trouver un emploi. Il convient également d'éplucher les opportunités réalisables et disponibles au sein du réseau interne et externe de l'opérateur pour ensuite les mobiliser dans un sens favorable à l'insertion ou réinsertion socioprofessionnelle du chercheur d'emploi.
- Des actions leviers visant à aider le chercheur à avancer dans son parcours d'insertion socioprofessionnelle sur un ou plusieurs point(s) précis. Dans ce cadre, le partenaire est invité à disposer d'une méthodologie

de plan d'actions ayant fait ses preuves dans le but de lutter contre l'absentéisme et le décrochage. Ces actions voient également permettre un suivi systématique du chercheur d'emploi et un contact étroit avec celui-ci. Il doit également permettre une flexibilité organisationnelle et logistique afin de rendre possibles des activités collectives avec les antennes et maisons de l'emploi.

Contrairement aux précédents appels à projets, depuis 2019 les partenaires n'ont plus l'obligation de suivre une méthodologie particulière composée d'accompagnement individuel et collectif (comme le voulait la méthodologie ARAE initialement). Il a donc la liberté d'adapter entièrement sa méthodologie. Il doit toutefois mobiliser les actions leviers telles que listées précédemment. Ainsi, les partenaires adaptent leur accompagnement aux besoins spécifiques des chercheurs d'emploi en fonction de leur profil, attentes et besoins ponctuels. Cette liberté a amené une plus grande richesse et diversité dans les différents types d'accompagnement. Le nombre d'accompagnements individuels a également augmenté et est proposé de manière plus systématique car ils correspondent aujourd'hui davantage aux demandes des chercheurs d'emploi qui sont souvent plus contraints par le temps (mission d'intérim, enfants, etc.) mais également en raison des difficultés pour les partenaires d'organiser des séances collectives.

Il est important de noter que cette flexibilisation accrue de la méthodologie ARAE a été rendue possible, entre autres, par la mise en place du dossier unique. Grâce à celui-ci, les job coach ont désormais accès à l'intégralité du dossier du bénéficiaire pris en charge. Aussi, il permet également d'alléger la charge administrative du traitement des dossiers puisque toutes les informations se trouvent dans un seul document. Enfin, il offre une meilleure visibilité du parcours du chercheur d'emploi. Cela facilite l'accompagnement du bénéficiaire et les échanges avec Actiris. Toutefois, ce recours au dossier unique comporte aussi des limites. En effet, les partenaires se considèrent désormais davantage comme des substituts des conseillers en antenne ; ce sentiment est encore renforcé par le nouveau rôle de conseiller référent des partenaires. Toutefois, ils ne bénéficient pas des mêmes accès que les conseillers des antennes (ex. les chèques langues ou TIC ne leur sont pas directement accessibles). Cela crée un système parfois peu efficace pour le bénéficiaire et nuisible à la réputation du partenaire.

Concernant la durée de l'accompagnement, les demandeurs d'emploi ont la possibilité de faire appel à un ARAE pour un accompagnement de 12 mois maximum. Toutefois, des actions courtes et ponctuelles pour un besoin spécifique sont également possibles et durent le temps de leur réalisation. Concernant la durée maximale d'une action levier ponctuelle collective, celle-ci se limite à la durée de l'atelier thématique ou du module organisé au niveau local. Par ailleurs, l'articulation des actions ne doit pas être nécessairement linéaire ou additionnelle. Elles peuvent être menées séparément ou parallèlement selon la demande et les besoins du chercheur d'emploi. Un demandeur d'emploi ne peut cependant être accompagné que par un seul ARAE et partenaire en même temps. Il est nécessaire que le dossier du demandeur d'emploi soit clôturé auprès du partenaire avant de pouvoir être suivi ailleurs.

Enfin, une modification notable par rapport au passé concerne la possible pour les bénéficiaires d'avoir un double accompagnement. Ceci n'était pas possible par le passé, ce qui était tant dommageable au participant (qui ne pouvait profiter des avantages d'un accompagnement avec des méthodes différentes) qu'à la collaboration entre partenaires. En effet, du fait d'un accompagnement unique, une certaine forme de compétition entre partenaires était rapportée. Désormais, ce double accompagnement est possible et est soulignée positivement par les partenaires.

Deux publics distincts : le public spontané et le public adressé

Les actions peuvent être initiées de deux manières : soit à la demande du chercheur d'emploi (« public spontané ») soit à la demande d'Actiris (« public adressé ») :

- Dans le cas du « public spontané », le chercheur d'emploi prend spontanément contact avec le partenaire à partir notamment des initiatives d'information et de promotion organisées par le partenaire ou bien suite aux conseils des conseillers en antenne ou des conseillers Select ou des job coach de Youth Guarantee.
- Dans le cas du « public adressé », ce sont les services d'Actiris qui gèrent directement la prise de rendez-vous du chercheur d'emploi avec l'ARAE. Cette procédure concerne les chercheurs d'emploi inscrits dans le dispositif Youth Guarantee ou présélectionnés pour répondre à une offre Select.

Il est important de noter qu'en 2021, avec l'intégration de la mesure ARAE à la Garantie Solutions, un système de dispatch a été mis en place. Si ce changement est en dehors du scope de l'évaluation, ce point a été régulièrement ramené par les partenaires. Ce dispatch permet de dispatcher automatiquement les personnes s'étant inscrites en ligne vers un partenaire. En outre, les partenaires mentionnent également le volet « auto-dispatch » qui permet à chaque partenaire d'indiquer ses disponibilités en termes de quantités afin de recevoir un certain nombre de potentiels participants en lien avec la quantité demandé. Si ce système est intéressant, les partenaires notent toutefois que le taux d'absentéisme est plus important lors du dispatch car les personnes dispatchées ne connaissent pas le partenaire, son fonctionnement dans le cadre de la mesure, etc. Il y a un manque de clarté pour le demandeur d'emploi dans le rôle du partenaire par rapport à Actiris. Les partenaires regrettent aussi que le dispatch se fasse principalement sur un critère géographique et non sur base de la méthodologie proposée par le partenaire.

