



# Inventaire des mesures d'aide à l'emploi en 2011

Région de Bruxelles-Capitale

Document réalisé dans le cadre du suivi du programme national de réforme 2011 (PNR)

Décembre 2012

Cet inventaire ne pourrait être aussi complet sans la précieuse collaboration
des services d'Actiris, de l'Administration de l'Emploi et de l'Economie plurielle du Ministère de la Région de Bruxelles Capitale et de la Société de Développement pour la Région de Bruxelles-Capitale

# TABLE DES MATIERES

01	Agents Contractuels Subventionnés auprès de certains pouvoirs locaux	5
02	Agents Contractuels Subventionnés auprès de certains pouvoirs publics	9
03	Programmes de transition professionnelle	12
04	Gestion des licenciements collectifs	16
05	Convention de premier emploi dans les projets globaux fédéraux de société	23
06 d'intérê	Convention de premier emploi "expérience d'emploi formatrice" au sein des organis	
07	Dispositif de Construction du projet professionnel	
08	Service Espace Ressources Emploi	
09	Réseau de Recherche active d'emploi d'Actiris	
10	Programme d'insertion socioprofessionnelle avec les CPAS	
11	Partenariat en matière d'insertion socioprofessionnelle	
12	Bureau social d'interim	
13	Service de consultation sociale	
14	Actions d'accompagnement à l'élaboration d'un projet professionnel (aepp)	
15	Actions d'accompagnement de publics spécifiques (APS°	
16	Centres de référence professionnelle	
	Prime de transition professionnelle	
17 18	Intervention dans les frais de réinstallation des chômeurs	
19	Promotion de la diversite au sein de l'entreprise	
20		
21	Réseau Actiris des Partenaires pour l'Emploi	
22	Observatoire bruxellois de l'Emploi	
23	Aides à la formation externe	
24	Aides à la consultance	
25 éconon	Intervention dans la rémunération des chômeurs engagés pour des projets d'expan nique - Arrêté royal 123	
26	Intervention dans la rémunération des chômeurs engagés pour des projets d'expan	
-	nique - Arrêté royal 258	
27 locale	Soutien à la création d'activités économiques : centres d'entreprises et guichets d'économiques :	omie
28	Partenariat dans le cadre de l'Accompagnement à la Création de son Emploi	
29	Fonds d'amorçage, crédit de trésorerie, microcrédit et prêt subordonné	
30	Soutien aux coopératives d'activités	
31	Agrément et financement des initiatives locales de développement de l'emploi et	
	rises d'insertion	
32	Recherche des synergies transversales pour l'emploi (Pacte territorial pour l'emploi)	.157
33	Coordination et concertation des opérateurs locaux d'insertion	.160
34	Agrément des opérateurs d'emploi dans le cadre de la gestion mixte du marché de l'emplo	i
35	Surveillance de la législation relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Ré xelles-Capitale	gion
36	Octroi du permis de travail aux travailleurs étrangers	
37	Surveillance de la législation relative à l'occupation des travailleurs étrangers par l'Inspec	
régiona	ale de l'emploi (IRE)	.170
38	Aide à l'intégration professionnelle : les chèques	.174

39	Formation Professionnelle Individuelle en entreprise	182
40	Accueil des enfants des chercheurs d'emploi	184
41	Partenariat pour l'accueil des enfants des chercheurs d'emploi	187
42 interr	Mesures prises en exécution de l'Accord de coopération relatif à la promotion égionale des demandeurs d'emploi	
43	Projet brujobs (ucm – unizo)	195
44	Jeunes, Ecole, Emploi tout un Programme (JEEP) et JUMP	198
45	EURES	202
46	Programme Leonardo	204
47	Programme Eurodyssée : échanges de jeunes entre Régions d'Europe	207
48	La Stratégie européenne pour l'emploi, le Programme national de Réforme et l	a Contribution
bruxe	elloise	210
Table	au des mesures inventoriées, lignes directrices, PCUD	217
Abrév	riations utilisées	219

# 01 AGENTS CONTRACTUELS SUBVENTIONNES AUPRES DE CERTAINS POUVOIRS LOCAUX

#### Cadre juridique

A.R. n° 474 du 28 octobre 1986 portant création d'un régime de contractuels subventionnés par l'Etat auprès de certains pouvoirs locaux (M.B. du 20 novembre 1986).

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 5 février 1998 déterminant les critères de répartition des subventions accordées aux pouvoirs locaux occupant des agents contractuels subventionnés (M.B. 05 juin 1998).

# **Objectifs**

Les pouvoirs locaux tels que les communes, les CPAS, les associations de communes, de CPAS et les zones de police peuvent faire appel à des Agents Contractuels Subventionnés (ACS) pour l'exécution de tâches relevant du secteur non-marchand et répondant à des besoins collectifs qui, autrement, ne peuvent être rencontrés.

Ces tâches sont exécutées par des chercheurs d'emploi inoccupés et des bénéficiaires du revenu d'intégration ou de l'aide sociale financière. Le but de la mesure est d'améliorer le service au public et de promouvoir la mise à l'emploi de groupes fragilisés.

# Principes généraux

Peuvent être engagés dans le cadre de ce programme d'emploi principalement les chercheurs d'emploi inoccupés qui, au moment de leur engagement, sont inscrits auprès d'Actiris comme chercheurs d'emploi inoccupés et qui, par ailleurs, peuvent fournir la preuve de leur inscription pendant six mois comme chercheurs d'emploi inoccupés auprès d'un service public de placement au cours de l'année qui précède leur engagement, ainsi que les chercheurs d'emploi qui bénéficient du revenu d'intégration ou de l'aide sociale au moment de l'engagement et qui ont, en outre, perçu le revenu d'intégration ou l'aide sociale pendant au moins six mois au cours des douze mois qui précèdent l'engagement.

Peuvent donc être engagés dans le cadre de ce programme d'emploi :

- les chercheurs d'emploi inoccupés qui au moment de leur engagement étaient inscrits auprès d'Actiris et qui ont été inscrits pendant six mois au moins auprès d'un service public de placement au cours des douze mois qui précèdent leur engagement;
- les chercheurs d'emploi qui au moment de l'engagement perçoivent le revenu d'intégration ou l'aide sociale et qui en ont bénéficié pendant 6 mois au moins au cours des douze mois qui précèdent l'engagement;
- les chômeurs complets indemnisés qui satisfont à l'une des conditions suivantes :
  - soit être âgé de quarante ans au moins ;
  - soit être engagé dans un organisme d'accueil d'enfants de moins de douze ans ;
  - soit être engagé par un CPAS en tant qu'assistant social ou en tant qu'universitaire dans le cadre d'un projet pour les besoins de la réinsertion socioprofessionnelle de bénéficiaires du revenu d'intégration ou de l'aide sociale;
- les chercheurs d'emploi dont le droit aux allocations de chômage est suspendu conformément aux articles 80 à 88 de l'Arrêté royal du 25 novembre 1991 ;
- les chercheurs d'emploi qui perçoivent le revenu d'intégration ou l'aide sociale et qui satisfont à l'une des conditions suivantes :
  - avoir perçu le revenu d'intégration ou l'aide financière pendant six mois au moins au cours des 12 mois précédant l'engagement ;
  - être âgé de quarante ans au moins ;

- être engagé par un organisme d'accueil d'enfants de moins de douze ans;
- les personnes handicapées bénéficiant des allocations de remplacement de revenus ou d'intégration en application de la loi relative aux allocations aux handicapés du 27 février 1987 ;
- les travailleurs à temps plein et à temps partiel engagés dans le cadre du régime des ACS, du TCT, du FBI, des contrats APE, WEP ou WEP+.

Les pouvoirs locaux sont partiellement dispensés des cotisations patronales ONSS et perçoivent une prime de la Région de Bruxelles-Capitale.

Chaque année, le Gouvernement de Bruxelles-Capitale détermine le montant des subsides ACS sous forme de points. Chaque point représente une subvention de 5.702 €. Ces points sont répartis entre les pouvoirs locaux sur la base de critères objectifs (nombre d'habitants, de chercheurs d'emploi, de bénéficiaires du revenu d'intégration, de bénéficiaires de l'aide sociale). Les pouvoirs locaux peuvent créer des postes avec les points obtenus et ce à raison de un à deux points par poste. Ils décident librement des initiatives qui doivent être prises ou suivies avec la collaboration de ces travailleurs.

Depuis 2004, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale accorde des points supplémentaires aux administrations communales qui ont (ou avaient) conclu un contrat de quartier. Ces dernières reçoivent six points supplémentaires par contrat de quartier. Le Gouvernement souhaite ainsi stimuler la continuité du fonctionnement et le suivi de ces contrats de quartier. Pour ces fonctions, les communes peuvent créer des emplois de 1, 2, 3 ou 4 points.

En outre, depuis 2005, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a conclu des conventions particulières avec les administrations locales et les CPAS accordant à ces employeurs des emplois supplémentaires pour des secteurs où la Région veut mettre en œuvre des actions particulières.

Pour les administrations communales, l'accent était mis ces trois dernières années sur :

- le secteur de l'accueil de la petite enfance ;
- le secteur de l'entretien et le nettoyage de la voirie communale ;
- le secteur des actions pour améliorer la sécurité et la prévention.

Les CPAS n'ont pas reçu de postes supplémentaires au cours de ces trois années. Les conventions conclues en 1998 avec les CPAS en vue de la création de 73 postes à mi-temps afin de soutenir les actions en matière de réinsertion socioprofessionnelle des bénéficiaires du revenu d'intégration restent toujours d'application (prime de 24.072 € pour les assistants sociaux et de 27.790 € pour les universitaires).

#### **Encadrement administratif**

Actiris transmet tous les trimestres des avances à l'ONSSAPL que celui-ci transmet aux administrations locales. Au début de l'année suivante, Actiris procède au décompte des primes sur la base des coefficients d'occupation fournis par les pouvoirs locaux.

Pour le financement de ce régime, la Région récupère auprès de l'Autorité fédérale une partie des subsides alloués sous la forme de droits de tirage.

# **Budget**

Budget prévu pour l'année en cours :

31.632.000,00 €

Dépenses au 31 décembre 2011 :

31.629.576,65 €

#### Évaluation

#### Quantitative

Au cours de la période 1999-2005, le Gouvernement a accordé annuellement un total de 2.747 points aux pouvoirs locaux, dont 2.052 pour les communes et 695 pour les CPAS. Pour les années 2006-2009, le Gouvernement a porté le nombre de points à 2.800 unités : 2.160 pour les communes et 640 pour les CPAS. Ce nombre de points est demeuré identique en 2010 et 2011.

Par le biais de conventions spécifiques, les pouvoirs locaux ont en outre obtenu les postes ACS suivants :

- 41 postes ACS à temps plein pour l'accueil d'enfants de moins de trois ans auprès de 30 crèches communales;
- 73 postes ACS à mi-temps en vue de l'élargissement des actions des CPAS en matière de réinsertion socioprofessionnelle (voir la fiche descriptive du programme d'insertion mené par les CPAS pour une information détaillée).

Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a augmenté le nombre de postes ACS des administrations locales.

En 2006, faisant suite à une décision prise en 2005, 238 emplois ont été créés. Chaque commune a reçu deux employés administratifs chargés de l'application des peines et sanctions administratives visées à l'article 119 bis de la nouvelle loi communale. Les 200 autres postes sont répartis entre les secteurs de l'accueil de la petite enfance, l'entretien de la voirie communale et de la mise en œuvre de la politique de sécurité communale. Les administrations communales peuvent dans une large mesure répartir elles-mêmes les postes entre ces trois domaines et répondre ainsi aux besoins qui se font le plus sentir dans la commune. La Région verse une prime de 22.808 € pour ces 238 postes.

En 2007, faisant suite à une décision prise en 2006, les administrations communales ont reçu 183 postes supplémentaires. Pour les communes ayant reçu 10 postes ou plus, 2 emplois étaient réservés au secteur de l'accueil de la petite enfance. Pour les postes restants, les communes pouvaient choisir librement entre les secteurs de l'accueil de la petite enfance (0 à 3 ans), le nettoyage et l'entretien de la voirie communale et la mise en œuvre de la politique de prévention et de sécurité des communes.

En 2008, faisant suite à une décision prise en 2007, les administrations communales ont reçu 220 postes supplémentaires, répartis entre les secteurs prioritaires comme ceux de l'année précédente.

En 2011, en exécution des décisions prises par le Gouvernement en 2007 et en 2008, dans le cadre du « plan crèches », 76 postes ont été octroyés au secteur de l'accueil de la petite enfance.

Fin 2011, 2.409 personnes étaient employées avec un statut ACS dans une commune ou dans un CPAS de la région de Bruxelles Capitale.

