



Rapport d'évaluation FSE

Mesure ARAE/REACT-EU

Table des matières

1. Introduction	2
1.1. Spécificité de la mesure REACT-EU	2
2. Contexte	2
2.1. Contexte socio-économique bruxellois au début de la crise.....	2
2.2. Contexte Réglementaire européen	3
2.3. La mesure ARAE : historique	4
L'AP6 : financement	5
2.4. La mesure ARAE : objectifs	5
Principe	6
2.5. La mesure ARAE/REACT-EU : indicateurs	6
Indicateurs de performance	7
3. Évaluation.....	8
3.1. Méthodologie	8
3.2. Efficacité et Efficience.....	9
3.3. Incidence	10
3.4. Inclusivité	11
4. Difficultés rencontrées.....	13
5. Conclusion.....	14
5.1. Recommandations	14
Annexes	16
Abréviations	16
Précision	16
Budget AP6 pour ARAE.....	16
Les partenaires garants	17
Graphiques	18

1. Introduction

Dans le cadre de notre engagement en faveur de l'amélioration continue et de la transparence, Actiris, en tant qu'organisme public pour l'emploi de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC), s'apprête à conduire une évaluation de la mesure Ateliers de Recherche Active d'Emploi (ARAE) en lien avec le financement du programme européen "REACT-EU". Il est important de noter que la mesure ARAE a déjà été cofinancée à hauteur de 50% dans le cadre du Programme Opérationnel Fonds Social européen RBC (PO FSE RBC) pour la période 2014-2020 en Région de Bruxelles-Capitale.

1.1. Spécificité de la mesure REACT-EU

Institué par la Commission européenne en réponse aux effets socioéconomiques négatifs de la crise sanitaire liée à la COVID-19, le programme REACT-EU a permis un financement à 100% de projets mis sur pied à cet effet par les États membres. En Région de Bruxelles-Capitale, l'enveloppe REACT-EU a été intégrée dans le programme Fonds social européen¹ et le gouvernement bruxellois a décidé d'allouer ces ressources, par le biais d'un appel à projets restreint, aux opérateurs ARAE. Les activités financées, le nombre de chercheurs d'emploi accompagnés et les résultats des accompagnements réalisés constituent l'objet central de cette évaluation.

2. Contexte

Ce rapport d'évaluation de la mesure REACT-EU s'inscrit dans le cadre de l'évaluation en continu du PO FSE 2014-2020. Il contribue à analyser ses réalisations et résultats, au regard des axes et objectifs le structurant, dans le but d'en mesurer l'efficacité, l'efficience et l'impact, l'incidence et l'inclusivité (voir point 3. Évaluation).

Avant d'entrer dans le vif du sujet, nous présentons ci-après le contexte socio-économique qui a amené la création de cette mesure, le contexte réglementaire de l'évaluation, ainsi qu'une description circonstanciée de l'évolution de la collaboration d'Actiris² avec les opérateurs ARAE (historique, cadre, financement).

2.1. Contexte socio-économique bruxellois au début de la crise³

En Belgique, les premiers effets de la crise du Covid-19 ont commencé à se faire sentir dès le mois de février 2020, à travers une dégradation de la confiance des entreprises. En effet, la progression de l'épidémie de Covid-19 en Chine fin 2019 a rapidement perturbé les chaînes d'approvisionnement ainsi que le commerce international.

¹ Le Fonds social européen sera abrégé dans la suite de ce rapport en FSE.

² Actiris est chargée du service public de l'emploi (SPE) en ce qui concerne la région Bruxelles-Capitale.

³ Source : DIAGNOSTIC - Redéploiement socio-économique, territorial et environnemental suite à la crise du Covid-19, perspective.brussels, décembre 2020.

La confiance des entreprises, aussi bien en Belgique qu'en Région bruxelloise, a reculé à partir de février et a continué de se dégrader fortement pour atteindre un creux historique en avril 2020. Dans un contexte marqué par l'aggravation de la situation sanitaire et par la mise en place d'un confinement strict sur l'ensemble du territoire belge à la mi-mars, les perspectives des entreprises se sont assombries. Elles anticipent une baisse de leur activité ainsi que des investissements et des embauches et craignent de devoir faire face à une pénurie de main-d'œuvre pour cause de maladie.

Durant la première phase de la crise, la Région bruxelloise, bien que fortement touchée, semble avoir été légèrement moins affectée que la Belgique dans son ensemble. Cela s'explique notamment par la structure d'activité de l'économie bruxelloise dans la mesure où les restrictions liées au confinement n'ont pas pesé sur tous les secteurs avec la même intensité. Lors du confinement du printemps 2020, l'activité économique bruxelloise a été soutenue par la présence relativement plus importante (par rapport aux deux autres régions) de secteurs peu touchés par les conséquences de la crise. Il s'agit en particulier de l'administration publique ainsi que du secteur bancaire et des assurances. À l'inverse, certains secteurs touchés de plein fouet par l'effondrement de l'activité, comme l'industrie manufacturière et le commerce, sont relativement moins présents en Région bruxelloise.

Avec la levée des restrictions planifiée en plusieurs phases à partir du mois de mai 2020, l'impact négatif de la crise sanitaire sur l'activité économique en Belgique s'est progressivement atténué.

Reflet de cette amélioration, la confiance des entreprises en Région bruxelloise s'est redressée nettement entre mai et août. En termes d'activité, la réouverture de certains commerces non-essentiels montre déjà ses effets à la fin avril 2020 et la reprise économique se confirme ensuite avec la réouverture de tous les commerces à la mi-mai, de l'HoReCa et des salles de sport en juin et du secteur de la culture en juillet.

Malheureusement, après le rebond enregistré à la fin du printemps et durant l'été, le redressement de la confiance des entreprises bruxelloises a commencé à s'essouffler dès le mois d'août. L'indicateur de confiance s'est à nouveau dégradé en octobre et son niveau reste nettement inférieur à celui rapporté avant la crise. Cette situation s'explique en grande partie par les prévisions des entreprises en ce qui concerne l'évolution de la demande qui peine à redémarrer, aussi bien du côté de la demande intérieure qu'extérieure. Cela se répercute de façon négative sur les prévisions d'activité des entreprises.

C'est ainsi que, en novembre 2020, le resserrement progressif des mesures pour lutter contre la deuxième vague de contaminations (reconfinement partiel) intervient dans un contexte économique très fragile. De plus, ces mesures ont aussi rendu plus difficile la mise en place des actions pour lutter contre les conséquences de la crise COVID-19, comme par exemple REACT-EU.