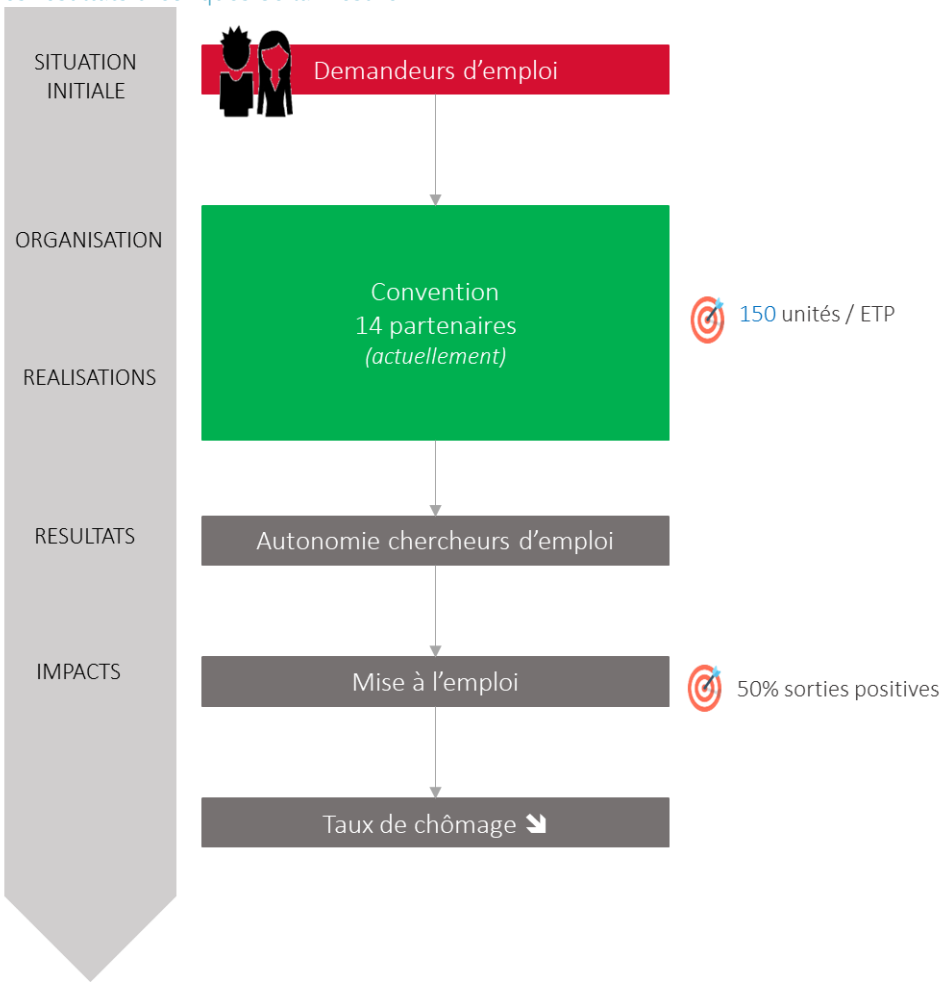
6.3. Les résultats de la mesure Ateliers recherche active à l'emploi

Dans cette section, les résultats théoriques et les hypothèses sous-jacentes au fonctionnement de la mesure ARAE sont décrits. Dans un deuxième temps, ces résultats sont confrontés aux résultats chiffrés. Nous examinons les résultats obtenus sur base des indicateurs de réalisation et des indicateurs de résultats de manière globale et par partenaire. Enfin l'impact de la mesure quant à la mise à l'emploi de ses bénéficiaires est examiné dans les 6 mois et les 12 mois de la sortie de la mesure.

6.3.1 Les résultats théoriques de la mesure

Le schéma suivant présente la « théorie du programme » de la mesure ARAE. Il illustre comment les actions menées par les ARAE sont supposées outiller les chercheurs d'emploi dans l'objectif de les rendre autonomes dans leurs actions de recherche d'emploi et au final faciliter leur transition vers un emploi. Nous décrivons ensuite plus précisément cette dynamique.

Figure 26 : Les résultats théoriques de la mesure ARAE



Source : IDEA Consult

Des chercheurs d'emploi autonomes et prêts à l'emploi

Par le biais d'une convention de partenariat signée avec 14 partenaires[38] spécialisés dans l'accompagnement des chercheurs d'emploi et la formation à la recherche active d'emploi, Actiris offre aux chercheurs d'emploi différentes actions d'accompagnements. Ces actions sont adressées à tous les demandeurs d'emploi mais s'adressent principalement aux demandeurs d'emploi éloignés du marché du travail et faiblement outillés pour mener seul leur recherche d'emploi. Quatre types d'action sont proposés et offrent une aide aux chercheurs d'emploi dans l'élaboration de leur CV et lettre de motivation, dans la définition de leur projet professionnel ou encore dans l'acquisition des codes comportementaux propres au monde professionnel.

Pour bénéficier du subside, chaque partenaire doit recevoir un certain nombre de demandeurs d'emploi et de réaliser un certain nombre d'actions sur l'année conformément à l'objectif de 150 unités par ETP.

Par ces actions, les demandeurs d'emploi acquièrent les outils et les compétences nécessaires pour mener de manière autonome leur recherche d'emploi. La mesure vise ainsi à faciliter la transition professionnelle et la mise à l'emploi des chercheurs d'emploi. L'objectif fixé est de 50% de sorties positives parmi les chercheurs d'emploi accompagnés chaque année par les partenaires.

6.3.2 Les résultats chiffrés de la mesure

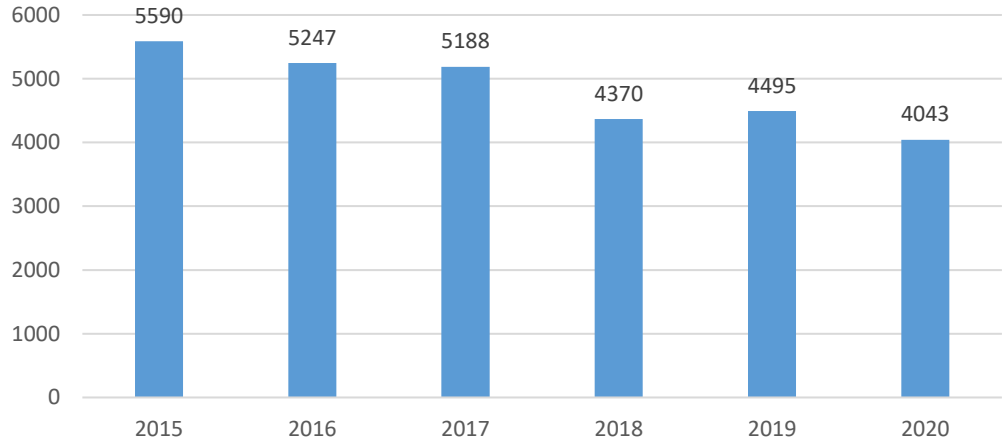
Cette section présente les résultats chiffrés de la mesure au niveau de ses indicateurs de réalisation et de résultats ainsi qu'en termes d'impacts sur la situation du demandeur d'emploi dans les 6 et 12 mois de la fin de son accompagnement.