BENEFICIAIRES SELON LE NIVEAU DE QUALIFICATIONS, LA CLASSE D'AGE, LA NATIONALITE ET LE SEXE EN 2011

	Hommes	Femmes	Total
Classe d'âge			
< 25 ans	32	64	96
25 à 44 ans	675	748	1.423
≥ 45 ans	456	434	890
Statut professionnel			
Ouvrier	817	328	1.145
Employé	346	918	1.264
Niveau d'études			
CESI	938	556	1.494
CESS	127	504	631
Etudes supérieur	98	186	284
Total	1.163	1.246	2.409

## Qualitative

- En ce qui concerne l'augmentation des subsides destinés aux pouvoirs locaux, le Gouvernement de Bruxelles-Capitale a concentré son action de manière formelle sur le groupe des chercheurs d'emploi faiblement qualifiés (nettoyage et entretien de la voirie communale, actions de prévention et de sécurité), l'accueil de la petite enfance et sur le soutien des contrats de quartier en cours ainsi que le suivi des contrats de quartier venus à expiration.
- Les pouvoirs locaux décident en outre de l'affectation des subsides ACS restants: ils établissent eux-mêmes le nombre de postes qu'ils créeront avec les points disponibles et décident en toute liberté quelles seront les activités qu'ils confieront aux ACS concernés (à condition que ces activités se situent dans le secteur non-marchand et ne puissent bénéficier de subsides sur la base d'autres lois, ordonnances ou arrêtés).
- Les conventions particulières conclues avec les administrations communales fixent les secteurs d'activité où les ACS doivent être mis au travail, mais laissent encore aux communes une marge de manœuvre quant au choix des fonctions et des tâches à exécuter.

# Perspectives 2012

Il est probable qu'aucun poste ACS supplémentaire ne sera programmé pour l'année 2012. Cela s'explique par le contexte budgétaire très difficile dans lequel se trouve la Région de Bruxelles-Capitale. En exécution des décisions de principe prises par le Gouvernement en 2007 et en 2008, dans le cadre du « plan crèches », quelques postes seront toutefois encore octroyés au secteur de l'accueil de la petite enfance.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7.

# **02** AGENTS CONTRACTUELS SUBVENTIONNES AUPRES DE CERTAINS POUVOIRS PUBLICS

# Cadre juridique

Loi-programme du 30 décembre 1988.

Arrêté du 28 novembre 2002 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, relatif au régime des contractuels subventionnés.

Arrêté du 30 juin 2005 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale modifiant l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 28 novembre 2002 relatif au régime des contractuels subventionnés.

## **Objectifs**

Les pouvoirs publics régionaux ou communautaires, les établissements d'enseignement, les associations sans but lucratif, les organismes d'intérêt public et les sociétés locales de logements sociaux peuvent bénéficier de primes régionales pour l'engagement d'Agents Contractuels Subventionnés (ACS).

# Principes généraux

Peuvent être engagés dans le cadre de ce programme d'emploi : d'une part les chercheurs d'emploi inoccupés qui, au moment de leur engagement, sont inscrits en tant que tels auprès d'Actiris et qui, par ailleurs, peuvent fournir la preuve de leur inscription comme chercheurs d'emploi inoccupés, pendant au moins 6 mois, auprès d'un service public d'emploi d'un État faisant partie de l'Espace Economique Européen au cours de l'année qui précède leur engagement. D'autre part, les chercheurs d'emploi qui sont bénéficiaires du droit à l'intégration sociale ou de l'aide sociale au moment de leur engagement et qui en plus ont bénéficié pendant au moins 6 mois d'un revenu d'intégration ou d'une aide sociale au cours de l'année qui précède leur engagement.

Peuvent aussi être engagés dans le cadre de ce programme d'emploi :

Les chômeurs complets indemnisés ou les chercheurs d'emploi bénéficiaires du droit à l'intégration sociale qui remplissent l'une des conditions suivantes:

- être âgé de 40 ans au moins ;
- être engagé par un établissement d'enseignement reconnu par la Communauté flamande ou française ;
- être engagé par un organisme d'accueil d'enfants de moins de douze ans ;
- être engagé en remplacement d'un agent qui interrompt sa carrière ;
- les chercheurs d'emploi dont le droit aux allocations de chômage a été suspendu, conformément aux articles 80 à 88 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 ;
- les chercheurs d'emploi handicapés bénéficiant des allocations de remplacement de revenus ou d'intégration en application de la loi relative aux allocations aux personnes handicapées du 27 février 1987 ;
- les chercheurs d'emploi avec un statut de sportif de haut niveau qui sont présentés par les fédérations sportives agréées par la Communauté flamande ou française ;
- les travailleurs à temps plein et à temps partiel occupés dans le cadre du régime des ACS, TCT, FBI, PRIME, APE, WEP, WEP+.

L'employeur bénéficie d'une prime annuelle de 5.035,00 € par agent contractuel engagé à temps plein. Une dispense partielle des cotisations patronales de sécurité sociale est également prévue. Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale peut fixer le montant de la prime à un niveau supérieur.

Ainsi, la prime majorée, telle que déterminée par l'article 25, §1 de l'Arrêté du 28 novembre 2002 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, est établie suivant le barème de la fonction publique régionale sans ancienneté. Elle peut être attribuée à des employeurs organisant des activités de formation des chercheurs d'emploi ou des programmes d'insertion socioprofessionnelle.

La prime majorée art. 21 de l'Arrêté du 28 novembre 2002 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale équivaut à la rémunération brute plafonnée aux barèmes de la fonction publique régionale avec ancienneté, majorée d'un pourcentage forfaitaire destiné à couvrir le pécule de vacances, l'allocation de fin d'année, les cotisations patronales, les primes et cotisations d'assurance contre les accidents du travail, l'intervention de l'employeur dans les frais de transport, le montant de l'allocation de foyer ou de résidence et de 12,39 €/mois destinés à couvrir les frais de secrétariat social. Le remplacement des pourcentages antérieurs de 20 % (employés) et 30 % (ouvriers) par un pourcentage forfaitaire conforme au niveau de qualification est entré en vigueur le 1er septembre 2005 en vertu de l'arrêté du 30 juin 2005. Pour bénéficier de la prime, l'employeur doit conclure un contrat de travail à durée indéterminée avec l'agent et lui procurer des qualifications complémentaires améliorant sa position sur le marché du travail.

Les projets sont systématiquement contrôlés par les inspecteurs qui, par ailleurs, s'efforcent de servir d'intermédiaire en cas de problème entre l'employeur et le travailleur. On rappellera que :

- le 1er janvier 2003, les postes de travail créés dans le cadre du Fonds Budgétaire Interdépartemental de promotion de l'emploi (FBIe) ont été transformés en postes ACS.
- Au 1er février 2004, la gestion journalière des ex-FBI a été reprise par la Communauté française et au 1er juillet 2004 par la Communauté flamande ;
- le 1er janvier 2004, l'Arrêté du 28 novembre 2002 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, relatif au régime des contractuels subventionnés, a abrogé les TCT.

#### **Encadrement administratif**

La gestion des postes de travail est effectuée par Actiris. Ceci comprend, entre autres, l'exécution des décisions ministérielles, le contrôle des pièces justificatives et le paiement des primes.

# **Budget**

Budget prévu pour l'année en cours :

151.487.000,00 €

Dépenses au 31 décembre 2011 :

151.063.587,26 €

### **Evaluation**

Quantitative

REPARTITION DES TRAVAILLEURS SOUS CONTRAT ACS EN 2011 SELON LE SEXE, LA CLASSE D'AGE ET LE STATUT

	Hommes	Femmes	Total
Classe d'âge			
< 25 ans	63	175	238
25 à 44 ans	1.522	2.628	4.150
≥ 45 ans	1.073	1.812	2.885
Statut professionnel	Hommes	Femmes	Total
Ouvrier	770	454	1.224
Employé	1.888	4.161	6.049
Total	2.658	4.615	7.273

Au 31.12.2011, on dénombre 7.273 travailleurs ACS employés dans le cadre de la Loi-programme ACS. 63,4 % des travailleurs sont des femmes. Une large majorité d'entre elles (61%) ont moins de 45 ans. Les hommes représentent 37 % des travailleurs.

Comme l'indique le tableau ci-dessus, le contrat de travail « employé » est le plus représenté (83 %) parmi l'ensemble des contrats. D'autre part, on constate que, proportionnellement, plus de femmes (69 %) que d'hommes (31 %) travaillent sous le statut d'employé.

### Qualitative

Le chiffre de 7.273 ne concerne que les ACS qui étaient en service au 31 décembre 2011. Sur le plan du contenu, on peut souligner que le but initial des ACS Loi-programme visant, en tant que programme d'emploi, à résorber le chômage et à donner aux personnes des qualifications supplémentaires qui leur permettent de trouver un emploi sur le marché du travail régulier, s'est de plus en plus estompé ces dernières années. Les primes ACS accordées par la Région de Bruxelles-Capitale servent de plus en plus à remédier au manque de moyens des Communautés dans les domaines pour lesquels celles-ci sont compétentes. L'ancienneté des travailleurs ACS en augmentation constante constitue un autre phénomène : au lieu d'accéder au circuit du travail régulier, on constate qu'une fois que les personnes sont entrées dans le système, elles opèrent difficilement un mouvement en sens inverse. 56% des travailleurs ont plus de 5 ans d'ancienneté. En outre, la part des ACS ayant une ancienneté de 20 ans ou plus est passée de 0,9 % en 2004 (10,14 % en 2010) à 11,13% en 2011.

# Perspectives 2012

Il est probable qu'aucun poste ACS supplémentaire ne sera programmé pour l'année 2012. Cela s'explique par le contexte budgétaire très difficile dans lequel se trouve la Région de Bruxelles-Capitale. En exécution des décisions de principe prises par le Gouvernement en 2007 et en 2008, quelques postes seront toutefois encore octroyés au secteur de l'accueil de la petite enfance côté flamand.

**Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014** LD 7.

# 03 Programmes de Transition Professionnelle

## Cadre juridique

Ordonnance du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 18 décembre 1997 portant assentiment à l'accord de coopération conclu le 4 mars 1997 entre l'Etat fédéral et les Régions relatif aux programmes de transition professionnelle (M.B. du 3 avril 1998).

Ordonnance du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 29 octobre 1998 portant assentiment à l'accord de coopération du 15 mai 1998 modifiant l'accord de coopération du 4 mars 1997 conclu entre l'Etat fédéral et les Régions relatif aux programmes de transition professionnelle (M.B. du 23 décembre 1998).

Arrêté du 29 janvier 1998 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale d'exécution de l'ordonnance du 18 décembre 1998 portant approbation de l'accord de coopération du 4 mars 1997 entre l'Etat fédéral et les Régions concernant les programmes de transition professionnelle (M.B. du 13 juin 1998).

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 26 novembre 1998 modifiant l'arrêté du 29 janvier 1998 portant exécution de l'ordonnance du 18 décembre 1997 tel que modifié par l'ordonnance du 29 octobre 1998 portant assentiment à l'accord de coopération du 4 mars 1997 entre l'Etat fédéral et les Régions concernant les programmes de transition professionnelle (M.B. du 2 avril 1999).

Arrêté royal du 19 février 2003 fixant les conditions dans lesquelles les travailleurs peuvent être mis à la disposition des utilisateurs dans le cadre des programmes de transition (M.B. du 3 mars 2003). Arrêté royal du 10 mai 2007 modifiant l'arrêté royal du 19 février 2003 fixant les conditions dans lesquelles les travailleurs peuvent être mis à la disposition des utilisateurs dans le cadre des programmes de transition (M.B. du 13 août 2007).

# **Objectifs**

Les programmes de transition professionnelle (PTP) ont pour objectif d'offrir à certaines catégories de chercheurs d'emploi la possibilité d'améliorer leur position sur le marché de l'emploi en acquérant un savoir-faire et une expérience professionnelle assortis d'un accompagnement sur le terrain et d'une formation professionnelle. Ces programmes favorisent ainsi leur transition vers un contrat de travail régulier. Les travailleurs sont insérés dans des activités d'utilité sociale répondant à des besoins collectifs de société qui ne sont pas suffisamment rencontrés par le circuit de travail régulier.

## Principes généraux

Les programmes de transition professionnelle s'adressent au segment peu qualifié du marché du travail : les chercheurs d'emploi qui n'ont pas obtenu de diplôme, de certificat ou de brevet d'enseignement secondaire supérieur.

Sont visées au sein de ce groupe cible notamment les catégories suivantes :

- les chercheurs d'emploi de moins de 25 ans qui ne disposent pas d'un diplôme, d'une attestation ou d'un brevet de l'enseignement secondaire supérieur et qui, au jour de l'engagement, soit bénéficient d'allocations d'attente et sont inscrits comme chercheurs d'emploi depuis au moins neuf mois, soit bénéficient d'allocations de chômage depuis au moins neuf mois, soit bénéficient du revenu d'intégration depuis au moins neuf mois;
- les chômeurs complets qui bénéficient d'allocations d'attente et qui sont inscrits comme chercheurs d'emploi depuis au moins douze mois ;
- les chômeurs complets qui bénéficient d'allocations de chômage depuis au moins 24 mois, dont les chômeurs qui ont effectué des prestations dans le cadre des agences locales pour l'emploi;
- et les chercheurs d'emploi qui bénéficient du revenu d'intégration ou de l'aide sociale depuis au moins douze mois.