2.2. Contexte Réglementaire européen

Cet exercice d'évaluation découle de l'obligation, énoncée à l'article 95 du règlement UE2020/2221, qui impose aux États membres de réaliser au moins une évaluation avant le 31 décembre 2024 afin d'estimer l'efficacité, l'efficience, l'incidence et l'inclusivité des ressources attribuées par la Commission européenne au programme REACT-EU.

L'article 95 établit clairement l'objectif de l'évaluation : estimer l'impact des ressources REACT-EU sur l'atteinte des résultats attendus de l'objectif thématique spécifique « Favoriser la réparation des dommages à la suite de la crise engendrée par la pandémie de COVID-19 et préparer une reprise écologique, numérique et résiliente de l'économie ».

2.3. La mesure ARAE : historique

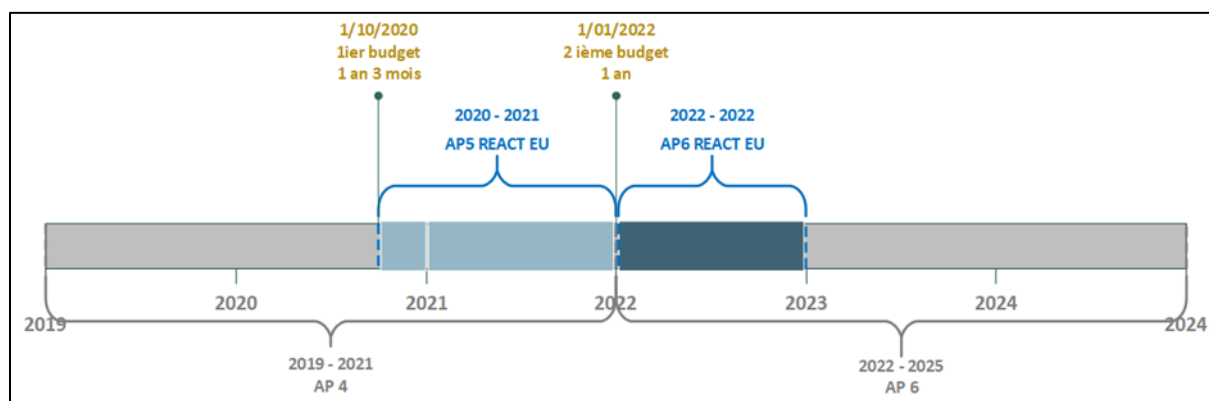
Depuis 1991, Actiris subventionne des opérateurs actifs dans le domaine de la (ré)insertion sur le marché du travail des chercheurs d'emploi bruxellois. Accompagnements en groupe d'une durée de 3 à 5 semaines, initialement conçus pour des chercheurs d'emploi relativement qualifiés et autonomes, ceux-ci reposent sur une méthodologie développée au Québec et parallèlement appliquée en interne par le service Guidance-Recherche active d'emploi (GRAE).

En 2008, l'élargissement du public cible de la mesure ARAE pour y inclure des chercheurs d'emploi de tous niveaux de qualification et d'autonomie a rendu la méthodologie proposée inadaptée, poussant plusieurs opérateurs à réduire le nombre d'ateliers collectifs organisés au profit de phases d'accompagnement individuel ponctuelles, prescrites par des conseillers emploi ou en recrutement d'Actiris d'une part, répondant à la demande croissante d'un public spontané d'autre part.

C'est ainsi que :

- l'appel à projets n°3 (AP3)⁴ (2014-2018) a permis aux opérateurs ARAE de développer des méthodologies propres, adaptées à tous types de chercheurs d'emploi bruxellois inoccupés, principalement accompagnés par des conseillers d'Actiris dans le cadre du Contrat de projet professionnel (CPP), première version d'un accompagnement structuré dans la durée développée en interne ;
- l'appel à projets AP4 (2019-2020), visant à faciliter l'insertion durable des chercheurs d'emploi éloignés du marché du travail, a organisé la délégation complète d'accompagnements aux opérateurs devenus "garants", c'est-à-dire secondant Actiris dans la mise en œuvre de la Garantie solution pour tous (voir la section « principe » du point 2.3.) ;
- la crise engendrée par la pandémie de COVID-19 et le règlement FSE ont prolongé la convention 2019-2020 jusqu'à la fin de l'année 2021 ;
- le plan de relance de juillet 2020 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a alloué des budgets supplémentaires pour accompagner les chercheurs d'emploi impactés par la crise, augmentant par-là l'importance des actions partenariales ;
- l'appel à projets restreint lancé en juillet 2020 a donné lieu à la sélection de 12 des 14 opérateurs ARAE déjà conventionnés, pour la période du 1er octobre 2020 au 31 décembre 2021 (AP5) ;
- l'appel à projets AP6, couvrant la période 01/01/2022-31/12/2025, a été lancé au mois de juillet 2021 afin d'atteindre quantitativement les flux prévus dans le cadre de la Garantie solution pour tous. L'AP6 lié à REACT-EU a tout de même une spécificité décrite ci-après.

⁴ Les Appels à projets seront abrégés en « AP » suivi d'un chiffre correspondant au numéro d'ordre. Ces appels à projets sont numérotés de manière chronologique.



L'AP6⁵ : financement

L'appel à projets n°6 (AP6) bénéficiait d'un budget prévu pour une durée de 4 ans, soit du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2025, lequel reposait sur un financement potentiel du plan de relance COVID-19, comme demandé par Actiris. Mais entre le 8 juillet et le 28 octobre 2021, une incertitude budgétaire régna. Deux scénarios étaient envisagés : soit une prolongation de la mesure de relance en 2022 permettant d'allouer le double d'ETP⁶ à la mesure (scénario 2), soit le maintien du budget initial (scénario 1). Le cahier des charges et les dossiers de candidature furent conçus pour intégrer les deux possibilités.

Le gouvernement de la RBC a décidé de ne pas continuer les mesures hors fonds, le Fonds REACT-EU étant temporaire. La Commission européenne annonçait de son côté la libération d'une seconde enveloppe REACT-EU, un budget supplémentaire pour une année, 2022. Ainsi, à la différence des autres AP6, la reconduction de REACT-EU ne durera qu'une année pleine, finissant le 31 décembre 2022.