Les réalisations de la mesure ARAE sont évaluées au regard de deux indicateurs. Le nombre de chercheurs d'emploi ayant entamé une action dans l'année et le nombre d'actions réalisées dans l'année.

Les réalisations de la mesure : de 2015 à 2020, les ARAE ont atteint un total de 28 933 bénéficiaires

Le schéma ci-dessous montre l'évolution du nombre de chercheurs d'emploi ayant fait appel aux ARAE entre 2015 et 2020. Au total, ce sont 28 933 bénéficiaires qui ont fait appel aux ARAE. Nous observons qu'à l'exclusion de l'année 2018 (qui est l'année avec le moins de partenaires, soit 13 impliqués) et l'année 2020 (crise covid), le nombre de bénéficiaires atteint était supérieur à 5000. Il est toutefois plus intéressant de mettre ces chiffres en perspective par rapport au nombre d'ETP impliqués dans la mesure, à la figure suivante.

Figure 27 : Nombre de bénéficiaires des ARAE de 2015 à 2020



Source : IDEA Consult sur base des données d'Actiris, sur base de l'extrait « Mon Actiris Partenaires » du 9 mai 2022

[38] Nous nous centrons ici sur les partenaires toujours actifs.

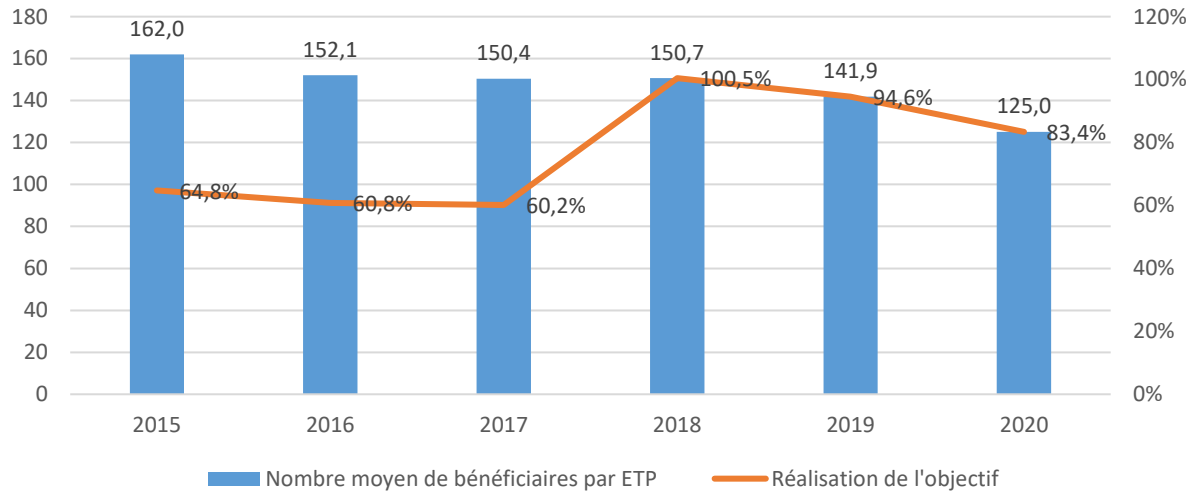
Comme le montre la figure ci-dessous, lors du premier appel à projets (2015-2019), les partenaires ont peiné à atteindre le nombre de bénéficiaires qui était fixé à 250 par ETP par année. En effet, cet objectif était atteint à seulement 64,8% lors de la première année puis 60,2% lors de la dernière année de cet appel.

Cela a mené à une réévaluation des objectifs (revus à 150 par ETP). Dès 2018, cet objectif était atteint à 100,5%. Il a ensuite été presque atteint en 2019 et 2020 : à 95,6% puis 83,4%.

Concernant l'année 2019, aucune raison particulière ne peut expliquer que l'objectif n'ait pas été atteint. Il y a toutefois une série de raisons globales propres à la mesure qui sont rapportées par les partenaires et que nous aborderons ultérieurement.

Concernant l'année 2020, cette réalisation de l'objectif à 83,3% s'explique en partie par la crise sanitaire. En effet, le public de la mesure ARAE est confronté, parfois plus que d'autres publics, à des problématiques de fracture numérique. La digitalisation de l'accompagnement réalisé lors de cette année a sans doute rendu plus compliquée l'atteinte de ce public. En effet, bien que l'adaptation des partenaires au travail hybride se soit bien passée, les partenaires notent que certains chercheurs d'emploi bénéficiaires de la mesure sont en réelle fracture numérique ou manquent d'outils. Il a donc fallu prévoir un accompagnement exceptionnel en présentiel pour ce public mais avec toutefois un impact sur les résultats.

Figure 28 : Nombre moyen de bénéficiaires atteints par ETP, 2015-2020



Source : IDEA Consult sur base du Service Partenariats

Les réalisations de la mesure : en moyenne, chaque partenaire a accueilli 361 demandeurs depuis 2015

En moyenne, depuis 2015, chaque partenaire a accueilli 361 participants. Dans la figure disponible deux pages plus loin, nous pouvons observer que les disparités entre partenaires sont importantes, tant dans le nombre de bénéficiaires atteints que dans l'évolution au cours de la période.

Toutefois, comme on le voit dans le tableau ci-dessous, ce qui est intéressant est de mettre les réalisations en perspective en voyant le nombre d'ETP mis à disposition et financés par la mesure. La moyenne est de 136,1 bénéficiaires atteints par ETP par an.

Trois partenaires se distinguent particulièrement positivement : Wolu-Services, Service Emploi Koekelberg et Promotion Emploi Schaerbeek. Trois autres sont également au-dessus de la moyenne mais dans une moindre mesure. À titre d'exemple, le Service Emploi Koekelberg atteint un nombre moyen de bénéficiaire par ETP qui est plus du double de la moyenne de l'ensemble des partenaires. Le tableau ci-dessous présente ces chiffres.