L'employeur bénéficie de plusieurs avantages :

- 1. Il peut déduire de la rémunération nette un montant de 247,89 € (pour un travailleur occupé au moins à mi-temps) ou de 322,26 € (pour un travailleur occupé au moins à 4/5 temps), qui est à charge de l'État fédéral (en l'occurrence l'ONEM ou le CPAS).
- 2. Pour les travailleurs qui ont effectué précédemment suffisamment de prestations dans le cadre des agences locales pour l'emploi (ALE) et qui bénéficient de ce fait d'une dispense ALE, ces allocations forfaitaires sont majorées de 49,58 €.
- 3. Pour les travailleurs qui résident habituellement dans les communes qui dépassent de 20 % au moins le taux de chômage moyen de la Région (avant le 30 juin de chaque année), l'allocation forfaitaire s'élève à 433,81 € par mois si le travailleur est occupé au moins à mitemps et à 545,37 € par mois s'il est occupé au moins à 4/5 temps.
- 4. Les interventions majorées visées aux deux alinéas précédents ne sont pas cumulables.
- 5. Il reçoit une prime régionale dont le montant est au moins égal à l'intervention de l'État fédéral.
- 6. Il bénéficie des réductions des cotisations de sécurité sociale prévues par le plan Activa (400 ou 1.000 € par trimestre).

#### **Encadrement administratif**

L'État fédéral, en l'occurrence l'ONEM ou le CPAS, paie une partie du salaire net, appelée allocation d'intégration. L'Autorité fédérale accorde également la réduction des cotisations de sécurité sociale prévue par le plan Activa (400 ou 1.000 € par trimestre).

La Région, via Actiris, accorde une prime régionale dont le montant est au moins égal à l'intervention fédérale.

# **Budget**

Budget prévu pour l'année en cours :

9.180.000,00 €

Dépenses au 31 décembre 2011 :

8.781.174,82 €

#### Évaluation

**QUANTITATIVE** 

Dans le cadre de la mise en œuvre du Plan d'Action pour les Jeunes adopté par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et les partenaires sociaux en date du 29 janvier 2008, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a octroyé en 2009, 100 nouveaux postes dans le régime des programmes de transition professionnelle ainsi que 25 emplois dans le régime des contractuels subventionnés comme soutien à des projets d'économie sociale visant à donner une formation professionnelle aux jeunes bruxellois peu qualifiés de moins de trente ans.

Ainsi le nombre de postes PTP occupables est passé à 836 au cours de l'année 2010. Parmi ceux-ci, 721 étaient occupés à la date du 31 décembre 2011 (86,2 %). Le tableau ci-dessous fournit quelques informations relatives aux travailleurs occupés dans un poste lié à un projet régional.

BENEFICIAIRES SELON LE SEXE, LA CLASSE D'AGE, LE STATUT PROFESSIONNEL ET LE NIVEAU D'ETUDES EN 2011

	Hommes	Femmes	Total
Classe d'âge			
< 25 ans	62	28	90
25 à 44 ans	218	285	503
≥ 45 ans	62	66	128
Statut professionnel			
Ouvrier	268	53	321
Employé	74	326	400
Niveau d'études			
Maximum 1ier degré	244	201	445
2 <sup>e</sup> degré	81	90	171
3 <sup>e</sup> degré	17	88	105
Total	342	379	721

Dans l'ensemble, 52,6 % des postes sont occupés par des femmes et les employés représentent 55,5 % du taux global d'occupation. On observe des tendances contraires pour les postes PTP au sein des asbl où les proportions d'hommes et d'ouvriers sont de 52 % et de 72,4 %.

Comme l'indique le tableau ci-dessus, le contrat de travail « employé » est le plus représenté (55,5 %) parmi l'ensemble des contrats. D'autre part, on constate que, proportionnellement, plus de femmes (81,5 %) que d'hommes (18,5 %) travaillent sous le statut d'employé.

277 bénéficiaires occupent des postes de la Communauté française ou de l'ONE dont 225 sont des femmes (81 %) et 52 sont des hommes (19 %). De leur côté, les asbl regroupent 59,9 % de la totalité des bénéficiaires de la mesure.

69,8 % des PTP ont entre 25 et 44 ans. Le nombre de jeunes (< 25 ans) quant à lui, ne représente que 12,5 % de l'occupation. Malgré l'octroi des 100 postes PTP dans le cadre du Plan d'Action pour les Jeunes de moins de trente ans, le taux d'occupation des moins de 25 ans a chuté de 16 % en 2010 à seulement 12,5% en 2011.

Les postes sont occupés à concurrence de 62 % en 2011 (42,9% en 2010) par des personnes ayant le certificat de l'enseignement de base, ce qui représente bien l'esprit de la loi vu que ce programme est destiné aux travailleurs infra scolarisés.

#### **Qualitative**

La Région de Bruxelles-Capitale souhaite revitaliser le régime des PTP, notamment en augmentant le nombre de jeunes occupés dans un programme de transition professionnelle. A cette fin, le Plan d'Action pour les Jeunes a permis en fin 2009, la création de 100 emplois supplémentaires réservés aux jeunes demandeurs d'emploi de moins de 30 ans.

Le Gouvernement a voulu mettre davantage l'accent sur l'aspect de transition professionnelle. Le volet formation a été repensé et l'accompagnement vers un nouvel emploi, pendant et après l'occupation dans le PTP, doit être renforcé.

Contrairement à ce qui avait été initialement prévu, une partie du coût salarial reste à la charge des employeurs, dans la mesure où le Gouvernement s'est vu contraint de limiter son intervention aux éléments majeurs du coût salarial. Or, certains employeurs ne disposaient pas de revenus suffisamment importants pour assumer leur part de la charge salariale.

D'autres employeurs ont des difficultés à trouver des candidats qui acceptent de travailler dans les liens d'un contrat à 4/5 temps ou mi-temps, étant donné que les revenus d'une telle occupation n'excèdent pas ou à peine le montant des revenus de remplacement accordés par l'ONEM ou le CPAS.

Enfin, le coût d'un poste de travail dans le régime des PTP a augmenté annuellement depuis l'année 2004.

# Perspectives 2012

Le Gouvernement envisage la création d'un mécanisme pour redistribuer les postes en fonction des résultats obtenus en termes de transition professionnelle vers un emploi régulier.

A travers ce programme, le Gouvernement souhaite aussi promouvoir activement le système de la mise à disposition. Cette mesure permet aux travailleurs d'effectuer un stage de maximum 9 mois dans une entreprise tierce.

Enfin, le Gouvernement bruxellois souhaite une évaluation périodique des projets et des résultats obtenus sur le plan de la transition professionnelle. L'évaluation des 100 nouveaux postes PTP réservés aux jeunes demandeurs d'emploi de moins de 30 ans sera finalisée fin 2012.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7, LD 8.

# 04 GESTION DES LICENCIEMENTS COLLECTIFS

# Cadre juridique

En matière de gestion active des restructurations

Loi du 23/12/2005 relative au Pacte de Solidarité entre les Générations – Titre IV Emploi – Chapitre V Gestion active des restructurations – Art. 31-41 tel que modifié par la Loi de Relance économique du 27/03/2009.

Arrêté royal (A.R.) du 09/03/2006 relatif à la gestion active des restructurations modifié par l'AR du 22/04/2009 modifiant divers arrêtés royaux pris dans le cadre de la restructuration d'entreprises.

A.R. du 07/12/1992 relatif à l'octroi d'allocations de chômage en cas de prépension conventionnelle tel que modifié par l'AR du 09/03/2006 insérant une section 3bis dans l'AR précité, l'AR du 28/03/2007 modifiant l'AR du 16/07/04 précité, l'AR du 03/05/2007 fixant la prépension conventionnelle dans le cadre du Pacte de Solidarité entre les Générations.

Accord de coopération du 24/02/2005 relatif à la mobilité interrégionale des chercheurs d'emploi Convention collective de Travail N°82 bis modifiant la convention collective de travail N°82 relative au droit au reclassement professionnel pour les travailleurs de 45 ans et plus qui sont licenciés (01/12/2007).

Modèle bruxellois de la mise en œuvre des cellules pour l'emploi : application dans la Région de Bruxelles-Capitale de l'AR du 09/03/2006 relatif à la gestion active des restructurations.

# En matière de gestion des licenciements collectifs

Convention collective du travail n° 24 du 02/10/1975 relative aux licenciements collectifs.

Arrêté royal du 24/05/1976 sur les licenciements collectifs.

Loi du 13/02/1998 portant des dispositions en faveur de l'emploi – Chapitre VII – Licenciements collectifs Art. 62-70 – Loi dite « Renault ».

#### **Objectifs**

En ce qui concerne la Gestion active des restructurations

De manière générale, selon les dispositions légales fédérales :

Les **objectifs** poursuivis par le législateur fédéral à travers *la Loi du 23/12/2005 relative au Pacte de Solidarité entre les Générations et l'Arrêté Royal du 09/03/2006 relatif à la <i>Gestion active des Restructurations* sont renforcés suite aux modifications apportées par la Loi de Relance économique d'avril 2009.

Il s'agit

- d'encourager les entreprises qui entrent en phase de restructuration à investir dans le reclassement des travailleurs licenciés en leur offrant un plan social adapté ;
- de soutenir les efforts de l'employeur dans sa politique de recrutement et ceux du travailleur dans sa recherche d'un nouvel emploi ;
- d'intervenir, désormais quel que soit l'âge du travailleur, en vue de fortifier son attitude à l'égard du marché du travail;
- de maintenir le dispositif de conditions préalables à l'accès à la prépension et suivre ainsi les directives européennes en matière de taux d'emploi des travailleurs âgés.

## En ce qui concerne les licenciements collectifs

L'objectif initial tel que défini par la réglementation est de :

- vérifier la conformité et le bon déroulement de la procédure de licenciement collectif initiée par un employeur à l'égard de travailleurs qu'il souhaiterait licencier, tout particulièrement en ce qui concerne la procédure d'information et de consultation des représentants des travailleurs;
- donner les informations utiles aux employeurs et à leurs représentants ;

- récolter les informations utiles à l'examen d'un éventuel plan de restructuration ;
- assurer éventuellement le passage de la procédure de licenciement collectif à celle relative à la gestion active des restructurations et, dans ce cadre, contribuer à la création d'une cellule pour l'emploi et en assurer la coordination;
- informer diverses instances.

# Principes généraux

#### En ce qui concerne les licenciements collectifs

Actiris, par le biais du service d'accompagnement des licenciements collectifs (ALC), est tenu de donner à l'employeur qui l'informe de son intention de procéder à un licenciement collectif, toutes les informations requises par les procédures en vigueur en la matière et d'attirer son attention sur l'existence de droits et d'obligations en matière de gestion active de restructurations.

Lors de la notification du licenciement collectif, indépendamment du fait qu'elle s'inscrive ou non dans le cadre de la Gestion active des restructurations1, Actiris doit :

- s'assurer du respect par l'employeur de toutes les dispositions réglementaires moyennant les vérifications requises, d'éventuelles demandes d'informations complémentaires, l'acceptation ou le refus de ce qui légitime la notion de licenciement collectif, l'acceptation de la preuve par laquelle l'employeur veut démontrer son respect de la procédure d'information et de concertation (loi Renault);
- communiquer à l'employeur les dates de début et de fin de la période de gel à la suite de laquelle ce dernier pourra notifier la rupture de contrat au personnel concerné;
- éventuellement, selon le cas, octroyer, soit le raccourcissement, soit la prolongation de la période de gel pendant laquelle il est toujours clairement spécifié qu'aucune notification de fin de contrat ne peut intervenir.

#### En ce qui concerne la Gestion active des restructurations

Le législateur fédéral a adopté en 2009 les différentes mesures proposées par la Ministre fédérale de l'Emploi en vue de renforcer le dispositif d'accompagnement des entreprises en restructuration. Celui-ci permet désormais d'assurer l'accompagnement des travailleurs licenciés dès la notification de leur congé et ce en vue de leur retour rapide à l'emploi.

Ces différentes mesures ont pris corps dans la *Loi de Relance économique du 27 mars 2009* qui a abouti, du point de vue de la Gestion active des restructurations, à des modifications substantielles de la Loi du 23 décembre 2005 relative au Pacte de Solidarité entre les Générations.

L'Arrêté Royal du 22 avril 2009 modifiant divers arrêtés royaux pris dans le cadre de la restructuration d'entreprises est venu compléter ce nouveau cadre légal en mettant concrètement en œuvre les mesures d'exécution du Titre IV de la Loi de Relance économique.

Est désormais en restructuration, tout employeur qui relève du champ d'application de la loi du 5 décembre 1968 sur les conventions collectives de travail et les commissions paritaires et procède à l'annonce d'un licenciement collectif.

#### En substance, les principales modifications du dispositif portent sur :

- la mise en place d'une cellule pour l'emploi (CPE), désormais obligatoire pour toutes les entreprises de plus de 20 travailleurs qui procèdent à un licenciement collectif. Pour les petites entreprises de moins de 20 travailleurs, il s'agit d'une faculté qui devient une obligation en cas de demande d'abaissement de l'âge de la prépension ;
- l'accompagnement par la cellule pour l'emploi de tous les travailleurs pendant 3 mois pour les moins de 45 ans et 6 mois pour les 45 ans et plus. Les intérimaires et les travailleurs sous contrat à durée déterminée peuvent également en bénéficier s'ils cumulent un an d'ancienneté de services ininterrompus dans l'entreprise en restructuration ;

Certaines entreprises qui procèdent à un licenciement collectif peuvent répondre aux critères définis par l'AR du 24/05/76 sur les licenciements collectifs sans pour autant remplir toutes les conditions requises par le dispositif de la Gestion active des restructurations.