2.4. La mesure ARAE : objectifs

La mesure ARAE s'est inscrite dans l'axe 2 du PO 2014-2020, visant toutes les catégories de chercheurs d'emploi (« l'emploi pour tous »). Son objectif a été 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 lequel la mesure ARAE a été intégrée en 2021, ainsi que du dispositif de "matching" entre les chercheurs d'emploi et les offres d'emploi mis en place par Actiris. Pour ce faire, Actiris confie à des opérateurs extérieurs la responsabilité d'organiser des actions visant à accompagner et outiller les chercheurs d'emploi pour faciliter leur recherche d'emploi.

Le programme REACT-EU s'est quant à lui inscrit dans l'axe 5 du PO 2014-2020, lequel revêt des exigences en matière d'accompagnement et un public cible varié comparable à celui de l'axe 2. Cette distinction est apparue, à la suite du financement différent des deux projets (ARAE et REACT-EU). Le premier étant cofinancé à 50% par l'UE au moyen du Fonds Social Européen (FSE), le reste étant financé par la région Bruxelles-Capitale. Tandis que REACT-EU est un projet financé à 100% par le FSE.

⁵ Pour plus d'informations sur le budget, veuillez consulter les Annexes.

⁶ ETP correspond à Équivalent Temps Plein.

Principe

L'objectif de la mesure REACT-EU est de combattre les effets qu'a eu la crise de la COVID-19 sur l'emploi, grâce à un accompagnement de qualité pour chaque chercheur d'emploi. Cet accompagnement peut se faire en présentiel, phygital⁷ ou digital, et comprend l'élaboration du Bilan professionnel (BP), la détermination du projet professionnel (PP) et la délivrance de l'outillage ad hoc tout en s'appuyant sur un Plan d'action individualisé (PAI), version actualisée du CPP précédemment évoqué, et le Dossier unique (DU) du chercheur d'emploi.

La mesure vise à garantir une offre de services disponible de manière équilibrée sur l'ensemble du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale tenant compte des besoins et des réalités démographiques locales.

Les opérateurs impliqués sont des acteurs de première ligne, caractérisés par leur agilité et des méthodologies d'accompagnement adaptées à tout type de chercheur d'emploi.

Le public éligible comprend en effet tous les chercheurs d'emploi⁸ inoccupés inscrits valablement auprès d'Actiris, domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale ainsi qu'inoccupés. Ne sont pas concernés les chercheurs d'emploi étant en formation au début de l'accompagnement, ayant un travail à temps partiel, ou librement inscrits.

La mesure s'articule autour de deux axes : l'« accompagnement Garantie solution » et les « actions leviers » :

- le premier axe prévoit un accompagnement global du chercheur d'emploi, jusqu'à l'obtention d'une « solution » (emploi, formation, stage, reprise d'études ou validation de compétences) dans les 12 mois (6 mois pour les jeunes). L'opérateur exerce un rôle de « partenaire garant »⁹.
- le second axe propose des actions ponctuelles, organisées individuellement ou en groupe, comme la rédaction de CV, les simulations d'entretien ou la détermination d'un projet professionnel. L'opérateur agit en tant que « support » d'un parcours d'accompagnement encadré par un conseiller d'Actiris ou d'un autre opérateur (partenaire garant ou non-garant) d'Actiris ou en réponse à une demande ponctuelle émise par un conseiller en recrutement ou un chercheur d'emploi agissant spontanément, hors accompagnement.

Que ce soit pour l'un ou l'autre axe, il est prévu que l'opérateur accueille des chercheurs d'emploi qui sont soit adressés/dispatchés par Actiris/un autre partenaire garant (public accompagné/délégué) soit qui entrent dans la mesure de leur propre initiative (public spontané).

2.5. La mesure ARAE/REACT-EU : indicateurs

En termes de réalisations, Actiris impose à chaque opérateur d'accompagner 150 CE/ETP¹⁰ affecté à la mesure par an, dont :

⁷ Phygital signifie une présence (d'un point de vente ou d'information) physique qui intègre des données et méthode digitales.

⁸ Sont exclus les chercheurs d'emploi déjà suivis dans le cadre d'autres mesures proposant un accompagnement global réalisé par des partenaires conventionnés par Actiris tels que les Accompagnements pour public spécifique (APS), pour les 50+, NEET, l'Emploi/Formation, les accompagnements par le VDAB, le service Consultation sociale d'Actiris et les accompagnements Artistes.

⁹ Une explication des opérateurs garants est disponible dans les Annexes.

¹⁰ Sont éligibles :

- Minimum 70 % de chercheurs d'emploi accompagnés dans le cadre de la Garantie solution, comme mentionné ci-avant (1er axe) ;
- Maximum 30 % via des actions leviers collectives et individuelles (2d axe).

Est comptabilisée comme réalisation toute action effectuée dans le cadre d'un accompagnement ouvert via l'établissement d'un PAI ou toute action levier effectuée au cours d'une année civile donnée.

Sont considérées comme « solutions » les résultats suivants :

- emploi : contrat en tant que salarié ou intérimaire pendant un minimum de 28 jours consécutifs (emploi subsidié ou non), création de son emploi (indépendant à titre principal ou salarié dans l'entreprise ou l'ASBL créée) ; entrée en coopérative d'activités ;
- stage en entreprise ;
- reprise d'études ;
- formation professionnelle : entrée en formation qualifiante (minimum 20 heures par semaine) ; en Formation professionnelle individuelle (FPI) ou en stage reconnu par Actiris, le VDAB et/ou Bruxelles Formation.

Indicateurs de performance

Minimum 60 % des chercheurs d'emploi ayant bénéficié d'une offre de services ARAE - action levier/accompagnement mené à terme - seront dans une situation de solution dans les 6 mois à l'issue de l'accompagnement. La performance est calculée sur les indicateurs mentionnés au point 9.2 du cahier des charges, à l'exception de la "validation de compétences". Cette dernière "solution" est incluse dans le suivi de la mise en œuvre de la Garantie solution mais ne fait pas partie du calcul de l'indicateur de performance.

- L'opérateur indique dans le dossier du chercheur d'emploi les solutions proposées tout au long de l'accompagnement ;
- La mesure de l'emploi salarié est effectuée par Actiris sur la base des flux d'informations électroniques DIMONA et DMFA reçus, celle de l'emploi indépendant via le flux INASTI, celle des formations via Bruxelles-Formation et ses partenaires ainsi que via la VDAB). La mesure est réalisée une seule fois par an et porte sur tous les chercheurs d'emploi qui ont terminé une action levier/un accompagnement dans les 6 mois.