Tableau 18 : Nombre moyen de bénéficiaires atteints par ETP par an par partenaire, 2015-2020

Partenaire	Nombre moyen de bénéficiaires atteints par ETP par an
Orienta Euro	57,6
Daoust	72,3
Randstad	94,0
Groep Intro	98,2
SBS Skill Builders	106,1
In Brussels	108,2
MAKS	114,5
Bruxelles Laïque	119,4
Vokans	129,6
Solvus	136,0
Moyenne	*136,1*
Créemploi	140,8
Le Cafa	157,7
Manpower Belgum	161,9
Promotion Emploi Schaerbeek	171,0
Wolu-Services	219,9
Service emploi Koekelberg	290,3

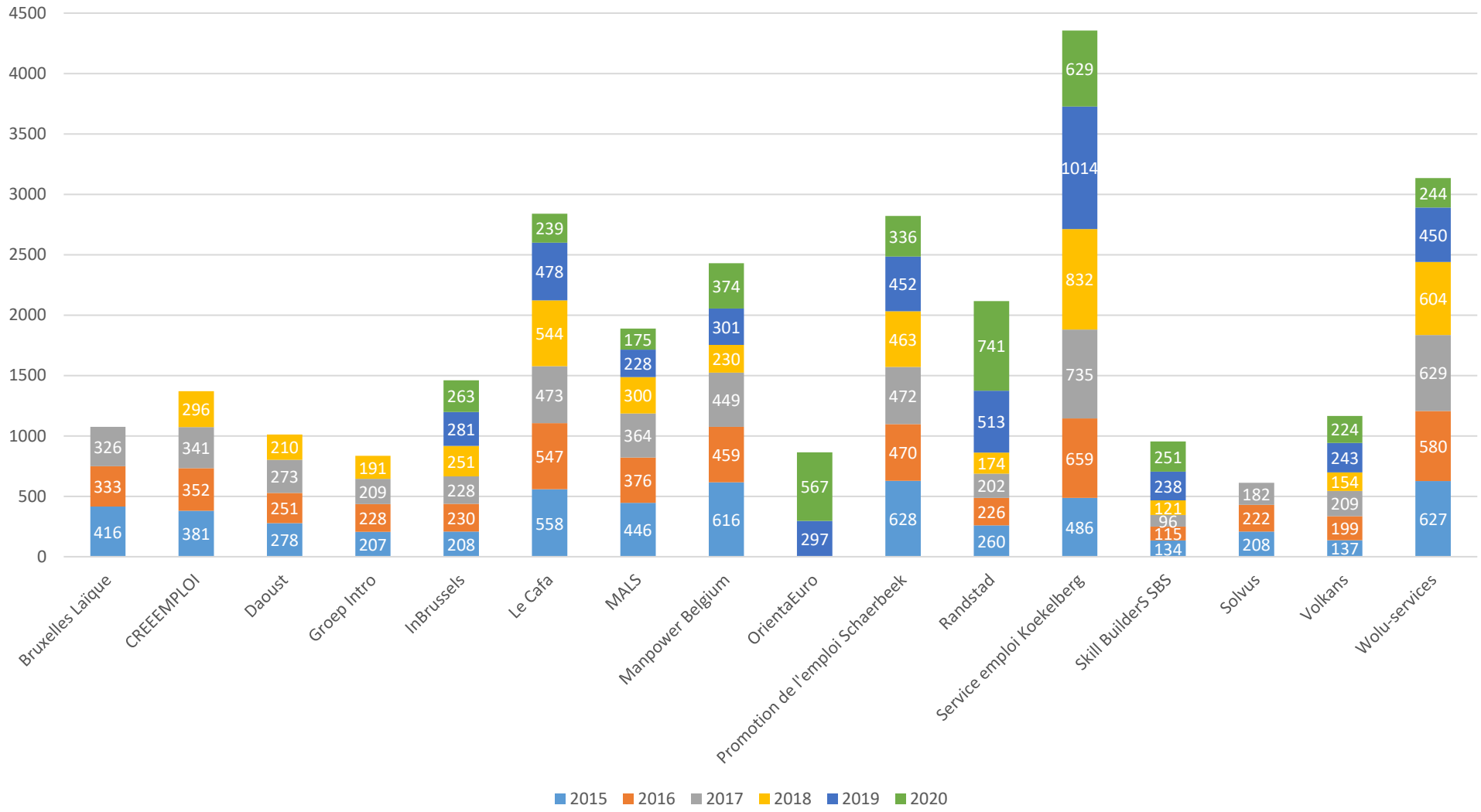
Source : IDEA Consult sur base des données d'Actiris, sur base de l'extrait « Mon Actiris Partenaires » du 9 mai 2022 et du Service Partenariats

D'après les focus groups réalisés avec les partenaires ARAE, deux raisons semblent pouvoir expliquer ces différences :

- L'intégration de certains partenaires ARAE directement dans les maisons locales et maisons de l'emploi. Il semblerait que tous les partenaires n'aient pas le même degré de proximité par rapport aux maisons locales et de l'emploi. Vraisemblablement, c'est le cas des trois partenaires atteignant le mieux les objectifs : tant Promotion Emploi Schaerbeek, Wolu-services que Service Emploi de Koekelberg sont situés au sein des maisons et agences locales pour l'emploi des communes au sein desquelles elles sont actives. Cette proximité avec les chercheurs d'emploi facilite, sans nul doute, le contact avec les futurs bénéficiaires et *in fine* la réalisation des objectifs.
- Le dispatch du chercheur d'emploi sur base de la commune plutôt que sur la spécificité de l'accompagnement. D'après les partenaires rencontrés, il semblerait que là où les partenaires devraient notamment avoir des bénéficiaires en fonction de la méthodologie spécifique qu'ils proposent, dans la majorité des cas les bénéficiaires sont envoyés auprès de l'ARAE sur base d'un critère de proximité géographique et/ou de rapidité/places disponibles. La proximité mais également les contacts privilégiés entre les ARAE et les conseillers en antenne jouent un rôle important. Cela implique potentiellement que certains partenaires sont plus délaissés s'ils sont situés dans des communes où le public cible ARAE est moins présent, par exemple. Cela implique aussi que certains partenaires sont plus systématiquement conseillés, entrainant un cercle vertueux pour ceux-ci.