- l'inscription à la fois auprès de la cellule pour l'emploi et chez Actiris, tous les travailleurs licenciés devant s'inscrire à la cellule pour l'emploi et au Service public de l'emploi de leur Région ;
- la garantie à tous d'une offre d'outplacement. Celle-ci est faite par la cellule et est approuvée par le Ministre fédéral de l'Emploi, après avis du Ministre régional de l'Emploi;
- **l'indemnité de reclassement** : elle permet à tous les travailleurs de conserver leur salaire à 100% pendant 3 ou 6 mois ;
- les avantages financiers pour le travailleur et le nouvel employeur. Le travailleur licencié qui retrouve un emploi bénéficie temporairement d'une augmentation de son salaire net grâce à une réduction de ses cotisations personnelles de sécurité sociale (133 euros pour les employés et 144 euros pour les ouvriers). Le nouvel employeur dispose d'un avantage du même type. Ce dispositif est rendu effectif par les « cartes de réduction restructurations » ;
- les avantages financiers pour l'ancien employeur. Le remboursement des frais d'outplacement. L'employeur en restructuration se verra rembourser une partie des frais qu'il a engagés pour l'accompagnement des travailleurs licenciés, pour autant que ceux-ci aient suivi un minimum d'heures d'outplacement. En cas de reprise de travail, les montants sont plus importants. Il pourra également récupérer une partie de l'indemnité de reclassement des ouvriers, sous certaines conditions.

Que la notification de licenciement collectif s'opère en dehors d'une demande d'abaissement de l'âge de la prépension ou non, d'autres principes – présentés ci-dessous de manière succincte - interviennent également :

- avis d'Actiris quant à l'offre d'outplacement faite par l'entreprise, selon un processus de décision spécifique à la Région de Bruxelles-Capitale. Ce plan doit contenir les CCT, les informations sur les personnes concernées, et celles relatives au reclassement des travailleurs et répondre aux critères d'évaluation fixés quant à l'outplacement, la formation et tout autre type d'accompagnement des travailleurs devant rester disponibles sur le marché de l'emploi;
- dans le cas où la restructuration touche un grand nombre de travailleurs originaires d'autres Régions, contribution d'Actiris à la mise sur pied d'une cellule de crise interrégionale et participation en vue d'organiser et de suivre la prise en charge des personnes perdant leur emploi;
- mise en place par Actiris d'une coordination des séances d'information collectives destinées aux travailleurs menacés de licenciement collectif, en interne et en collaboration avec diverses entités externes: Bruxelles Formation ou le RDB (VDAB), les prestataires de services d'outplacement et, si nécessaire, en collaboration avec les autres services régionaux de l'emploi et/ou autres entités communautaires;
- mise en œuvre par Actiris des cellules pour l'emploi avec l'entreprise qui en prend l'initiative et avec les autres partenaires qui y participent (au moins une des organisations syndicales représentatives, le fonds sectoriel de formation pour autant qu'il existe, le service public de la formation professionnelle). C'est en sa qualité de régisseur/coordinateur qu'Actiris veille à la mise en œuvre concrète des mesures d'accompagnement, au respect de la procédure d'inscription des travailleurs (à la cellule et comme demandeurs d'emploi), des obligations auxquelles sont soumis l'employeur, le prestataire de services d'outplacement... Parallèlement à cette tâche de direction et de suivi des cellules, il doit mettre en place le suivi administratif des personnes licenciées dans le cadre de la Gestion active des restructurations et des différentes reconnaissances possibles, en collaboration avec l'ONEM. Ainsi, par exemple, la gestion de listings par entreprise contenant divers renseignements indispensables à la délivrance par l'ONEM des cartes de restructuration et à la délivrance ultérieure par Actiris, d'attestations de participation à la cellule pour l'emploi est de son ressort :
- élaboration par Actiris d'instruments de suivi des licenciements collectifs et des cellules pour l'emploi : instrument de suivi des licenciements collectifs avec ou sans Gestion active des restructurations, mise en place d'une cellule de coordination des cellules pour l'emploi et élaboration d'instruments de suivi des cellules pour l'emploi (l'un synoptique et l'autre plus détaillé, par entreprise), production de statistiques mensuelles pour les plus grandes restructurations (plus de 250 travailleurs parmi lesquels 50 au moins sont domiciliés dans une autre Région et/ou Communauté) et statistiques trimestrielles pour les autres (avec glossaire explicatif);

du fait de l'intervention de différents niveaux de pouvoir dans le dispositif mis en place à la suite du Pacte de Solidarité et de la nécessité d'adaptations ou d'ajustements, Actiris participe à la formalisation d'échanges d'informations et à la définition de modes de collaboration avec les autres Services publics de l'Emploi régionaux dans le cadre de l'accord de coopération relatif à la mobilité interrégionale des chercheurs d'emploi. Parallèlement, la collaboration d'Actiris avec les instances fédérales s'est renforcée, notamment avec l'ONEM (formalisation d'une entente quant à l'interprétation et aux applications successives des dispositions réglementaires; répartition des rôles entre les différents intervenants et réduction de quelques limites floues, mise en place de procédures communes...) et la Direction des Relations collectives de travail (Cellule Prépension) du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (communication systématique des diverses reconnaissances octroyées aux entreprises permettant notamment à Actiris, en tant que directeur de cellule, de respecter les délais d'inscription dans la cellule pour l'emploi des travailleurs licenciés).

#### **Encadrement administratif**

Actiris – Service d'accompagnement des licenciements collectifs, composé en 2011 de 5 personnes.

# Budget pour l'année en cours

Budget ordinaire d'Actiris.

#### Évaluation

# Quantitative

L'évaluation quantitative que nous proposons est en adéquation avec les données relatives à la mise en exécution de la mesure.

L'annonce révèle plutôt le nombre d'entreprises qui ont des difficultés et envisagent le licenciement collectif comme solution – la notification (décision) indique en quelque sorte le nombre d'entreprises qui procèdent effectivement au licenciement collectif.

Le nombre de notifications de licenciements collectifs est dès lors plus révélateur du nombre de licenciements qui auront réellement lieu. Il s'agit donc d'un meilleur indicateur de suivi sur le plan quantitatif.

Par ailleurs:

- Le nombre de dossiers traités et le nombre de CPE gérées par Actiris sont un indicateur des flux de travail au sein du service d'accompagnement des licenciements collectifs (ALC).
- Le rapport entre le nombre de travailleurs menacés de licenciement (à l'annonce) et le nombre de travailleurs licenciés (à la décision) et, par conséquent, bénéficiaires des mesures de reclassement indique l'effet de la phase de négociation et de consultation des travailleurs sur la limitation des licenciements et le nombre effectivement épargné de travailleurs.
- Le tableau ci-dessous reprend les dossiers de licenciements collectifs et de restructurations (cellules pour l'emploi) de la Région de Bruxelles-Capitale traités par Actiris.

S'y trouvent également des informations concernant les dossiers entamés en 2010.

	Nombre de dossiers Licenciements Collectifs	Nombre de travailleurs menacés (annonce)	Nombre de travailleurs licenciés (décision) & bénéficiaires des mesures de reclassement	Nombres de CPE
2011 - annonces	18	1.446		
2011 - Notifications	18		1.359 – dont 426 bruxellois	
2011 - dossiers traites				31 CPE actives
2011 – dossiers clôturés				9 CPE clôturées

 $Source: Actiris-Service\ d'accompagnement\ des\ licenciements\ collectifs\ (ALC)$ 

En 2011 on observe une augmentation du nombre de décisions de licenciements collectifs en Région bruxellosie (12 en 2010 et 18 en 2011), et par conséquent une augmentation substantielle du nombre de cellules pour l'emploi créées en 2011.

Cependant, malgré ces fortes augmentations, le chiffre total de personnes licenciées en 2011 est nettement plus bas que celui de 2010 (4.989 vs 1.359 en 2011, dont 426 bruxellois).

En résumé, on peut affirmer que si les dossiers de notification de licenciement collectif sont plus nombreux que les deux années précédentes, ils concernent moins de personnes licenciées au final (75,5 personnes licenciées en moyenne par dossier).

Sur le plan des secteurs d'activités concernés par les annonces de licenciements en Région bruxelloise (2011), nous répertorions 9 domaines d'activités (connus) selon la ventilation suivante :

Secteur privé marchand	Nombre d'entreprises
Industries manufacturières	2
Construction	1
Presse/imprimerie	2
Hôtels et restaurants	2
Technique/technologie	2
Activités financières	1
Pharmaceutique	3
Services à la collectivité	3
Alimentation / Distribution	2
Total	18

#### Qualitative

#### **CRITERES D'ORDRE JURIDIQUE**

### Adéquation du cadre par rapport à l'objectif poursuivi

Malgré les modifications légales intervenues suite au Plan de Relance économique et le souhait du Politique de voir s'étendre le dispositif des cellules pour l'emploi à l'ensemble des entreprises en restructuration, il reste encore des entreprises qui n'y sont pas obligées.

En effet, pour les entreprises dont l'unité technique d'exploitation compte en moyenne plus de 100 travailleurs ou plus, l'AR du 09/03/2006 indique qu'il faut que le nombre de licenciements représente (au moins) 10 % des effectifs pour qu'il y ait licenciement collectif avec mise en place d'une CPE.

Ex : une entreprise de 800 travailleurs doit licencier au moins 80 travailleurs pour qu'il y ait licenciement collectif au sens de l'AR du 09/03/2006 tel que modifié suite à la Loi de Relance économique. Si elle en licencie 70, il ne s'agit plus d'un licenciement collectif au sens de ce même AR mais bien d'un licenciement collectif au sens de l'AR du 24/05/1976. Toutefois elle n'est pas tenue de mettre en place une CPE.

#### Adéquation du cadre législatif par rapport à la mise en œuvre concrète de la mesure

• Le chevauchement des législations en matière de licenciements collectifs et de restructurations engendre des incohérences et des guestions multiples d'interprétation réglementaire.

 De manière paradoxale, en cas de non-respect des obligations qui incombent à l'employeur, les conséquences en sont répercutées soit sur le travailleur, soit sur le Service Public Régional de l'Emploi ; Actiris.

#### Actiris, en sa qualité de directeur de Cellule :

■ Doit « veiller à la mise en œuvre concrète des mesures d'accompagnement contenues dans le plan de restructuration (article 6 dudit AR du 09/03/2006) et, pour ce faire, recevoir de la part de l'employeur, immédiatement ou dès la constitution de la cellule pour l'emploi, la preuve de son invitation à un entretien avec le travailleur ainsi que la décision de ce dernier à participer à la cellule pour l'emploi ou pas (art.10 &5 AR 09/03/06).

L'employeur en restructuration est également tenu d'informer immédiatement le directeur de la cellule pour l'emploi de la rupture du contrat de travail du travailleur licencié dans le cadre de la restructuration.

Si l'employeur ne fournit pas les informations prévues, Actiris se trouve dans l'incapacité de remplir son rôle : celui d'inscrire le travailleur dans la Cellule le jour qui suit celui où le contrat de travail de ce travailleur a été effectivement rompu sauf refus du travailleur d'être inscrit ».

De plus, les conséquences peuvent être graves pour les travailleurs licenciés :

- Le travailleur licencié ne reçoit pas sa carte de réduction restructurations et n'obtient donc pas les avantages ONSS qui y sont liés en cas de reprise de travail ainsi que son nouvel employeur.
- Si une offre d'outplacement n'est pas faite au travailleur licencié et qu'il ne met pas en demeure son employeur de lui faire cette offre, il peut être sanctionné par l'ONEM quand il demandera des allocations de chômage.

Néanmoins, la Loi du 23/12/2005 relative au Pacte de Solidarité entre les Générations telle que modifiée par la Loi de Relance économique faisait présager une éclaircie en cette matière. En effet, en son article 38/1, elle institue un organe de surveillance de la législation :

« sans préjudice des attributions des officiers de police judiciaire, les fonctionnaires désignés par le Roi surveillent le respect des dispositions de ce chapitre.

Ces fonctionnaires exercent cette surveillance conformément aux dispositions de la loi du 16 novembre 1972 concernant l'inspection du travail », fonctionnaires qui sont notamment compétents en matière de règlementation et relations du travail ce qui est le cas en l'occurrence.

Cependant, en l'absence d'arrêtés d'exécution, les modalités concrètes d'intervention de ces fonctionnaires chargés de la surveillance des dispositions réglementaires ne sont pas définies. Un recours ou une intervention quelconque s'avèrent dès lors impossibles.

#### PROCEDURES ET CONTEXTE DE MISE EN ŒUVRE

Adéquation de la procédure administrative, suivi des procédures Les différentes mesures proposées par la Ministre fédérale de l'Emploi en vue de renforcer le dispositif d'accompagnement des entreprises en restructuration nécessitent l'adaptation de l'ensemble du processus de restructuration ainsi que la mise à jour des procédures, notamment l'inscription simultanée du travailleur licencié en tant que participant auprès de la cellule pour l'emploi et en tant que chercheur d'emploi.

#### **SYNERGIES**

En application du protocole d'accord sur la mobilité interrégionale des chercheurs d'emploi, Actiris a participé en 2011 à 11 CPE gérées par la Flandre et/ou la Wallonie en raison de la présence de licenciés bruxellois dans le public touché.