-
- Pour l'axe 1, un chercheur d'emploi distinct pour lequel depuis le 1^{er} janvier de l'année N, au cours de cette même année N, soit a. un Plan d'action individualisé (PAI) a été créé à la suite de la réalisation d'un Bilan professionnel (BP) soit b. une première action a été effectuée dans l'année N du subsidie. L'opérateur doit être référent du PAI ;
 - Pour l'axe 2, un chercheur d'emploi distinct pour lequel depuis le 1^{er} janvier de l'année N, au cours de cette même année N, (a) une activité a été réalisée dans le PAI sans que l'opérateur soit référent du PAI ou (b) une activité a été réalisée dans le cadre des adressages faits par un conseiller emploi ou en recrutement (avec une prise en charge dans les 48h) ou (c) une activité a été réalisée dans le cadre des journées thématiques organisées par la Maison de l'emploi.

3. Évaluation

3.1. Méthodologie

La méthodologie d'évaluation combine la « théorie » du projet, les réalisations et les résultats des actions entreprises. Les réalisations et les résultats se basent sur les indicateurs communs et spécifiques définis par la réglementation de l'Union européenne. La base de données constituée par les encodages des opérateurs ARAE dans le système Réseau des partenaires pour l'emploi (RPE) sera le principal outil d'analyse quantitative. Elle permet de mesurer les réalisations, les résultats et les progrès et contribuera à déterminer l'efficacité des actions mises en place. Elle servira de référence pour éclairer les conclusions d'une évaluation fondée sur ces données.

Comme le règlement le prescrit, nous examinerons les dimensions de l'efficacité, de l'efficience, de l'incidence et de l'inclusivité. Nous décrivons ci-dessous ces éléments essentiels.

Efficacité : analyse de la contribution de REACT-EU aux objectifs thématiques spécifiques et évaluation de la pertinence des activités financées.

Efficience : examen de la gestion des ressources financières dégagées au regard des résultats obtenus. Évaluation des mécanismes de mise en œuvre pour identifier d'éventuelles opportunités d'amélioration.

Incidence : analyse de l'impact du projet sur le marché du travail et l'économie régionale. Évaluation des effets sur les groupes-cibles, en mettant l'accent sur l'amélioration de l'employabilité et la réduction du chômage.

Inclusivité : vérification de l'accès équitable aux opportunités générées par REACT-EU. Évaluation de la capacité du projet à répondre aux besoins spécifiques des groupes vulnérables.

Notons que plusieurs graphiques supplémentaires seront présentés dans la section « Graphiques » des Annexes et apporteront des informations complémentaires à ce propos.

3.2. Efficacité et Efficience

Comme nous l'indiquent les graphiques, la mise en œuvre de la mesure REACT-EU a débuté lentement au cours du dernier trimestre de 2020 pour ensuite quasiment atteindre sa valeur cible annuelle durant l'année 2021. L'intégration à la Garantie solution n'a en effet été effective qu'au 01/01/2021, après la formation des opérateurs aux nouveaux outils utilisés dans le courant du dernier trimestre de 2020, tandis que des mesures de protection sanitaire et économique maintenaient encore des bénéficiaires potentiels hors du champ d'action de l'aide offerte (voir point 4. Difficultés rencontrées).

En 2022, les réalisations ont diminué comparativement à celles de l'année 2021 mais sont restées au-dessus de la moyenne de la mesure. En termes de valeur cumulée, l'année 2021 a permis à la mesure de rattraper la fonction linéaire cumulée¹¹ et de la suivre jusqu'à la fin de la mise en œuvre du programme.

En termes de valeurs cibles, nous noterons que le départ difficile n'a pas permis à la mesure d'atteindre les valeurs attendues avec 6.066 chercheurs d'emploi effectivement aidés sur les 13.500 visés (taux de réalisation de 44.93%). Outre le démarrage retardé déjà évoqué, une laborieuse différenciation entre les bénéficiaires de la mesure REACT-EU et ceux de la mesure ARAE peut aussi expliquer la non-atteinte de l'objectif quantitatif.

Nous remarquerons par ailleurs dans le Tab. 1.2 que la proportion de femmes a toujours été supérieure à celle des hommes, et ce quelle que soit l'année considérée.

En termes de résultats (Graph 2a et 2b), nous noterons que les valeurs-cibles n'ont jamais été atteintes, comme pour les réalisations, bien que l'on puisse remarquer un sursaut en 2022. Ce qu'expliquent à la

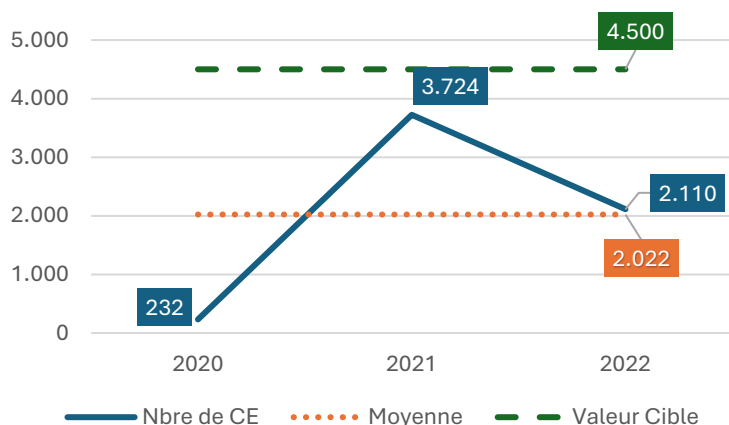
Tab. 1.1 : Tableau croisé des réalisations REACT-EU

Année\Sexe	Homme	Femme	Total
2020	96	136	232
2021	1.623	2.101	3.724
2022	908	1.202	2.110
Total	2.627	3.439	6.066

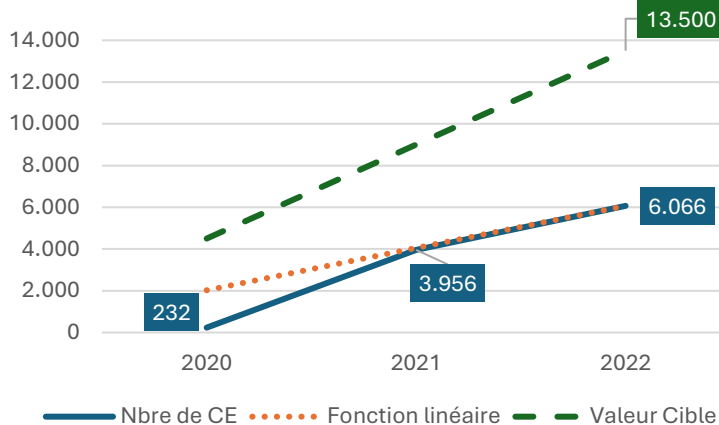
Tab. 1.2 : Tableau de fréquence marginale à l'année des réalisations REACT-EU