En outre, dans le cas de Orienta Euro, il est important de rappeler que ce partenaire a rejoint le dispositif en 2019 et est donc le plus récent. Il n'est donc pas pertinent de comparer les résultats de ce partenaire à celui de partenaires impliqués dans la mesure depuis 2014 en raison d'un temps d'apprentissage nécessaire de la part du partenaire.

Figure 29 : Evolution du nombre de bénéficiaires par partenaire, de 2015 à 2020



Source : IDEA Consult sur base des données d'Actiris, sur base de l'extrait « Mon Actiris Partenaires » du 9 mai 2022

Le groupe cible atteint par la mesure : des chercheurs d'emploi âgés de 25 à 54 ans, faiblement qualifiés, d'origine étrangère et dans une situation familiale précaire

Comme décrit dans le tableau ci-dessous, les participants aux ARAE présentent les caractéristiques suivantes :

- Sexe : Les femmes sont légèrement plus présentes dans les ARAE que les hommes (50,8% en moyenne sur la période).
- Statut professionnel avant l'entrée dans la mesure : Le public est en grande partie composé de chômeurs de courte durée (80,1%). Un cinquième des participants sont des chômeurs de longue durée (19,4%).
- Âge : Les personnes âgées entre 25 et 54 ans sont présents en très grande majorité (75,9% en moyenne sur la période). Toutefois, en moyenne depuis le début de la mesure, la part de bénéficiaires de plus de 54 ans a presque doublé (5,3% en moyenne contre 2,8% au début), mais ce groupe reste très minoritaire.
- Niveau d'études : Au total, plus de la moitié des participants disposent au maximum d'un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur (62,7%). Un cinquième des participants ont un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur (21,3%). Et 14,2% en moyenne ont un diplôme de l'enseignement supérieur.
- Situation familiale : Au niveau de la situation familiale, les données ne sont pas disponibles sur toute la période mais en 2015 et 2016, environ 5% des participants vivaient dans des ménages sans emploi, avec ou sans enfant à charge. La majorité des bénéficiaires ne rencontrent toutefois pas dans ce critère sans pour autant que les données MAP nous permettent de qualifier la situation familiale de ces personnes.
- Origine : Bien que les données ne soient pas disponibles sur toute la période, nous observons qu'en majorité les participants aux ateliers ARAE sont des personnes d'origine belge. Environ 6% sont d'origine étrangère.
- Handicap : Un seul participant avec handicap a été répertorié d'après les données MAP. La totalité des bénéficiaires semble donc être en situation de validité.

Tableau 19 : Profil des participants aux ARAE, moyenne sur la période[39]

Profil des participants		Total	
		Nombre	%
Sexe	Hommes	14.247	49,2%
	Femmes	14.686	50,8%
Statut professionnel avant l'entrée dans la mesure	chômeurs de longue durée	5.623	19,4%
	chômeurs de courte durée	23.164	80,1%
	personnes inactives	105	0,4%
	personnes inactives ne suivant ni enseignement ni formation	98	0,3%
	personnes excerçant un emploi y compris les indépendants	41	0,1%
Âge	de 18 à 25 ans	5.435	18,8%
	de 25 à 54 ans	21.965	75,9%
	plus de 54 ans	1.533	5,3%
Niveau d'études	Faible (max. sec. inférieur)	18.142	62,7%
	Moyen (sec. supérieur)	6.171	21,3%
	Elevé (supérieur)	4.095	14,2%
	participants vivant dans des ménages sans emploi	s.d.	s.d.

[39] Les informations détaillées de 2015 à 2020 sont reprises dans le tableau 22 en annexe.

Situation familiale	participants vivant dans des ménages sans emploi avec des enfants à charge	s.d.	s.d.
	participants vivant dans des ménages d'une personne avec des enfants à charge	s.d.	s.d.
	autres	s.d.	s.d.
Origine	migrants, participants d'origine étrangère, minorités (y compris les communautés marginalisées telles que les Roms)	s.d.	s.d.
	participants d'origine belge	s.d.	s.d.
Handicap	participants sans handicap	s.d.	s.d.
	participants handicapés	s.d.	s.d.
Total		**28.933**	**100%**

Source : IDEA Consult sur base des données d'Actiris, sur base de l'extrait « Mon Actiris Partenaires » du 9 mai 2022

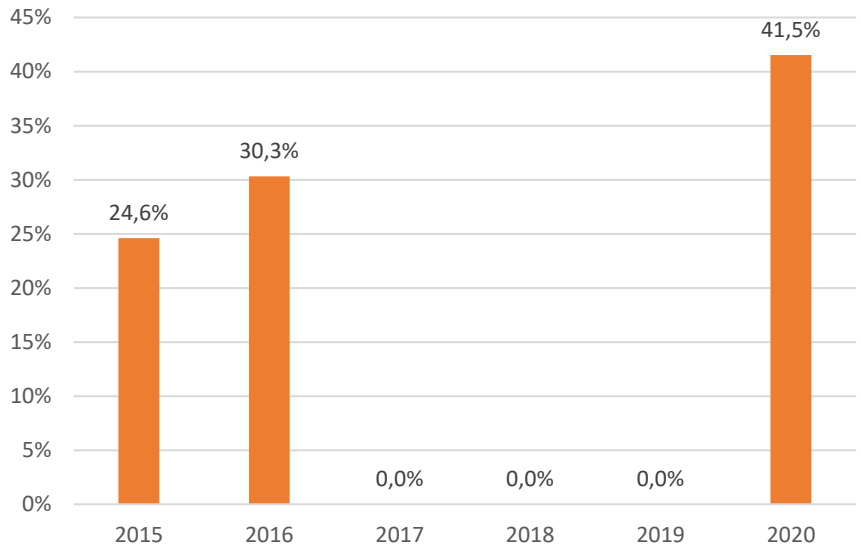
Les résultats de la mesure : un objectif de 50% de sorties positives non atteint depuis le début de la mesure

Au terme de la mesure, l'objectif est que 50% des sorties soient positives à 6 et 12 mois. Ces sorties concernent, pour rappel :

- Un contrat en tant que salarié pendant minimum 28 jours consécutifs (emploi régulier, emploi subsidié, formule d'activation) ;
- La création de son emploi en tant qu'indépendant à titre principal ou salarié dans l'entreprise ou l'ASBL créée ;
- L'entrée en coopérative d'activités ;
- Une reprise d'études ;
- Une entrée en formation (min. 20 heures par semaine) ;
- Une entrée en FPI ou une entrée en stage reconnu par Actiris, le VDAB et/ou Bruxelles Formation.