#### Evolution globale de la mesure

Si de nombreux aspects de la gestion des licenciements collectifs et des restructurations ont évolué positivement depuis la Loi de Relance économique, il n'en reste pas moins deux problèmes importants du point de vue d'Actiris :

• le chevauchement des législations prête le flanc à des interprétations multiples, ce qui pose des problèmes pratiques de gestion qui ont des conséquences dans le suivi des dossiers ;

 aucune possibilité de recours ou de sanction légale n'existe en ce qui concerne l'employeur qui contreviendrait à la législation si ce n'est une amende administrative redevable à l'ONEM (voir Loi du 05/09/2001 visant à améliorer le taux d'emploi des travailleurs) au cas où il n'aurait pas respecté ses obligations en matière de procédure de reclassement professionnel (CCT 82/82bis).

## Perspectives 2012

Initiée en 2011, la réflexion sur la possibilité de créer une cellule permanente en Région bruxelloise (comme celles déjà opérationnelles en Région Wallonne et en Flandre) telle que prévue dans la législation se poursuit.

Ce type de cellule - commune à plusieurs employeurs en restructuration - s'adresse aux entreprises de moins de 100 travailleurs ou aux entreprises qui licencient collectivement moins de 20 personnes. La cellule permanente propose un dispositif déjà établi aux entreprises qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas facilement (absence de représentation syndicale par ex.) créer une cellule ad hoc tout en assurant des missions identiques à celles des CPE individuelles.

L'année 2012 sera consacrée à l'observation et la mise en place des changements législatifs issus du nouvel accord gouvernemental.

A l'heure actuelle, l'AR du 24/05/1976 sur les licenciements collectifs a été modifié pour y introduire l'obligation pour l'entreprise de communiquer l'intention de procéder au licenciement collectif au Président du comité de direction du SPF Emploi. De même, l'employeur se voit obligé de communiquer au Président du comité de direction du SPF Emploi la communication écrite de l'intention faite aux travailleurs de l'entreprise ; ainsi que la notification du licenciement collectif.

En outre, d'autres mesures touchant les licenciements collectifs devraient voir le jour dans le courant 2012, comme par exemple une adaptation de la législation relative aux licenciements collectifs et introduisant le respect de la pyramide des âges.

Les travailleurs licenciés devraient être divisés en 3 catégories d'âge et cette répartition devrait être équilibrée. En cas de non respect, l'employeur pourrait être sanctionné.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7, LD 10.

# **05** CONVENTION DE PREMIER EMPLOI DANS LES PROJETS GLOBAUX FEDERAUX DE SOCIETE

# Cadre juridique

Accord de coopération du 25 octobre 2000 (M.B. du 18/12/2001) entre l'Etat et la Région de Bruxelles-Capitale concernant la convention de premier emploi (CPE).

Accord de coopération du 17 avril 2001 (M.B. du 17/05/2001) entre l'Etat fédéral et la Commission communautaire commune de la Région de Bruxelles-Capitale concernant les conventions de premier emploi pour les médiateurs interculturels des CPAS dans le cadre du « Programme printemps » du Gouvernement fédéral.

# **Objectifs**

Cette mesure vise à faciliter la transition professionnelle des jeunes chercheurs d'emploi de moins de 26 ans et à prévenir le risque d'enlisement dans le chômage des jeunes peu qualifiés.

# Principes généraux

Sur la base des Accords de coopération précités, les employeurs concernés par un projet global fédéral {certains organismes d'intérêt public et CPAS (12) et certaines asbl (14)} ont l'obligation d'occuper les jeunes sur base des critères repris dans les conventions établies dans le cadre de cette mesure et des besoins de société. L'Etat fédéral finance 90 conventions de premier emploi.

Les jeunes sont engagés dans les fonctions suivantes : agents de sensibilisation à l'environnement et à la propreté publique, stewards urbains dans les noyaux commerciaux, agents de sensibilisation à la cohésion sociale dans les logements sociaux, gardiens d'espaces publics et médiateurs interculturels.

Actiris est chargé de payer aux employeurs le salaire brut et les cotisations sociales patronales, le pécule de vacances, la prime de fin d'année, les frais de transport et la quote-part de l'employeur dans les chèques-repas, la prime de productivité et la prime entrepreneuriale, et ce, pendant la durée de la convention. Ensuite, Actiris demande le remboursement de ces montants au S.P.F. Emploi, Travail et Concertation sociale.

#### **Encadrement administratif**

La gestion administrative et financière (paiements, offres d'emploi, information, décomptes, créances, etc.) de cette mesure est assurée par le service Subventions d'Actiris.

#### **Budget**

Budget prévu pour l'année en cours 2.200.000,00 €

Dépenses au 31 décembre 2011 :

2.133.685,55 €

# Évaluation

#### **Ouantitative**

A la fin de l'année 2011, 65 jeunes étaient occupés dans le cadre de la mesure CPE-PGF dont 52 % des travailleurs sont des hommes. Les postes sont occupés à concurrence de 49,2 % par des jeunes ayant le certificat de l'enseignement secondaire inférieur (CESI).

Comme l'indique le tableau ci-dessous, le contrat de travail « employé » est le plus représenté (90,8 %) parmi l'ensemble des contrats.

BENEFICIAIRES SELON LE SEXE ET LA CLASSE D'AGE, LE STATUT PROFESSIONNEL, LE NIVEAU D'ETUDES AU 31 DECEMBRE 2011

	Hommes	Femmes	Total
Classe d'âge			
< 26 ans	34	31	65
Statut professionnel			
Ouvrier	6	-	6
Employé	28	31	59
Niveau d'études			
CESI	23	9	32
CESS	11	8	19
Etudes supérieur (graduat)	-	14	14
Total	34	31	65

REPARTITION DES BENEFICIAIRES SELON LE SEXE ET LE TYPE D'ENTREPRISE AU 31 DECEMBRE 2011

	Hommes	Femmes	Total
Type d'entreprise			
O.I.P.	10	3	13
A.S.B.L.	22	13	35
C.P.A.S.	2	15	17
Total	34	31	65

## Qualitative

La mesure connaît un réel succès d'autant plus qu'elle répond à une demande certaine des besoins recensés sur le terrain.

D'un point de vue global, il y a lieu de constater que les jeunes engagés sont occupés jusqu'au dernier jour du trimestre au cours duquel ils atteignent 26 ans. De plus, certains employeurs souhaitent garder les jeunes à leur service à l'issue de la CPE, voire sous CDI.

# Perspectives 2012

Il n'est pas envisagé de changer la réglementation. Le service continuera à appliquer la procédure en vigueur.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7, LD 10.

# **06** CONVENTION DE PREMIER EMPLOI "EXPERIENCE D'EMPLOI FORMATRICE" AU SEIN DES ORGANISMES D'INTERET PUBLIC BRUXELLOIS

#### Cadre juridique

Accord de coopération du 25 octobre 2000 entre l'Etat fédéral et la Région de Bruxelles-Capitale concernant la convention de premier emploi (CPE).

Note du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 20 juillet 2005 relative au projet pilote visant la mise à l'emploi de jeunes dans des organismes d'intérêt public (OIP) dans le cadre général des conventions de premier emploi ainsi qu'un deuxième accord du 29/03/2007 qui augmente et rajoute de nouveaux postes pour d'autres organismes d'intérêt public.

# **Objectifs**

Cette mesure pilote vise à faciliter la transition professionnelle de jeunes chercheurs d'emploi peu qualifiés en leur permettant de prendre position sur le marché de l'emploi via une expérience d'emploi formatrice au sein de divers organismes d'intérêt public régionaux.

# Principes généraux

L'embauche de jeunes chercheurs d'emploi dans les organismes d'intérêt public est encouragée par la Région via l'octroi de 215 conventions de premier emploi.

Cette embauche, étalée sur une période de 12 mois, doit permettre d'offrir au jeune travailleur :

- une expérience d'emploi formatrice en combinant la fonction occupée à une formation;
- l'acquisition de compétences dans une fonction pour laquelle des besoins se font sentir en Région bruxelloise et correspondant soit à une des fonctions critiques relevées annuellement par l'Observatoire bruxellois de l'Emploi, soit à une fonction promue dans les secteurs porteurs d'emploi de la Région.

Le public privilégié par cette mesure est celui des jeunes chercheurs d'emploi répondant aux conditions suivantes :

- ils sont chercheurs d'emploi inscrits chez Actiris et inoccupés professionnellement;
- ils entrent dans les conditions de la convention de premier emploi (c'est-à-dire âgés de moins de 26 ans) ;
- ils possèdent au plus un diplôme du niveau d'études secondaires supérieures ;
- ils ont été présélectionnés par les services compétents d'Actiris, une des conditions d'éligibilité étant de ne pas avoir besoin d'un parcours de préformation.

Les OIP désireuses de participer activement à ce projet introduisent une demande d'octroi de postes CPE en décrivant les fonctions visées, la formation et l'accompagnement qu'ils proposent.

Sur cette base, la Direction Employeurs d'Actiris, en étroite collaboration avec le service Conseil emploi d'Actiris, prend contact avec les OIP afin de définir plus avant, sur le lieu de travail, les profils de fonctions à pourvoir et le plan d'accompagnement formateur.

Une convention entre Actiris et l'OIP porteuse du projet est rédigée dans le but de fixer les conditions de réalisation et de financement des CPE.

Afin d'aider l'OIP à la mise en œuvre de ces embauches, une présélection des candidats est effectuée par les services d'Actiris en se basant à la fois sur les profils de fonctions définis et sur le projet

professionnel négocié entre le jeune chercheur d'emploi et son conseiller dans le cadre de son CPP<sup>2</sup>. La sélection proprement dite est réalisée par l'entreprise.

Actiris assure, après les 6 premiers mois et au terme de la convention, une supervision de sa mise en œuvre à travers la visite sur le lieu de travail du service inspection. Celui-ci est chargé à la fois de vérifier le respect des termes de la convention et de réaliser avec l'OIP une évaluation du déroulement de l'expérience d'emploi formatrice tant en termes d'encadrement que de financement ou encore de transition vers un emploi au sein ou en dehors de l'entreprise formatrice.

# Encadrement administratif et financier

Le service Subventions d'Actiris est chargé de payer aux OIP le salaire brut et les cotisations sociales patronales, et ce, pendant la durée de la convention.

# **Budget prévu**

Budget prévu pour l'année en cours :

5.580.000,00 €

Dépenses au 31 décembre 2011 :

5.557.852,47 €

#### Évaluation

Quantitative

On compte 174 jeunes travailleurs occupés sous convention de premier emploi au 31/12/2011.

BENEFICIAIRES SELON LA CLASSE D'AGE, LA NATIONALITE, LE NIVEAU D'ETUDES, LE STATUT PROFESSIONNEL ET LE SEXE AU 31 DECEMBRE 2011

-	Hommes	Femmes	Total
Classe d'âge			
Moins de 26 ans	162	12	174
Groupe de nationalités			
Belge	147	12	159
UE	4	-	4
NUE	11	-	11
Niveau d'études			
CESI	117	9	126
CESS	45	3	48
Autres études	-	-	-
Statut professionnel			
Ouvrier	151	10	161
Employé	11	2	13
Total	162	12	174

Il est à signaler que 93 % des travailleurs sont des hommes et que la majorité d'entre eux (151) travaille sous le statut ouvrier.

<sup>2</sup> Un nouveau dispositif de Construction de projet professionnel (CPP) a été mis en place depuis le 30 juin 2010. Actiris ne propose plus aux jeunes CE la signature d'un CPP mais bien la Construction d'un projet professionnel. Cet accompagnement est obligatoire pour tous les jeunes. Dans sa première phase, il a concerné les jeunes de moins de 25 ans qui s'inscrivent pour la première fois après leurs études auprès d'Actiris.

#### BENEFICIAIRES SELON LE SEXE ET LA DUREE D'INACTIVITE AU 31 DECEMBRE 2011

	Hommes	Femmes	Total
Durée d'inactivité			
- 6 mois	36	4	40
6 à 12 mois	44	3	47
Plus de 12 mois	82	5	87
Total	162	12	174

#### Qualitative

Le régime des CPE dans les OIP offre l'occasion à des jeunes peu qualifiés qui viennent de quitter l'école, d'apprendre un métier ou d'acquérir des aptitudes qui les aideront à trouver du travail. Ainsi la Région et les OIP se voient chargés de combler les lacunes de l'enseignement que ces jeunes viennent de quitter.

Le coût de cette mise à l'emploi est très important. Actiris verse aux employeurs une prime calculée sur base des barèmes utilisés et proportionnellement à la durée du contrat et au régime de travail. Cette prime ne couvre cependant pas le coût salarial entier.

De plus, les OIP supportent les frais des formations professionnelles et générales (par exemple cours de langues), pour lesquels ils doivent souvent faire appel à des opérateurs extérieurs. Pour l'encadrement des jeunes, les OIP doivent mobiliser du personnel interne dont les tâches productives doivent être reprises, au moins en partie, par d'autres travailleurs.

En acceptant l'assimilation de travail encadré à une formation professionnelle, le ministre aide les OIP à atteindre les objectifs en matière de formation sans avoir recours uniquement à des formations de type scolaire. La valeur formative de cette occupation dépendra ainsi des qualités pédagogiques et du dévouement du personnel d'encadrement.