Année\Sexe	Homme	Femme	Total
2020	41%	59%	100%
2021	44%	56%	100%
2022	43%	57%	100%
Total	43%	57%	100%

Graph. 1a : Réalisation total REACT-EU sur la durée de la mesure



Graph. 1b : Réalisation cumulée REACT-EU sur la durée de la mesure



¹¹ La fonction linéaire cumulée correspond à la valeur cumulée totale répartie sur les différentes périodes de la mesure :

- 2020 : 2.022 (6.066/3)
- 2021 : 4.044 ((6.066/3)*2)
- 2022 : 6.066

fois le faux-départ en 2020 et le rattrapage du retard en 2021 d'une part, l'impact persistant de la crise sanitaire sur certains secteurs bruxellois porteurs d'emploi comme l'HORECA et sur l'organisation des formations professionnelles d'autre part.

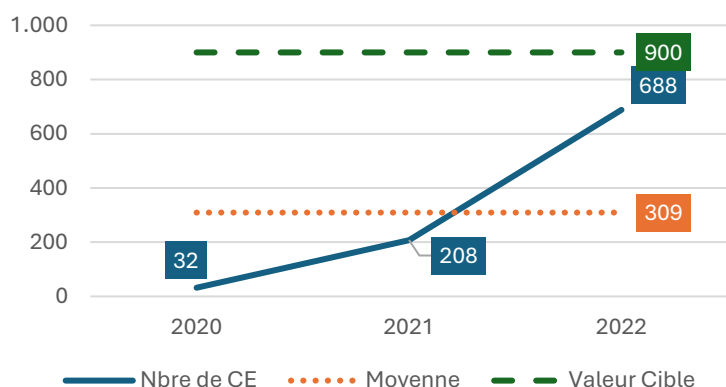
Le résultat final en termes de mise à l'emploi n'a donc pas été atteint, 34% des bénéficiaires étant dans une situation de solution dans les 6 mois à l'issue de la dernière action levier/l'accompagnement effectuée.

En ce qui concerne la parité homme/femme (Tab 2.2), bien que les proportions aient varié fortement d'année en année, nous arrivons ici en moyenne à une parité quasi parfaite (49%/51%).

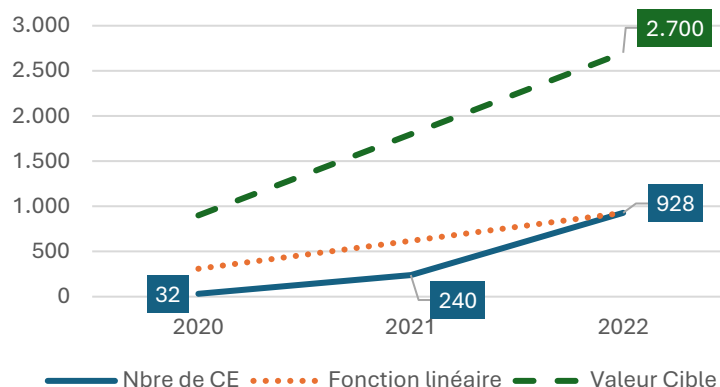
Tab. 2.1 : Tableau croisé des résultats REACT-EU			
Année\Sexe	Homme	Femme	Total
2020	20	12	32
2021	89	119	208
2022	347	341	688
Total	456	472	928

Tab. 2.2 : Tableau de fréquence marginale à l'année des résultats REACT-EU			
Année\Sexe	Homme	Femme	Total
2020	63%	38%	100%
2021	43%	57%	100%
2022	50%	50%	100%
Total	49%	51%	100%

Graph. 2a : Résultat Total REACT-EU sur la durée de la mesure



Graph. 2b : Résultat cumulée REACT-EU sur la durée de la mesure



3.3. Incidence

S'il est certes malaisé de distinguer l'impact propre du programme REACT-EU dans le rattrapage de l'économie bruxelloise confrontée à la pandémie de COVID-19, il est toutefois important de relever que la priorité dans ce cadre fut mise sur la capacité de réaction d'Actiris et de ses opérateurs ARAE en réponse à l'offre de fonds de la Commission.

Les ARAE devaient en outre, en tant que partenaires garants, veiller à ce que les accompagnements soient alignés avec les principes de la Garantie solution, à savoir :

- accueillir et informer le chercheur d'emploi sur ses droits et ses devoirs ;
- établir un Plan d'action individualisé (PAI) lors d'un entretien de Bilan professionnel (BP) ;
- compléter le Dossier unique (DU) du chercheur d'emploi lors de son suivi ;
- réaliser et valoriser la clôture au terme de l'accompagnement du chercheur d'emploi via le PAI, la finalité de clôture étant double :
 - c'est un moment d'échange entre le conseiller et le chercheur d'emploi durant lequel ils font, ensemble, le point sur les réalisations et les obstacles rencontrés pendant les 12 mois d'accompagnement ;
 - c'est aussi une étape qui permet de récolter des données, de les quantifier et de les analyser afin d'améliorer le dispositif de la Garantie solution ;
- suivre les modules de formation liés à l'utilisation des outils digitaux pour assurer l'accompagnement et le suivi des chercheurs d'emploi, ainsi que les updates de ces modules ;
- favoriser la collaboration et les moments d'échange entre conseillers des partenaires et conseillers d'Actiris ;
- améliorer la connaissance sur les offres de services dispensés chez Actiris et chez les différents opérateurs. Cette collaboration étant inscrite dans une logique de réciprocité.

La durée maximale d'un accompagnement est de 12 mois pour tous les chercheurs d'emploi, bien que dans certains cas, une prolongation de 6 mois peut être accordée.

La durée maximale d'une prise en charge d'un chercheur d'emploi pour une (des) action(s) ponctuelle(s) individuelle(s) ou collective(s) se limite au délai de réalisation de l'action/des actions.