Les données MAP collectées auprès des partenaires ne nous permettent que d'évaluer de la mise à l'emploi (y compris indépendant) à 6 mois. Comme le montre la figure ci-dessous, depuis 2015 et jusqu'en 2020 inclus, la mise à l'emploi à 6 mois n'a pas dépassé les 41,5%. En l'absence d'autres données sur les autres sorties positives, il est difficile d'indiquer avec certitude la non-réalisation de l'objectif mais cet indicateur nous pousse à conclure en ce sens.

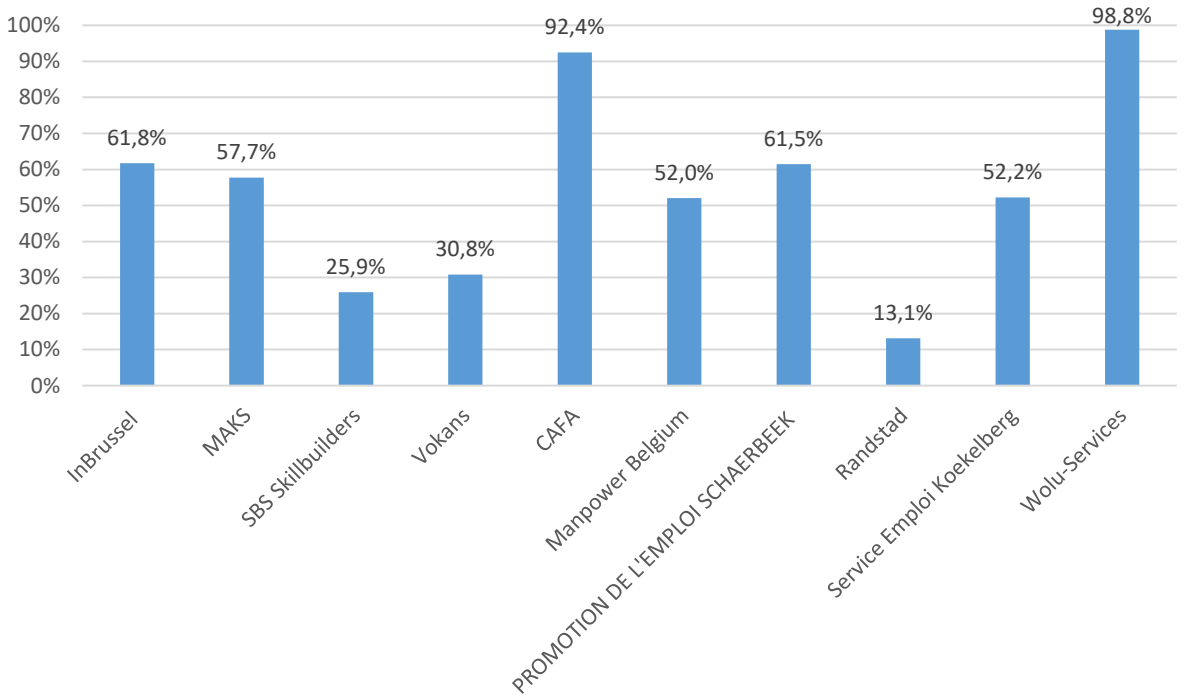
Figure 30 : Part des participants exerçant un emploi, y compris à titre indépendant, six mois après la fin de leur participation



Source : IDEA Consult sur base des données d'Actiris, sur base de l'extrait « Mon Actiris Partenaires » du 9 mai 2022

Par ailleurs, la figure ci-dessous nous permet de comparer la mise à l'emploi des bénéficiaires à six mois, par partenaire. Nous observons que ces taux varient fortement d'un partenaire à l'autre. Wolu-Services est le partenaire ARAE ayant le plus haut taux de mise à l'emploi à six mois en 2020 (98,9%). Il est important de noter que ce partenaire a mentionné que son public – provenant principalement de la commune de Woluwé-Saint-Lambert – était généralement plus diplômé et ne rencontrait probablement pas les mêmes problématiques que le public qui s'adresse vers d'autres partenaires. Ceci, plus la localisation au sein de la maison de l'emploi constitue deux éléments importants expliquant ce taux de réussite très élevé. Ce n'est certainement pas représentatif de la mesure puisque, comme on peut le voir, les autres partenaires (à l'exception de CAFA) ont des taux de mise à l'emploi entre 13,1% et 61,5%.

Figure 31 : Part des participants exerçant un emploi, y compris à titre indépendant, six mois après la fin de leur participation, par participant, 2020



Source : IDEA Consult sur base des données d'Actiris, sur base de l'extrait « Mon Actiris Partenaires » du 9 mai 2022

Sur base des informations disponibles, nous pouvons déjà observer que les résultats de la mesure ARAE semblent contrastés. Les entretiens réalisés avec les partenaires ARAE fournissent plusieurs pistes quant aux freins rencontrés. Ces freins concernent notamment le public cible, la visibilité des ARAE, la charge de travail et la crise sanitaire.

Premièrement, la fragilité et le manque d'autonomie du public cible des ARAE constitue en soi une première difficulté dans la mise en œuvre de la mesure. Le public fait en effet l'objet de plusieurs problématiques simultanées telles qu'un niveau d'études très bas (pour rappel, 62,7% des participants disposent au maximum d'un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur), une longue durée d'inactivité professionnelle (environ un cinquième est en situation de chômage de longue durée), une connaissance très faible des langues nationales, une fragilité psychologique etc. Selon les responsables des partenaires ARAE, ce public nécessite souvent un accompagnement qui demande plus de temps et plus d'énergie. Malgré cet accompagnement, l'inadéquation des compétences reste un frein majeur à leur mise à l'emploi.

Ces problématiques compliquent par ailleurs la gestion des accompagnements collectifs dans lesquels on retrouve un absentéisme élevé. En effet, d'après les partenaires, 10 à 20% des chercheurs d'emploi ne se présentent pas aux rendez-vous auxquels ils sont conviés.