Les OIP offrent actuellement aux jeunes chercheurs d'emploi les métiers économiquement porteurs suivants : jardinier, ouvrier forestier, éboueur, balayeur de rue, chauffeur de bus et de tram, employé administratif (niveau C), collaborateur technique ou d'entretien, employé d'accueil, steward, etc.

Initialement, quatre OIP ont répondu favorablement au souhait de la Région de promouvoir l'embauche de jeunes peu qualifiés en vue de leur apporter une expérience professionnelle utile sur le marché de l'emploi :

- l'Agence Bruxelles-Propreté : 30 emplois ;
- le Port de Bruxelles : 10 emplois ;
- l'Institut bruxellois pour le Gestion de l'Environnement (IBGE) : 20 emplois ;
- la STIB : 55 emplois.

Après 6 mois de fonctionnement, l'Inspection d'Actiris a effectué une première évaluation, qui s'est révélée très positive. Tant les employeurs que les travailleurs se sont dit très contents, voire enthousiastes par cette nouvelle formule.

Le programme se déroulant sans difficultés et les réactions étant positives, le Gouvernement a élargi la mesure en y ajoutant 100 postes supplémentaires. Ont proposé des emplois :

- la STIB : 30 emplois supplémentaires ;
- l'Agence Bruxelles-Propreté: 30 emplois supplémentaires ;
- l'IBGE: 10 emplois supplémentaires;
- SIAMU: 4 emplois;
- Actiris: 12 emplois;
- SDRB: 2 emplois;
- SLRB: 12 emplois.

Au total, au cours de l'année 2011, 318 jeunes ont bénéficié d'un contrat CPE-OIP.

# Perspectives 2012

Dans le cadre de l'accord du Gouvernement 2009-2014, il est prévu que les expériences de premiers emplois jeunes au sein des administrations régionales et communales, des para-régionaux seront augmentées avec un objectif ambitieux. La convention aura une durée d'un à 2 ans et comportera un volet formation pour un tiers temps. Les fonctions seront orientées vers des emplois peu qualifiés.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7, LD 8, LD 10.

# 07 DISPOSITIF DE CONSTRUCTION DU PROJET PROFESSIONNEL

#### Cadre juridique

Arrêté royal du 16 novembre 1988 portant création et organisation de l'Office Régional Bruxellois de l'Emploi.

Ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office Régional Bruxellois de l'Emploi.

Accord de coopération du 30 avril 2004 entre l'État fédéral, les Régions et les Communautés relatif à l'accompagnement et au suivi actif des chômeurs.

## **Objectifs**

Fournir à tous les chercheurs d'emploi (CE) indemnisés et indemnisables de 18 à 49 ans inscrits auprès d'Actiris et domiciliés en Région bruxelloise un accompagnement individualisé en vue de les mener vers l'emploi en augmentant leur capacité d'insertion professionnelle et leur autonomie dans les démarches et les actions à mener pour atteindre leur objectif professionnel.

# Principes généraux

Convaincu de l'importance d'un coaching individualisé et précoce des chercheurs d'emploi, Actiris a rendu l'accompagnement systématique pour son public cible, à savoir tous les chercheurs d'emploi bruxellois indemnisés ou indemnisables de 18 à 49 ans, dès l'inscription auprès de l'office de l'emploi. La mise en œuvre de cet accompagnement s'est faite en deux étapes : à partir du 30 juin 2010 pour les jeunes chercheurs d'emploi inscrits après études ; à partir du 1er juin 2011 pour les autres chercheurs d'emploi âgés de 18 à 49 ans. Le CPP, anciennement Contrat de Projet Professionnel, est ainsi devenu le dispositif de Construction du Projet Professionnel.

Depuis le démarrage de l'accompagnement à travers le CPP en 2004, Actiris a fait le choix d'une approche préventive. Le nouveau dispositif poursuit cette stratégie en ciblant les chercheurs d'emploi indemnisés et indemnisables de moins de 50 ans nouvellement inscrits ou réinscrits après une période de minimum 6 mois de désinscription. De plus, tout chercheur d'emploi, pour autant qu'il soit inscrit auprès d'Actiris et domicilié en région bruxelloise, peut bénéficier à tout moment d'un entretien dans le cadre de la construction d'un projet professionnel.

Cette approche préventive s'inscrit à la fois dans les lignes de force de la Stratégie Européenne pour l'Emploi (SEE) et dans l'accord de coopération relatif à l'activation du comportement de recherche des chercheurs d'emploi, ceux-ci indiquant qu'un accompagnement adapté doit être proposé aux chercheurs d'emploi de moins de 25 ans avant leur sixième mois d'inoccupation et à ceux de plus de 25 ans avant leur douzième mois d'inoccupation depuis leur inscription.

Par ailleurs, un entretien avec un conseiller emploi référent pour la détermination ou la révision d'un plan d'action vers l'emploi est systématiquement proposé au groupe cible défini par l'ONEM, à savoir les chômeurs de longue durée. La Direction Chercheurs d'Emploi les convoque dans les deux mois à dater de la réception de la lettre d'avertissement pour participer à une séance informative.

L'accompagnement des chercheurs d'emploi à travers le dispositif CPP est un dispositif qui a été décentralisée dans les antennes qu'Actiris a créées dans les communes depuis fin 2006.

L'accompagnement prévu dans le dispositif CPP comporte différentes étapes :

Toute personne s'inscrivant (ou se réinscrivant après minimum 6 mois de désinscription) dans une antenne d'Actiris et introduisant une demande d'allocations de chômage ou d'insertion professionnelle (« attente ») est reçue le jour-même en entretien de clarification par un conseiller emploi. Lors de cette rencontre, celui-ci informe le chercheur d'emploi sur les réalités du marché du travail, sur les démarches à entreprendre pour entamer une recherche d'emploi ainsi que sur le cadre dans lequel se situe son inscription comme chercheur d'emploi et sur les droits et devoirs qui y sont liés. Pour les personnes concernées par le dispositif d'accompagnement, celui-ci est présenté lors de cet entretien. Différents outils (feuille de route, questionnaire...) ont été élaborés pour mettre directement le chercheur d'emploi dans une dynamique active de définition de son projet, d'identification de ses compétences et points faibles et de mise en œuvre de sa recherche d'emploi.

■ La deuxième étape de l'accompagnement consiste en un entretien de diagnostic entre le chercheur d'emploi et un conseiller emploi. Sur la base du profil et de la situation du CE, de son projet professionnel, de ses atouts et besoins en rapport avec le marché de l'emploi, le conseiller élabore avec lui un plan d'action vers l'emploi et devient son conseiller référent pour toute la période de sa mise en œuvre et ce jusqu'à l'emploi. Depuis juin 2010, les jeunes de moins de 25 ans, inscrits pour la première fois après leurs études, sont convoqués pour cet entretien. Selon leur niveau de qualification, l'entretien a lieu une semaine à 3 mois après leur première démarche d'inscription/clarification. Les chômeurs âgés de moins de 50 ans sont convoqués 3 à 6 mois après leur entretien de clarification. Ils élaborent avec un conseiller emploi un plan d'action dont le suivi est systématique pour tous depuis le 1er juin 2011.

Le plan d'action reste l'axe structurant des démarches à entreprendre et comprend au minimum une des cinq orientations suivantes :

- 1. effectuer une recherche d'emploi de façon autonome en recherchant les offres d'emploi disponibles, en posant sa candidature, en se présentant auprès des employeurs potentiels ;
- 2. effectuer une recherche d'emploi accompagnée à travers les différentes actions proposées par Actiris et ses partenaires ;
- 3. suivre une formation (préformation, formation qualifiante, formation professionnelle individuelle, formation de perfectionnement) en faisant les démarches nécessaires pour suivre la formation et la mener à son terme ;
- 4. suivre un module de détermination d'un objectif professionnel par une action appropriée. Ce type de module est organisé le plus souvent par les organismes d'insertion socioprofessionnelle ayant signé une convention de partenariat avec Actiris ;
- 5. suivre un accompagnement/une guidance spécifique auprès du service de consultation sociale d'Actiris ou d'un partenaire conventionné, c'est-à-dire bénéficier d'un soutien individualisé dans la mise en œuvre du projet professionnel en raison de problèmes particuliers (tels des problèmes de santé).
- Pour le public cible, une fois que le plan d'action vers l'emploi est déterminé avec le conseiller référent, les entretiens de suivi sont planifiés selon l'orientation du plan d'action et selon les démarches à entreprendre. L'accompagnement du chercheur d'emploi vise à l'orienter vers les opérateurs compétents, à lui apporter un soutien dans la réalisation de son plan d'action et à adapter celui-ci en fonction de l'évolution de sa situation sur le marché de l'emploi. Les jeunes inscrits après études et en recherche d'emploi sont convoqués mensuellement d'abord, puis tous les deux mois. Les CE dont les plans d'action comportent des actions de détermination ou de formation ainsi que tous les autres chercheurs d'emploi appartenant au public cible sont également systématiquement revus, dans des délais de 2 à 6 mois en fonction des démarches à effectuer.
- Au terme de ce suivi systématique, un entretien de bilan avec le conseiller référent est prévu après 12 mois si le chercheur d'emploi n'est pas à l'emploi. Il permet de faire le point sur les démarches réalisées ainsi que sur leurs résultats et d'envisager la suite du parcours vers l'emploi. Le suivi par le conseiller référent reste ensuite possible jusqu'à la mise à l'emploi mais n'est plus systématique.

Depuis 2009, tous les chercheurs d'emploi relevant du public cible élaborent, avec un conseiller emploi référent, un plan d'action vers l'emploi qu'ils s'engagent à mettre en œuvre. Depuis le 1er juin 2011, le suivi de ce plan d'action est systématique pour les chercheurs d'emploi indemnisés ou indemnisables de 18 à 49 ans inscrits ou réinscrits après 6 mois de désinscription ainsi que pour le

public cible de l'activation de l'ONEM. La généralisation du plan d'action, informatisé, en a fait l'axe structurant des démarches de tout chercheur d'emploi inscrit mais aussi des actions des services et partenaires dans le sens du projet de la personne. En effet, le plan d'action est évolutif et le parcours de chaque chercheur d'emploi, à travers les différentes étapes de la réalisation de son plan d'action vers l'emploi, ne se clôture que par une sortie du chômage pour une durée de minimum 6 mois.

Nonobstant les adaptations parfois importantes de l'outil informatique utilisé par les services d'Actiris – et de plus en plus par les partenaires – la mise en place du nouveau dispositif CPP a nécessité une révision profonde des méthodes de travail des conseillers au sein des antennes ainsi que des outils mis à leur disposition, dont la formation continue. L'évolution de la relation entre le chercheur d'emploi et le Service Public d'Emploi (SPE), prise dans sa globalité, a en effet un impact important sur la nature du métier de base de conseiller. Des aménagements complémentaires des méthodologies et procédures relatives à l'accompagnement des chercheurs d'emploi par Actiris sont encore en cours.

#### **Encadrement administratif**

**Actiris** 

#### **Budget**

Budget ordinaire d'Actiris

#### Évaluation

# Quantitative

Durant l'année 2011, Actiris a convoqué 43.095 chercheurs d'emploi pour un entretien de diagnostic dans le cadre du dispositif CPP. 35.488 d'entre eux ont été reçus en entretien individuel. 54.950 CE ont par ailleurs été convoqués pour une séance d'information et 36.886 y ont effectivement assisté. Parmi les chercheurs d'emploi qui ont établi un plan d'action en 2011, 51,5 % sont des hommes et 48,5 % des femmes (contrairement à 2010, les hommes sont plus nombreux).

CHERCHEURS D'EMPLOI AYANT ETABLI UN PLAN D'ACTION EN 2011 SELON LE SEXE, LE NIVEAU D'ETUDES, LA CLASSE D'AGE, LA NATIONALITE ET LA DUREE D'INOCCUPATION

	Homme	Femme	Femme Total		
Niveau d'études	Nombre	Nombre	Nombre	%	
1er degré	2.479	1.623	4.102	11,7	
2e degré	3.124	2.852	5.976	17,1	
3e degré	4.267	4.602	8.869	25,3	
Enseignement supérieur	2.230	3.117	5.337	15,2	
Apprentissage	293	209	502	1,4	
Autres études	5.648	4.600	10.248	29,3	
Classe d'âge					
< 25 ans	5.655	5.547	11.202	32	
25 – 29 ans	3.239	3.663	6.902	19,7	
30 – 39 ans	5.037	4.752	9.789	28	
≥ 40 ans	4.110	3.031	7.141	20,3	
Groupe de nationalités					
Belge	12.032	12.134	24.166	69	
UE	2.283	2.288	4.571	13	
NUE	3.726	2.571	6.297	18	
Durée d'inoccupation				,	
< 6 mois	9.428	8.821	18.249	52	
6 à 12 mois	2.955	2.545	5.500	15,7	
12 à 24 mois	1.973	1.846	3.816	11	
≥ 24 mois	3.685	3.781	7.466	21,3	
Total	18.041	16.993	35.034	100,0	

Les actions prévues par le plan d'action sont réalisées par différents services d'Actiris dont principalement le Service de Guidance recherche active d'emploi (SGRAE), mais aussi par le réseau de recherche active d'emploi et/ou par des partenaires en insertion socioprofessionnelle d'Actiris. Un même chercheur d'emploi peut convenir de plusieurs orientations (« objets ») lorsqu'il établit un plan d'action. Ainsi, après une détermination de projet, il peut suivre une formation, avant de passer à une recherche d'emploi accompagnée puis autonome.