3.4. Inclusivité

Certains groupes-cibles ont plus de difficultés que d'autres à s'insérer dans l'emploi en fonction de différents critères tels que notamment le genre, l'âge, l'origine ethnoculturelle, l'orientation sexuelle, l'origine/la situation sociale, le handicap éventuel. Il était donc attendu des opérateurs ARAE qu'ils prêtent une attention particulière aux contraintes et aux particularités des groupes-cibles qui font souvent l'objet de discriminations sur le marché du travail bruxellois. Les opérateurs doivent être capables de se défendre d'avoir des pratiques discriminatoires, que celles-ci soient volontaires ou involontaires.

L'inclusivité implique une attention particulière sur plusieurs éléments simultanément :

L'âge, à partir de 45 ans, est le premier facteur de discrimination dans l'emploi, en raison notamment de divers stéréotypes qui réduisent les chances d'accéder aux premiers entretiens de sélection.

Les personnes présentant un handicap sont également discriminées, que ce soit dans la politique de recrutement ou au niveau de l'absence d'aménagements raisonnables sur le lieu de travail.

Les personnes actives sur le marché du travail peuvent également être discriminées sur la base de leur orientation sexuelle, identité de genre ou expression du genre.

Le marché du travail bruxellois souffre de discriminations à l'encontre de personnes d'origine étrangère, en particulier les personnes originaires d'Etats non-membres de l'UE.

De plus, on relève des inégalités importantes entre les hommes et les femmes sur le marché du travail, tant au niveau de la participation que de la qualité et du type d'emplois occupés. Il était donc intéressant de vérifier que cet objectif a été atteint dans les résultats de la mesure REACT-EU (cf. ci-avant).

Enfin, les personnes qui vivent dans la pauvreté ou qui risquent l'exclusion sociale sont confrontées à des obstacles majeurs qui freinent leur intégration sur le marché du travail. Rappelons à ce propos que les partenaires d'Actiris sont tenus de proposer un service gratuit et efficace pour tous.

À l'exception des projets qui auraient pour but spécifique d'obtenir plus d'égalité pour certains groupes victimes de discriminations dans leur recherche d'emploi, le porteur de projet doit s'assurer que les activités subventionnées profitent à toutes et à tous et n'excluent pas, même involontairement, certains groupes-cibles. Dans leur dossier de candidature, les ARAE ont dû décrire comment il a été tenu compte des potentiels facteurs de discrimination afin de tendre vers plus d'égalité des chances pour toutes et tous.

4. Difficultés rencontrées

Comme cela peut se remarquer dans cette évaluation, les résultats de REACT-EU, en termes d'accompagnement et de mise à l'emploi, semble insuffisant. Néanmoins, le contexte de la création de cette mesure a amené un certain nombre de difficultés qui ont freiné son bon déroulement.

Tout d'abord, le plus impactant en ce qui concerne les taux de réalisation et de résultat du programme REACT-EU fut le retard dans la prise de décision opérée, le choix du scénario par le gouvernement de la RBC n'étant finalement tombé que le 21 décembre 2021.

Malgré leur agilité éprouvée, les opérateurs ARAE se sont sentis obligés de réduire le nombre des ETP mis au travail dans le cadre du plan de relance 2020 en licenciant du personnel. Ils ont ensuite dû soit engager de nouvelles personnes soit réengager, pour un an seulement, celles qu'ils venaient de remercier.

Le recrutement prend du temps, ce qui les a amenés à se demander si les moyens à mettre en œuvre à cette fin en valaient la peine. D'autant plus que les opérateurs n'ont pas les ressources financières suffisantes pour prendre le risque d'engager des agents et d'augmenter une masse salariale qui ne serait pas couverte par un subside.

S'il existait une perspective de poursuite de ce financement jusqu'en 2023, le recrutement et la formation en eurent clairement valu la peine ; mais comme cela se limitait à l'année 2022, certains opérateurs ont préféré renoncer complètement ou partiellement à la proposition. Des choix différents ont été opérés selon les situations :

- un opérateur a fait une renonciation complète officielle de la proposition ;
- un autre a fait une renonciation partielle officielle. Par suite de difficultés d'engagement et de formation de personnel, il a demandé à réaliser un avenant à la convention actant une diminution du nombre d'ETP déployés sur l'action et subventionnés à 2 en lieu et place de 2.5 pour toute la période du 1er février 2022 au 31 décembre 2022. La personne prévue à 0.5 ETP a été retirée du projet à partir du 1er février ;
- un troisième a fait une renonciation partielle non-officielle. À partir du moment où celui-ci a su qu'il ne leur était alloué que la moitié des ETP espérés, il a choisi de ne pas remplacer le personnel quittant le projet, (Scénario 1) et a laissé le scénario 2 s'éteindre "naturellement" au cours de l'année 2022.

Mais tous les autres opérateurs ont fait de leur mieux pour activer les ETP attribués, certains avec retard (en raison des temps de recrutement et de formation nécessaires), d'autres quasi immédiatement.

Une deuxième difficulté a résulté de l'objet même du programme, visant à compenser autant que possible les effets sur l'emploi de la crise engendrée par la pandémie de COVID-19 sans se prémunir suffisamment face aux problèmes inhérents à cette situation. Ainsi, des mesures sanitaires étaient encore en cours qui impactaient certains secteurs économiques en "protégeant" les CE potentiels qui en relevaient (comme les aides à la faillite, qui ont rendu inéligibles des personnes techniquement en recherche d'emploi mais légalement toujours en activité).

Remarquons enfin que la grande réactivité exigée dans la mise en œuvre de la mesure et l'impossibilité pratique qui en a découlé de différencier les bénéficiaires du programme des autres chercheurs d'emploi accompagnés par les ARAE de manière suffisamment ergonomique a eu une incidence négative sur leur bonne comptabilisation.

Ensuite, il est important de préciser que tous les CE ont été impactés négativement par la crise du COVID-19, qu'ils soient des CE avant la crise ou à la suite des conséquences de cette crise. Comme cela avait

été expliqué précédemment, le choix de créer un axe 5, semblable à l'axe 2, venait du besoin rapide d'avoir une mesure permettant d'accueillir tout le monde. Malheureusement, ce choix n'a pas permis de distinguer les CE de manière précise, entre les pré-crise COVID et post-crise COVID. Ainsi, cette analyse ne put se faire qu'avec les flux et les conseillers emplois supplémentaires engagés à cet effet.

Enfin, un problème matériel s'est aussi imposé chez Actiris ou chez les opérateurs à cause des deux confinements. Par exemple, l'implémentation de l'application Teams pour aider à la coordination des employés d'Actiris a pris un temps certain, cela a donc empêché un travail optimal et rapide durant tout le début de la période COVID-19.