Les jeunes demandeurs d'emploi sont également très vite démotivés par leur recherche d'emploi car ils en attendent souvent des résultats immédiats. Aussi, les partenaires constatent qu'il est difficile de convaincre les demandeurs d'emploi de suivre un accompagnement global et intégré alors que la preuve de la rédaction d'un CV est suffisante dans le cadre d'une offre Select ou dans le cadre d'un contrôle de la disponibilité.

Un second obstacle au succès de la mesure est le manque de visibilité des partenaires et de leur offre. Les services proposés par les ARAE semblent peu connus des chercheurs d'emploi. Les partenaires regrettent l'absence de communication de la part d'Actiris : ils ne sont pas mis en évidence sur le site web d'Actiris, le contenu des accompagnements n'est également pas communiqué. En conséquence, le contenu des offres de chacun est opaque tant pour les partenaires entre eux qui ne connaissent pas la méthodologie utilisée par les autres que par les demandeurs d'emploi qui ne peuvent donc choisir l'offre la plus adaptée. Par exemple, certains partenaires proposent en complément de l'accompagnement ARAE des cours d'informatiques alors que d'autres utilisent la vidéo pour les séances de préparation à l'entretien d'embauche. Toutefois, les partenaires notent que le manque de connaissance du contenu des formations proposées par chacun a connu une légère amélioration à partir de 2019 avec la nouvelle convention puisque plusieurs partenaires n'hésitent pas à réorienter les chercheurs d'emploi à qui l'offre de services ne convient pas vers d'autres organismes plus adéquats. Cette connaissance intra-réseau est toutefois plus officieuse qu'officielle.

Un troisième obstacle majeur concerne la charge accrue des partenaires qui estiment que leurs tâches administratives se sont considérablement développées (en dépit de l'introduction du dossier unique). Ils rapportent que leur travail est désormais moins du coaching mais davantage le soutien administratif et ils ont davantage l'impression d'être dans un rôle de conseiller en antenne. La part « conseiller » est désormais plus importante.

Enfin, la crise sanitaire a eu des conséquences dommageables sur la charge mentale et de travail des employés des différents partenaires, ainsi que sur les bénéficiaires. Du côté des bénéficiaires, avec la crise sanitaire, les chercheurs d'emploi ont été confrontés à des difficultés plus importantes que la recherche d'un emploi. Ce qui fait que beaucoup d'entre eux ont mis fin à leur prise en charge. Toutefois, certains partenaires avancent avoir fourni autant que possible un soutien psychologique, informatique et linguistique à leur public. Du côté des partenaires, il est noté que ceux-ci ont dû gérer non seulement la problématique des chercheurs d'emploi démotivés, anxieux, fragiles mais aussi leurs problématiques personnelles. Le changement rapide et régulier des règles sanitaires a renforcé l'impact des lourdeurs administratives déjà ressenties auparavant par les employés.

6.4. Conclusions et recommandations

Les conclusions et recommandations de la mesure seront écrites dans le rapport final.

PARTIE 4 Conclusions et recommandations générales

1 / Conclusions générales

Cette section sera écrite dans le rapport final.

2 / Recommandations

Cette section sera écrite dans le rapport final.

Annexes

Tableau 20 : Profils des participants Youth Guarantee, de 2014-2020

		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		Total	
		Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Sexe	Hommes	1091	51,9%	1549	52,8%	2118	56,7%	2513	56,7%	2379	56,0%	2659	59,6%	1757	58,3%	14069	56,4%
	Femmes	1012	48,1%	1384	47,2%	1615	43,3%	1922	43,3%	1871	44,0%	1802	40,4%	1259	41,7%	10868	43,6%
Statut professionnel avant l'entrée dans la mesure	Chômeurs de longue durée	1303	62,0%	996	34,0%	1295	34,7%	2073	46,7%	1911	45,0%	1925	43,2%	1192	39,5%	7101	28,5%
	Chômeurs de courte durée	800	38,0%	1937	66,0%	2438	65,3%	2362	53,3%	2339	55,0%	2536	56,8%	1824	60,5%	17836	71,5%
	Personnes inactives	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
	Personnes inactives ne suivant ni enseignement ni formation	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
	Personnes exerçant un emploi y compris les indépendants	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
Âge	De 18 à 25 ans	1744	82,9%	2499	85,2%	3303	88,5%	3333	75,2%	3194	75,2%	3485	78,1%	2468	81,8%	20031	80,3%
	De 25 à 29 ans	359	17,1%	434	14,8%	430	11,5%	1102	24,8%	1056	24,8%	976	21,9%	548	18,2%	4906	19,7%

Niveau d'études	Faible (max. sec. inférieur)	986	46,9%	1195	40,7%	1581	42,4%	2015	45,4%	2036	47,9%	2185	49,0%	1395	46,3%	11396	45,7%
	Moyen (sec. supérieur)	1116	53,1%	1737	59,2%	2110	56,5%	2313	52,2%	2186	51,4%	2194	49,2%	1572	52,1%	13231	53,1%
	Elevé (supérieur)	1	0,0%	1	0,0%	42	1,1%	107	2,4%	28	0,7%	77	1,7%	49	1,6%	305	1,2%
Situation familiale	Participants vivant dans des ménages sans emploi	704	33,5%	1023	34,9%	1176	31,5%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
	Participants vivant dans des ménages sans emploi avec des enfants à charge	472	22,4%	677	23,1%	776	20,8%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
	Participants vivant dans des ménages d'une personne avec des enfants à charge	250	11,9%	351	12,0%	400	10,7%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
	Autres	677	32,2%	882	30,1%	1381	37,0%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.