	PLANS D'ACTION	%	
Nombre de DEI distincts	35.034	Au nbr de DE ayant établi un plan d'action	
Recherche d'emploi autonome	29.544	84,3	
Recherche d'emploi accompagnée	11.325	32,3	
Formation	6.743	19,2	
Détermination PP	2.252	6,4	
Accompagnement spécifique	1.041	3,0	
Total <sup>3</sup>	50.905		

Le nombre de plans d'action a fortement augmenté par rapport à 2010 (passant de 27.410 à 50.905), et on peut également noter que la proportion d'accompagnement spécifique, si elle reste la plus faible, a triplé, passant de 1 à 3 % du total des plans d'action.

Les conseillers emploi des antennes assurent le travail de suivi de la concrétisation du projet professionnel décidé entre le chercheur d'emploi et son conseiller référent.

On constate depuis la mise en place du CPP un accroissement général de l'accompagnement des chercheurs d'emploi aussi bien au sein d'Actiris qu'auprès de ses partenaires. En termes de mise à l'emploi, on constate que le fait d'avoir signé un CPP augmente les probabilités de sortir du chômage.

### Qualitative

L'objectif initial de la mesure est d'offrir à tous les chercheurs d'emploi un service individualisé en vue de les aider à accroître leur capacité d'insertion professionnelle et leur autonomie dans les démarches et les actions à mener pour atteindre leur objectif professionnel. En ce sens, dans une visée de prévention du chômage de longue durée, tous les chercheurs d'emploi nouvellement inscrits ou réinscrits sont reçus en entretien par un conseiller. Cette première étape consiste d'abord en une information la plus complète possible concernant le contexte institutionnel, le marché de l'emploi, les droits et devoirs du chercheur d'emploi, les services proposés par Actiris et plus particulièrement l'accompagnement à travers le dispositif CPP. L'entretien permet aussi de clarifier avec la personne sa situation, son profil et son objectif professionnel, démarche qui est au centre de tout programme d'action. Ce travail est poursuivi, dans un délai d'une semaine à 6 mois, selon les besoins estimés du chercheur d'emploi, avec une priorité mise sur les jeunes s'inscrivant pour la première fois, à travers un entretien de diagnostic préparé et débouchant sur un plan d'action concret et structuré dans le temps. Le suivi systématique par un conseiller référent, selon un rythme et une intensité adaptés au public et aux actions à entreprendre, renforce progressivement l'effet d'incitation à l'action et l'efficacité des actions mises en œuvre.

L'accompagnement est également proposé aux chômeurs de longue durée concernés par l'activation et le suivi de l'ONEM. Dans ce cas, l'entretien avec un conseiller est facultatif.

En 2011, le processus de décentralisation était stabilisé autour d'une offre de service de première ligne aux chercheurs d'emploi dans 17 antennes. Les séances d'information à destination des personnes nouvellement sans emploi ou des chômeurs de longue durée sont généralisées au public de toutes les antennes. Chaque chercheur d'emploi assiste à une séance d'information avant de

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Les totaux sont plus élevés que les nombres de DEI dans la mesure où la même personne peut entreprendre plusieurs actions différentes.

rencontrer un conseiller. Le contenu de l'information délivrée est ainsi harmonisé et l'entretien peut être directement centré sur la situation individuelle de la personne.

La réforme du dispositif CPP a été décidée en mai 2009 et a démarré avec l'instauration du plan d'action pour tous. Elle s'est poursuivie en 2010 avec la clarification des dossiers des CE dès leur inscription, afin de les mettre en relation directe avec les gestionnaires d'offres d'emploi ; une segmentation différente des publics permettant une gestion des priorités dans les convocations ; un suivi adapté au parcours réel du CE. La seconde phase de cette réforme a impliqué des modifications méthodologiques et techniques importantes puisque, au 30 juin 2010, le Contrat de Projet Professionnel a été remplacé par un dispositif systématique et obligatoire pour les chercheurs d'emploi du public cible (les jeunes au sortir des études dans un premier temps). Les moyens nécessaires pour la généralisation de l'accompagnement ont été engagés au cours de la seconde partie de l'année 2010 ainsi qu'au cours de la première partie de l'année 2011, pour une mise en œuvre effective au 1er juin 2011. L'accompagnement est alors devenu systématique (obligatoire) pour toutes les personnes concernées.

Le suivi des chômeurs de longue durée effectué par l'ONEM interfère toujours dans la méthodologie de l'accompagnement définie par Actiris. En effet, les actions prescrites par les facilitateurs ne correspondent pas toujours au plan d'action défini entre le chercheur d'emploi et son conseiller référent. Les rencontres régulières entre les représentants des deux organismes, l'amélioration des transferts de données ainsi que la réforme du dispositif CPP, devenu systématique, tendent à diminuer ces divergences.

La formation des agents s'est poursuivie dans le but de professionnaliser l'accompagnement et les attitudes coach des conseillers. Par ailleurs, en raison de la mise en place des antennes décentralisées, la fonction du conseiller a évolué afin d'assurer la fonction d'information de première ligne et la délivrance d'offres d'emploi. Le programme de formation des conseillers a continué d'être évalué et adapté. Dans le cadre de l'harmonisation des pratiques, le service Qualité et Méthodes chargé de la définition et du suivi des méthodes et procédures de travail des conseillers, l'équipe de renfort et d'appui (helpdesk, entre autres) pour les aspects techniques de la fonction et l'équipe de superviseurs pour l'ancrage des attitudes coach dans la pratique des conseillers, anciens (études de cas) et nouveaux (formation), continuent de développer des actions coordonnées visant à maintenir le professionnalisme des conseillers.

Les collaborations avec les services de seconde ligne d'Actiris comme le Service de Guidance recherche active d'emploi (GRAE) et le partenariat avec les Missions locales se sont poursuivis en 2011. Dans certaines communes, l'antenne d'Actiris s'intègre dans une Maison de l'Emploi, dont les partenaires et l'organisation correspondent à des réalités locales spécifiques.

Actiris est activement impliqué dans plusieurs chantiers mis en place et pilotés par le Comité de développement stratégique qui réunit Actiris et Bruxelles Formation : accès aux formations, screenings et validation des compétences, échanges d'information via le RPE, suivi des stagiaires vers l'emploi en fin de formation... Le même type de comité existe entre Actiris et le VDAB.

Si l'accès à la formation reste problématique pour un public jeune dont le profil est souvent très éloigné des exigences tant de l'emploi que de la formation qualifiante, on peut dire que cette orientation est facilitée par la collaboration avec le Centre Bruxelles Formation Tremplin de Bruxelles Formation qui offre un bilan de compétences et assure le suivi du programme de formation qui en découle.

L'octroi de cartes de transport STIB ainsi que le développement de l'offre de chèques langue et TIC constituent un support certain des démarches de recherche d'emploi dans le cadre du dispositif. Pour les jeunes inscrits après études, la Direction Employeurs collabore à l'objectif de mise à l'emploi via l'envoi d'offres d'emploi par mail ou SMS.

## Perspectives 2012

Suite à la mise en œuvre de l'accompagnement systématique et à la révision des procédures internes d'objectivation de l'enregistrement des réponses des chercheurs d'emploi aux propositions d'Actiris, l'évolution prochaine du dispositif se caractérisera, entre autres, en 2012 par l'adaptation de la procédure d'accompagnement à l'application, à partir du 1er janvier, du principe de délégation pour les publics nécessitant une aide spécifique en raison de problèmes physiques ou psychologiques par exemple (dont le suivi sera assuré de l'accueil à l'emploi par la consultation sociale et les partenaires conventionnés pour ce faire) ainsi que par une première prise en compte du processus de régionalisation de l'emploi amorcé le 31 décembre 2011. L'ouverture des antennes de Watermael-Boitsfort et de Koekelberg est également attendue dans le courant de l'année 2012.

**Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014** LD 7 et LD 8.

# 08 Service Espace Ressources Emploi

#### Cadre juridique

Service d'Actiris - Service Espace Ressources Emploi: ERE Anspach - ERE Royale

#### **Objectifs**

Le Service Espace Ressources Emploi (ERE) propose au chercheur d'emploi autonome dans sa recherche de travail, une infrastructure logistique en appui de la mise en œuvre de son projet professionnel.

L'objectif principal du service est de favoriser et renforcer l'autonomie en offrant des outils modernes et en facilitant l'accès aux nouvelles technologies de l'information. Dans ce cadre, le service tend à soutenir les chercheurs d'emploi autonomes dans leur recherche de travail afin d'en optimiser les résultats, en tenant compte de leur situation, de leur profil et du marché de l'emploi.

# Principes généraux

Le Service Espace Ressources Emploi

En partant du constat que les chercheurs autonomes se trouvaient démunis quant aux services offerts par Actiris en termes d'infrastructure adaptée à leurs besoins, le 1er service Espace Ressources Emploi a ouvert ses portes en octobre 2005 à Molenbeek. Considéré comme projet pilote, il s'agissait du premier service offrant une infrastructure logistique axée sur les nouvelles technologies en Région de Bruxelles-Capitale. En avril 2010, ce service a déménagé pour devenir l'ERE Anspach.

En décembre 2006, un 2e Espace Ressources Emploi situé Rue Royale, dans les bâtiments de Carrefour-Formation a également été inauguré.

Les 2 espaces ont fonctionné en étroite collaboration et leur fonctionnement a été similaire.

Dans le cadre du dispositif de Construction de Projet Professionnel, les 2 ERE se sont positionnés comme prestataires d'actions pour les chercheurs d'emploi souhaitant réaliser une recherche d'emploi autonome et ayant accès à l'espace autonome.

L'Espace Ressources Emploi Royale a fermé ses portes fin octobre 2011.

Description des services offerts au sein de L'Espace Ressources Emploi :

Le service se compose de 3 zones essentielles :

#### la Self Zone:

La self zone composée d'ordinateurs et de bornes interactives permet au chercheur d'emploi d'effectuer un ensemble de démarches administratives auprès d'Actiris et de visualiser des offres d'emploi. Les démarches possibles pour le chercheur d'emploi via ces bornes et/ou ordinateurs sont les suivantes :

- inscription et réinscription informatisées ;
- · commande de documents ou attestations ;
- enregistrements de modifications administratives ;
- clarification informatisée de son dossier ;
- visualisation d'offres d'emploi.

A noter que cette self zone n'existait qu'au sein de l'ERE Royale.

### <u>l'Espace Autonome :</u>

Après un 1er entretien individuel avec un coach, cet espace est accessible au chercheur d'emploi ayant un projet professionnel bien défini, clair, réaliste et cohérent, prêt à respecter certaines règles de fonctionnement et à s'engager activement dans sa recherche d'emploi.

S'il a obtenu l'accès, le chercheur d'emploi aura à sa disposition dans cet espace autonome:

- des ordinateurs, des téléphones, des photocopieuses, ...;
- l'accès aux offres d'emploi via divers sites internet ;
- de la documentation professionnelle (annuaires, livres spécialisés, journaux, ...);
- un didacticiel, outil interactif d'auto-apprentissage, lui permettant d'améliorer ses outils de recherche active d'emploi;
- des conseils ponctuels de coachs et de conseillers en recherche active d'emploi.

#### les entretiens :

# LE 1<sup>ER</sup> ENTRETIEN PREALABLE A L'ACCES A L'ESPACE AUTONOME :

Réalisé par un coach, cet entretien a pour objectifs d'analyser la demande du chercheur d'emploi et de vérifier que celui-ci est dans les conditions d'accès à l'espace autonome. Il s'agit de :

- analyser la demande du chercheur d'emploi ;
- vérifier qu'il y a eu une clarification du dossier IBIS, sinon clarifier le dossier ;
- clarifier, si nécessaire, un objectif professionnel présent mais mal formulé;
- réaliser un bilan professionnel ;
- vérifier que le chercheur d'emploi réponde aux critères d'accès à l'espace autonome.

## Si le CE répond aux critères d'accès

- informer et faire signer le règlement d'ordre intérieur ;
- présenter les services de l'ERE;
- effectuer la visite et présenter les outils mis à disposition au sein de l'Espace autonome;
- informer le chercheur d'emploi sur la programmation des entretiens de débriefing et leurs objectifs ;
- vérifier les démarches individuelles déjà entreprises par le chercheur d'emploi pour concrétiser son objectif professionnel : présentation spontanée chez les employeurs ; candidatures spontanées ; inscription en intérim ; recherche d'offres correspondant à son profil dans les médias (journaux, internet,...) ; inscriptions aux concours, examens pour lesquels il peut entrer en ligne de compte (Selor, UE, institutions diverses,...) ; présentation spontanée aux offres d'Actiris et sélection des offres d'emploi en fonction du profil du chercheur d'emploi (sélection effectuée par le chercheur d'emploi) ; visites d'entreprises ; prise d'informations et/ou inscription en formation complémentaire (langues, informatique, techniques spécifiques, ...) ; prise d'information sur les produits d'Actiris (chèque langue, TIC, CPP, Mon ACTIRIS...), ...;
- diagnostiquer, si possible, si le CV et la lettre de motivation du chercheur d'emploi sont correctement rédigés;
- fixer de commun accord avec le chercheur d'emploi un objectif SMART à atteindre qui sera vérifié lors du premier entretien de débriefing, maximum 10 séances plus tard. Cet objectif est fixé en termes de programme d'actions et sous forme d'un contrat de confiance moral ;
- fixer, au besoin, un rendez-vous pour le chercheur d'emploi avec un conseiller RAE pour une analyse de la demande en vue d'améliorer ses outils de recherche d'emploi (CV, lettre, téléphone, ciblage,...);
- synthétiser ce qu'il faut encore réaliser pour faciliter la recherche d'emploi du CE.