5. Conclusion

Des difficultés importantes ont été rencontrées à toutes les étapes de la mise en œuvre du programme REACT-EU. Cela a commencé avant même les tardives décisions concernant son opérationnalisation et son financement. Malgré cela, l'agilité manifestée et les efforts consentis d'Actiris et de ses opérateurs ont permis d'assurer la bonne exécution du programme au quotidien. Ils ont trouvé des solutions aux problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentaient. Mais cela n'a, malheureusement, pas permis à cette mesure d'atteindre les valeurs cibles ou même des résultats un tant soit peu probants.

Tout de même, compte tenu des circonstances auxquelles il a fallu faire face, le nombre d'accompagnements réalisés et les résultats qui en ont découlé apparaissent de fait plus qu'honorables. Grâce à la mise à disposition de ce fonds européen et à la rapide réaction bruxelloise, 6.066 chercheurs d'emploi supplémentaires ont tout de même pu bénéficier d'une aide sur mesure pour traverser au mieux la crise sanitaire et atténuer par-là, modestement mais concrètement, les effets négatifs de la pandémie de COVID-19 sur la situation socio-économique régionale.

5.1. Recommandations

Tout d'abord, nous pensons qu'un changement de méthode de financement pourrait être salutaire si une situation similaire devait réapparaître. Un financement lié au CE et non pas aux ressources permettrait une distinction plus fluide et aisée des CE. Cela aiderait également les opérateurs à accueillir plus facilement le public visé, sans avoir besoin de dégager des ressources supplémentaires immédiates pour engager de nouvelles personnes. Ainsi, cela pourrait permettre au personnel existant d'absorber plus facilement le travail supplémentaire tout en donnant des arguments aux opérateurs pour remettre un dossier de candidature pour une mesure « urgente ».

De plus, nous pensons qu'il serait intéressant de développer des appels à projets dont le délai d'attribution pourrait être plus court, lors d'une crise ou de mesure urgente, comme cela existe déjà pour les catastrophes naturelles. Les délais des appels à projets habituels se sont avérés beaucoup trop longs au regard de la situation sanitaire et des besoins urgents. Il pourrait donc être pertinent de mettre en place une procédure permettant de raccourcir ces délais en cas de crise. Toutefois, cela ne devrait pas devenir une norme et devrait être réservé à des contextes spécifiques nécessitant des réponses rapides.

Dans le cadre de l'AP6 REACT-EU, il aurait été mieux de reprendre un appel à projets en parallèle de l'AP6 régional normal, et ainsi distancier totalement les deux appels à projets.

Enfin, il serait pertinent d'envisager un élargissement du public éligible, tant que les critères d'admissibilité sont respectés. Il a été constaté que certains chercheurs d'emploi, qui auraient pu bénéficier d'une aide grâce à REACT-EU compte tenu de leur situation, n'ont pas pu en profiter en raison

des aides qui leur avaient été proposées. Ces chercheurs d'emploi, se retrouvant en chômage technique, n'avaient donc pas droit à ces aides.

Annexes

Abréviations

AP# : Appel à Projet n°#.

ARAE : Ateliers de Recherche Active d'Emploi.

BP : Bilan Professionnel.

CE : Chercheur d'Emploi.

CLD : Chômeur de Longue Durée.

DIMONA : Déclaration immédiate à l'emploi. (Faite par l'employeur à l'ONSS)

DMFA : Déclaration multifonctionnelle à l'ONSS. (Par l'employeur)

DU : Dossier Unique.

ETP : Équivalents Temps Plein.

FSE : Fonds Social Européen.

GRAE : Guidance Recherche Active d'Emploi.

NEET: *Not in Education, Employment or Training*.

PAI : Plan d'action Individualisé.

PO : Programme Opérationnel.

RBC : Région Bruxelles Capital.

RPE : Réseau des Partenaires pour l'Emploi

UE: Union Européenne.

VDAB: *Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding*.

Précision

Budget AP6 pour ARAE

Le budget prévu du scénario 1 correspond à 40 ETP par (3.079.482 euros) tandis que le scénario 2, suivant une prolongation de la mesure en 2022 permettait de monter à 80 ETP.

De plus, la seconde enveloppe, libérer par la commission européenne le 24 novembre 2021 pour REACT-EU, équivaut à une somme de 2.800.000 euros.

Les partenaires garants

Les partenaires/opérateurs accompagneront les chercheurs d'emploi avec les mêmes outils (DU, PAI, Back Office's) qu'Actiris, en gardant leur propre méthodologie. Par conséquent, les opérateurs mettront à jour les profils des CE qu'ils accompagnent. Ils mèneront les BP, identifieront le niveau d'autonomie et d'employabilité et établiront le PAI des CE qu'ils accompagnent. Les partenaires garants s'engagent également à trouver, ensemble avec le CE, une solution dans les 6 ou 12 mois.

Le partenaire garant n'aura cependant pas les mêmes accès qu'un agent d'Actiris. Ceci implique que l'opérateur ne pourra pas :

- Inscrire un CE ou modifier la situation administrative du CE ;
- Consulter toute la base de données d'Actiris. Il pourra uniquement consulter les dossiers des CE qu'il rend client ;
- Délivrer des chèques ;
- Ajouter des périodes d'inoccupation dans le dossier ;
- Charger des voyages STIB sur la carte Mobib du CE.

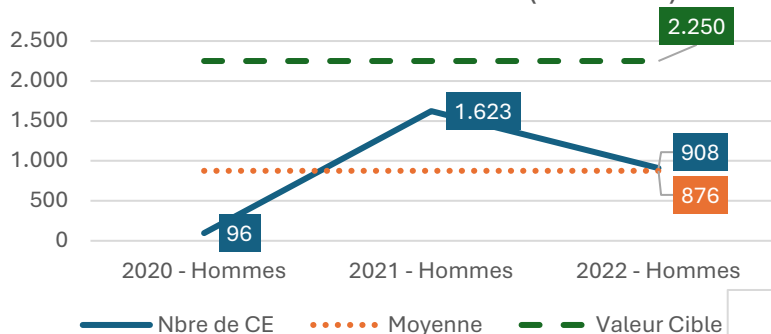
Opérateurs REACT-EU

Ci-dessous se trouve la liste des 12 opérateurs ARAE qui ont participé à la mesure REACT-EU.