Origine	Migrants, participants d'origine étrangère, minorités (y compris les communautés marginalisées telles que les Roms)	1708	81,2%	2439	83,2%	3127	83,8%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
	Participants d'origine belge	395	18,8%	494	16,8%	606	16,2%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
Handicap	Participants sans handicap	2094	99,6%	2917	99,5%	3714	99,5%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
	Participants handicapés	9	0,4%	16	0,5%	19	0,5%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
Total		2103	100%	2933	100%	3733	100%	4435	100%	4250	100%	4461	100%	3016	100%	24937	100%

Source : IDEA Consult sur base des données d'Actiris, sur base de l'extrait « Mon Actiris Partenaires » du 9 mai 2022

Tableau 21 : Profils des chercheurs d'emploi vus par Link en séance d'information en 2015 et 2020

Profil des participants		2015		2016		2017		2018		2019		2020		Total	
		Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Sexe	Hommes	202	54%	747	52,8%	810	51,7%	741	51,9%	831	54,0%	604	54,5%	4.573	61,5%
	Femmes	172	46%	668	47,2%	758	48,3%	687	48,1%	708	46,0%	505	45,5%	2860	38,5%
Statut professionnel avant l'entrée dans la mesure	Chômeurs de longue durée	295	78,9%	1.015	71,7%	1.039	66,3%	848	59,4%	853	55,4%	523	47,2%	4.573	61,5%
	Chômeurs de courte durée	79	21,1%	400	28,3%	529	33,7%	580	40,6%	686	44,6%	586	52,8%	2860	38,5%
	Personnes inactives	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
	Personnes inactives ne suivant ni enseignement ni formation	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
	Personnes exerçant un emploi y compris les indépendants	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
Âge	De 18 à 25 ans	46	12,3%	189	13,4%	196	**12,5%**	266	**18,6%**	289	**18,8%**	320	**28,9%**	1308	17,6%
	Entre 25 et 54 ans	311	83,2%	1.186	83,8%	1317	**84,0%**	1120	**78,4%**	1170	**76,0%**	748	**67,4%**	5852	78,7%
	Plus de 54 ans	17	4,5%	40	2,8%	55	**3,5%**	42	**2,9%**	80	**5,2%**	41	**3,7%**	275	3,7%

Niveau d'études	Faible (max. sec. inférieur)	212	56,7%	815	57,6%	**932**	59,4%	**821**	57,5%	**838**	54,5%	**587**	52,9%	4205	56,6%
	Moyen (sec. supérieur)	106	28,3%	376	26,6%	**365**	23,3%	**407**	28,5%	**455**	29,6%	**398**	35,9%	2107	28,3%
	Elevé (supérieur)	56	15%	224	15,8%	**271**	17,3%	**200**	14,0%	**246**	16,0%	**124**	11,2%	1121	15,1%
Situation familiale	Participants vivant dans des ménages sans emploi	200	53,5%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	0	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
	Participants vivant dans des ménages sans emploi avec des enfants à charge	95	25,4%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
	Participants vivant dans des ménages d'une personne avec des enfants à charge	54	14,4%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
	Autres	25	6,7%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.

Origine	Migrants, participants d'origine étrangère, minorités (y compris les communautés marginalisées telles que les Roms)	307	82,1%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
	Participants d'origine belge	67	17,9%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
Handicap	Participants sans handicap	0	0%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
	Participants handicapés	0	0%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
Total		374	100%	1.415	100 %	1568	100%	1428	100%	1539	100%	1109	100%	7433	100%

Source : IDEA Consult sur base des données d'Actiris, sur base de l'extrait « Mon Actiris Partenaires » du 9 mai 2022

Tableau 22 : Profil des participants aux ARAE, moyenne sur la période

Profil des participants		2015		2016		2017		2018		2019		2020		Total	
		Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Sexe	Hommes	2.759	49,4%	2.589	49,3%	2.594	50,0%	2.140	49,0%	2.172	48,3%	1.993	49,3%	14.247	49,2%
	Femmes	2.831	50,6%	2.658	50,7%	2.594	50,0%	2.230	51,0%	2.323	51,7%	2.050	50,7%	14.686	50,8%
Statut professionnel avant l'entrée dans la mesure	chômeurs de longue durée	954	17,1%	798	15,2%	719	13,9%	607	13,9%	2.083	46,3%	462	11,4%	5.623	19,4%
	chômeurs de courte durée	4.612	82,5%	4.435	84,5%	4.437	85,5%	3.729	85,3%	2.388	53,1%	3.563	88,1%	23.164	80,1%
	personnes inactives	12	0,2%	6	0,1%	19	0,4%	27	0,6%	23	0,5%	18	0,4%	105	0,4%
	personnes inactives ne suivant ni enseignement ni formation	9	0,2%	6	0,1%	18	0,3%	23	0,5%	24	0,5%	18	0,4%	98	0,3%
	personnes excerçant un emploi y compris les indépendants	12	0,2%	8	0,2%	13	0,3%	7	0,2%	1	0,0%	0	0,0%	41	0,1%
Âge	de 18 à 25 ans	899	16,1%	990	18,9%	1.091	21,0%	831	19,0%	756	16,8%	868	21,5%	5.435	18,8%
	de 25 à 54 ans	4.535	81,1%	4.015	76,5%	3.799	73,2%	3.232	74,0%	3.410	75,9%	2.974	73,6%	21.965	75,9%
	plus de 54 ans	156	2,8%	242	4,6%	298	5,7%	307	7,0%	329	7,3%	201	5,0%	1.533	5,3%

Niveau d'études	Faible (max. sec. inférieur)	3485	62,3%	3315	63,2%	3313	63,9%	2859	65,4%	2892	64,3%	2278	56,3%	18.142	62,7%
	Moyen (sec. supérieur)	1186	21,2%	1090	20,8%	1106	21,3%	900	20,6%	963	21,4%	926	22,9%	6.171	21,3%
	Elevé (supérieur)	839	15,0%	751	14,3%	676	13,0%	520	11,9%	543	12,1%	766	18,9%	4.095	14,2%
Situation familiale	participants vivant dans des ménages sans emploi	233	4,2%	187	3,6%	0	0,0%	0	0,0%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
	participants vivant dans des ménages sans emploi avec des enfants à charge	98	1,8%	86	1,6%	434	8,4%	0	0,0%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
	participants vivant dans des ménages d'une personne avec des enfants à charge	42	0,8%	35	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
	autres	5.217	93,3%	4.939	93,3%	4.754	93,3%	0	93,3%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.

Origine	migrants, participants d'origine étrangère, minorités (y compris les communautés marginalisées telles que les Roms)	370	6,6%	292	5,6%	0	0,0%	0	0,0%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
	participants d'origine belge	5.220	93,4%	4.955	94,4%	5.188	100%	4.370	100%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
Handicap	participants sans handicap	1	0,00%	0	0%	0	0%	0	0%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
	participants handicapés	5.589	100%	0	0%	0	0%	0	0%	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.	s.d.
Total		5.590	100%	5.247	100%	5.188	100%	4.370	100%	4.495	100%	4.043	100%	28.933	100%

Source : IDEA Consult sur base des données d'Actiris, sur base de l'extrait « Mon Actiris Partenaires » du 9 mai 2022