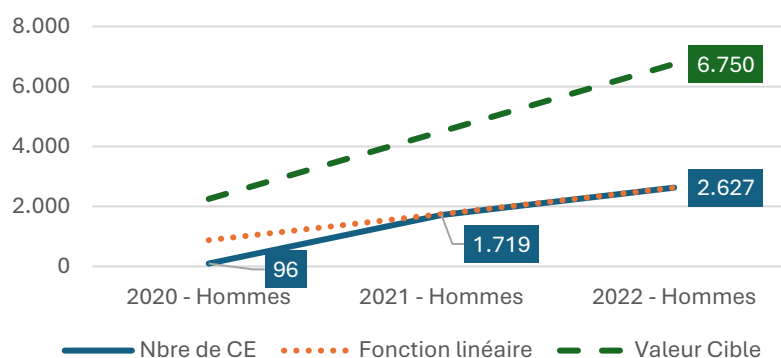
- AAZW GROEP INTRO
- AAZW IN BRUSSEL
- AAZW MAKS
- AAZW MANPOWER BUSINESS SOLUTIONS
- AAZW RANDSTAD BELGIUM
- AAZW SBS SKILL BUILDERS
- AAZW VOKANS BRUSSEL
- ARAE DAOUST
- ARAE PROMOTION de l'EMPLOI de SCHAERBEEK
- ARAE SERVICE EMPLOI DE KOEKELBERG
- ARAE WOLUSERVICES WOLUWE-ST-LAMBERT
- ARAEAAZW ORIENTAEURO SPRL

Graphiques

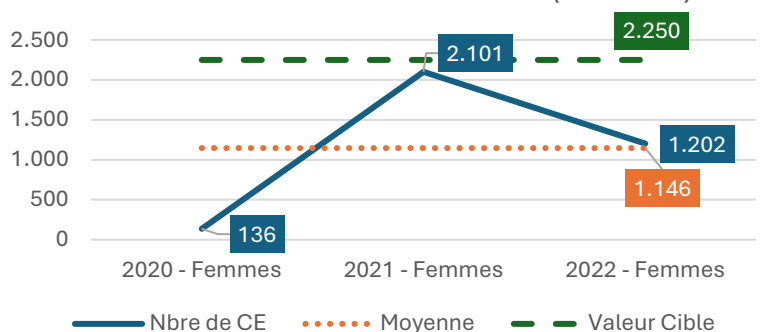
Graph. 1c : Réalisation Total REACT-EU sur la durée de la mesure (Homme)



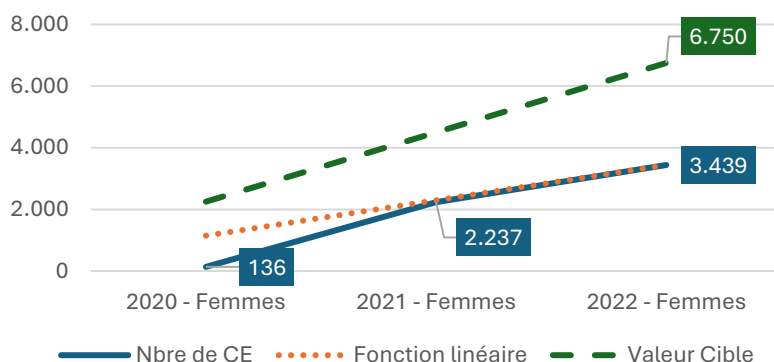
Graph. 1d : Réalisation cumulée REACT-EU sur la durée de la mesure (Homme)



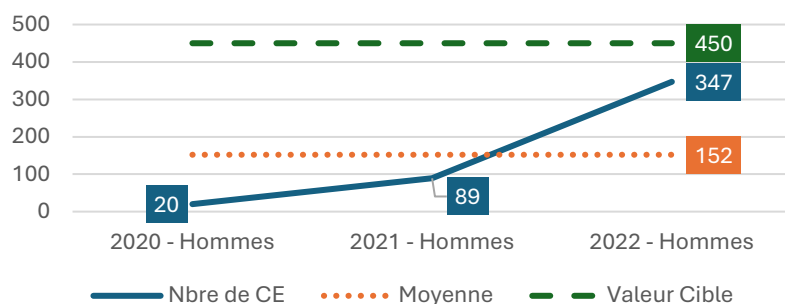
Graph. 1e : Réalisation Total REACT-EU sur la durée de la mesure (Femme)



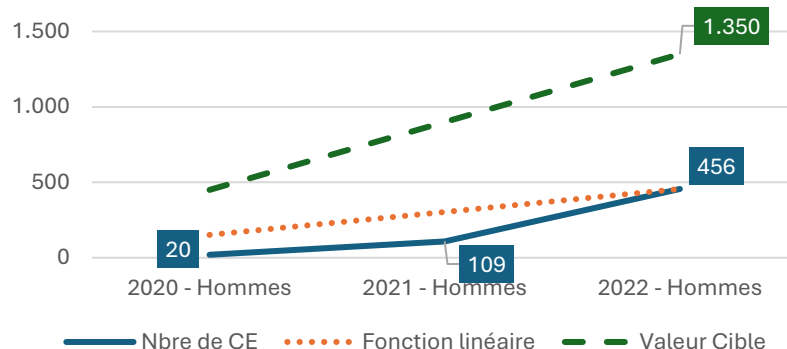
Graph. 1f : Réalisation cumulée REACT-EU sur la durée de la mesure (Femme)



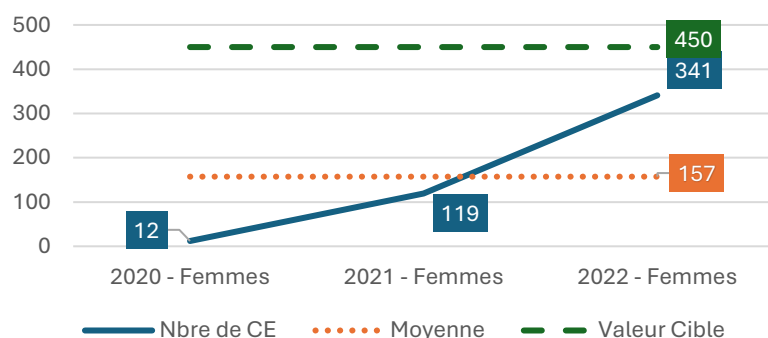
Graph. 2c : Résultat Total REACT-EU sur la durée de la mesure (Homme)



Graph. 2d : Résultat cumulée REACT-EU sur la durée de la mesure (Homme)



Graph. 2e : Résultat Total REACT-EU sur la durée de la mesure (Femme)



Graph. 2f : Résultat cumulée REACT-EU sur la durée de la mesure (Femme)