# • Si le CE ne répond pas aux critères d'accès

- orienter le chercheur d'emploi vers d'autres services d'Actiris et/ou vers des partenaires extérieurs;
- informer le conseiller référent du chercheur d'emploi des raisons du refus d'accès, soit via mail soit via téléphone.

## • <u>LE DEBRIEFING</u>

En vue d'assurer la continuité et la cohérence du suivi, les entretiens de débriefing sont réalisés par le coach qui a reçu le chercheur d'emploi en premier entretien.

Ces entretiens de suivi se déroulent :

- au terme des 10 premières séances du chercheur d'emploi à l'espace autonome (premier débriefing);
- à un moment défini par le coach et le chercheur d'emploi lors du précédent débriefing ;
- à la demande du chercheur d'emploi ou du coach.

Ils ont pour objectif d'assurer un coaching personnalisé du chercheur d'emploi dans la mise en œuvre de son programme d'actions.

Pour ce faire, le coach :

- vérifie l'utilité et l'adéquation des services de l'ERE par rapport aux besoins du chercheur d'emploi pour aboutir dans sa recherche ;
- vérifie l'adéquation du comportement du chercheur d'emploi avec le fonctionnement de l'Espace autonome respect des règles de base et du fonctionnement interne ;
- vérifie les démarches individuelles entreprises ou non par le chercheur d'emploi dans le cadre de son programme d'actions précédemment convenu (lors du premier entretien ou du débriefing précédent);
- met en place en accord avec l'intéressé un réajustement concerté du programme d'actions;
- vérifie l'acquisition des outils RAE par le chercheur d'emploi et fixe, au besoin, un rendez-vous pour le chercheur d'emploi avec un conseiller RAE en vue de poursuivre le développement de ses outils de recherche d'emploi (CV, lettre, téléphone, ciblage,...);
- reconduit l'accès à l'espace autonome jusqu'au prochain débriefing ou si nécessaire, met la reconduction de l'accès en suspens le temps que le chercheur d'emploi réalise les actions qui lui auront été proposées au cours de cet entretien;
- fixe ou précise, en commun accord avec le chercheur d'emploi, de nouveaux objectifs SMART à atteindre pour le prochain débriefing. Ce ou ces objectifs sont toujours fixés en termes de programme d'actions et sous forme d'un contrat de confiance moral ;
- synthétise ce qu'il faut encore réaliser pour faciliter la recherche d'emploi ;
- oriente au besoin le chercheur d'emploi vers d'autres services d'Actiris ou vers des partenaires extérieurs;
- donne au chercheur d'emploi les informations nécessaires relatives au marché de l'emploi en ce qui concerne son objectif professionnel.

## • <u>LES ENTRETIENS DES CONSEILLERS EN RECHERCHE ACTIVE D'EMPLOI :</u>

Ces entretiens sont basés sur la méthodologie RAE. Ils ne sont accessibles qu'aux chercheurs d'emploi ayant accès à l'espace autonome. Cette phase permet d'outiller méthodologiquement le candidat afin qu'il puisse réaliser de manière autonome une recherche d'emploi efficace. Le conseiller RAE apporte, au cours d'un entretien individuel, l'aide nécessaire à la réalisation des outils de recherche du chercheur d'emploi:

# Le Module « Analyse de la demande Recherche d'Emploi Accompagnée»

Cette étape consiste à accueillir le chercheur d'emploi pour lui présenter les différentes actions réalisables dans le service. Lors de ce court entretien, le conseiller en RAE veille à identifier les difficultés exprimées par le chercheur d'emploi, à clarifier et structurer la demande et les attentes du candidat, à reformuler sa demande et à le réorienter, si nécessaire, vers d'autres intervenants.

# <u>Le Module « Bilan et orientation professionnelle » (uniquement dans le cadre d'un affinement de projet)</u>

Ce module permet au conseiller en RAE de vérifier l'existence du projet professionnel du candidat ainsi que de son/ses objectif(s) professionnel(s). Ce module permet de réaliser un bilan de la situation du chercheur d'emploi, de définir ses intérêts professionnels et ses motivations spécifiques au travail. Il permet d'identifier les ressources mobilisables ou non du chercheur d'emploi et d'analyser leur transférabilité.

Il aide le participant à cibler ses pistes professionnelles et à concrétiser les démarches nécessaires à la réalisation de son projet professionnel.

## Le bilan de compétences

Ce bilan aide le candidat à mettre en évidence son savoir, savoir-faire et son savoir-être social dans un cadre professionnel. Il permet de dégager les motivations et les intérêts professionnels du candidat. Il aide le participant à récolter des informations décisives pour identifier des pistes d'emploi et/ou de formation qualifiante.

## Le Module « Ciblage des employeurs »

Ce module donne la possibilité de déterminer les secteurs d'activité dans lesquels le chercheur d'emploi peut et veut postuler, d'identifier les employeurs potentiels, de dégager les pistes de recherche possibles et d'élargir les champs d'action du candidat par le biais de l'offre spontanée. Ce module pousse le candidat à envisager l'exploitation et le transfert de ses compétences dans un ensemble de secteurs et non plus dans un seul.

## Le Module « Curriculum Vitae »

Ce module permet la création ou l'amélioration d'un outil de recherche d'emploi adapté et de qualité, reflétant le profil du participant, mais aussi la mise en évidence des principales ressources personnelles et professionnelles.

# Le Module « Lettre de Motivation »

Ce module offre la possibilité de connaître la structure fondamentale d'une bonne lettre de motivation et permet d'amener le candidat à personnaliser et à individualiser sa candidature en soulignant ses apports spécifiques en tenant compte du poste à pouvoir.

## Le Module « Analyse d'offres d'emploi »

Ce module aide à décrypter, comprendre, analyser et évaluer les informations pertinentes d'une offre d'emploi. C'est aussi le moment au cours duquel le conseiller en RAE montre tout l'avantage de contacter l'employeur par téléphone afin d'obtenir des informations complémentaires non contenues dans l'offre d'emploi.

## Le Module « Utilisation du téléphone »

Ce module amène à démystifier l'utilisation du téléphone dans le cadre d'une recherche active d'emploi, à démontrer son efficacité, mais aussi à amener le participant à l'utiliser systématiquement dans sa recherche (offre spontanée, renseignements...), à s'en servir efficacement et à pouvoir se présenter clairement afin de susciter l'intérêt des employeurs potentiels.

#### Le Module « Préparation à l'Entretien d'Embauche »

Ce module permet au chercheur d'emploi de cerner les objectifs d'un entretien d'embauche mais aussi de se préparer à l'entretien « face à face ». Le conseiller en RAE expose les objectifs d'un tel entretien ainsi que les différents types d'entretiens auxquels le chercheur pourrait être confronté. Une liste des questions les plus posées lors des entretiens de sélection est remise au candidat. Il doit choisir les questions qu'il appréhende le plus lors de cet entretien. Chaque question est travaillée et le conseiller

en RAE profite de cette étape pour donner des informations complémentaires au sujet des tests, des salaires, des conditions de travail. Cette préparation offre au candidat la possibilité de connaître les questions qu'il pourra poser lors de l'entretien ainsi que la manière de répondre aux objections. La démarche insiste sur la préparation indispensable au bon déroulement de l'entretien.

# Le Module « Information sur les tests »

L'objectif de ce module est de familiariser le chercheur d'emploi aux tests à l'aide de quelques exemples et d'aborder certains principes théoriques.

## **Encadrement administratif**

Actiris.

# **Budget**

Budget ordinaire d'Actiris.

## Évaluation

Quantitative

CHERCHEURS D'EMPLOI BENEFICIAIRES EN 2011 SELON LE NIVEAU D'ETUDES, LA CLASSE D'AGE, LA NATIONALITE, LA DUREE D'INACTIVITE ET LE SEXE

		<b>ERE Anspach</b>			ERE Royale	
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
Classe d'âge						
< 25 ans	79	68	147	41	30	71
25 à 45 ans	449	385	834	223	194	417
> 45 ans	113	89	202	63	46	109
Groupe de nationalités						
Belge	419	398	817	232	202	434
UE	69	91	160	30	40	70
NUE	151	53	204	62	27	89
Candidats réfugiés	2	0	2	3	1	4
Niveau d'études						
Maximum 2 <sup>e</sup> degré	112	96	208	60	40	100
3 <sup>e</sup> degré	151	151	302	85	75	160
Enseignement supérieur	171	188	359	94	97	191
Apprentissage	4	2	6	3	2	5
Autres études	203	105	308	85	56	141
Durée d'inactivité						
< 6 mois	185	142	327	87	86	173
6 mois – 1 an	94	72	166	53	50	103
1 an – 2 ans	133	102	235	66	43	109
> 2 ans	229	226	455	121	91	212
Total	641	542	1.183	327	270	597

## RESULTATS DES ACTIONS (AU 31 DECEMBRE 2011)

Actions réalisées	ERE Anspach	ERE Royale	Total
Emploi	236	127	363
Formation	67	41	108
En recherche	733	347	1.080
Réorientation/autre	147	82	229
Total	1.183	597	1.780

# Perspectives 2012

Développement des activités de l'Espaces Ressources Emploi Anspach. Poursuite des synergies entre l'Espace Ressources Emploi Anspach et Bruxelles Formation. Participation au développement du nouveau Self'Actiris.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7.

# 09 RESEAU DE RECHERCHE ACTIVE D'EMPLOI D'ACTIRIS

Le Réseau de Recherche Active d'Emploi (RAE) se compose du Service Guidance Recherche Active d'Emploi d'Actiris (SGRAE) et des partenaires Ateliers de Recherche Active d'Emploi (ARAE). Cette fiche traite des actions menées par les partenaires ARAE.

## Cadre juridique

Ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional bruxellois de l'Emploi ;

Ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale ;

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 28 février 2008 portant exécution de l'article 7 de l'ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional bruxellois de l'Emploi.

## **Objectifs**

Le Service Guidance Recherche Active d'Emploi (GRAE) se propose de soutenir les chercheurs d'emploi (CE) dans leur recherche de travail afin d'en optimiser les résultats, en tenant compte de leur situation, de leur profil et du marché de l'emploi.

Les partenaires ARAE poursuivent les mêmes objectifs que le Service GRAE. Ce Réseau compte 22 partenaires pour les années 2011-2013. Les ARAE se répartissent en deux catégories : les ARAE génériques (14 partenaires francophones et 4 partenaires néerlandophones) et les ARAE spécifiques (4 partenaires francophones).

Le Réseau permet et favorise la circulation des candidats au sein de celui-ci.

# Principes généraux

Cette mesure bénéficie du soutien du FSE Objectif Compétitivité régionale et Emploi de la Région de Bruxelles-Capitale.

## Le Service Guidance Recherche Active d'emploi

Il propose à tous une aide personnalisée, adaptée aux besoins de chacun, en ce compris au public plus fragilisé sur le marché de l'emploi (durée d'inoccupation longue, peu ou pas de qualification, etc.).

Ce soutien personnalisé vise à encourager l'autonomie et la responsabilisation du chercheur d'emploi (CE), et s'effectue au travers d'une offre de service adaptée, en face à face ou en groupe, dans le cadre d'un objectif professionnel défini ou à déterminer. Il peut être ponctuel ou s'intégrer dans le processus d'accompagnement évolutif de la Construction de Projet Professionnel (CPP) et repris dans le Plan d'action du CE.

La plupart des activités du service se font sur rendez-vous, mais un accueil permanent assume les aides urgentes et/ou une première analyse de la demande. Le conseiller oriente au mieux le CE vers une action individuelle ou collective dans le service, vers un autre service d'Actiris ou vers un partenaire.

Le CE peut faire appel aux conseillers Guidance RAE pour élaborer un projet professionnel, pour une (ré)orientation professionnelle, pour une aide à la rédaction d'un curriculum vitae, d'une lettre de sollicitation, pour se préparer à l'entretien d'embauche, s'informer et démystifier les tests psychotechniques, pour chercher les canaux les plus appropriés à la recherche d'un emploi déterminé ou encore apprendre des techniques téléphoniques.

#### Les partenaires ARAE

Les partenaires ARAE se basent sur les mêmes principes que ceux du Service Guidance RAE. Toutefois, l'entièreté du public reçu par les partenaires RAE doit répondre aux critères d'éligibilité FSE.

Description des différentes activités de Recherche Active d'Emploi (Actiris – Partenaires ARAE)

Pour rappel, l'ensemble du Réseau utilise la même méthodologie et offre les mêmes services (sauf le groupe détermination de projet qui n'est plus réalisé par les partenaires ARAE génériques). Les activités sont animées ou réalisées par des conseillers RAE qui utilisent la même méthodologie.

## Les actions collectives

#### Le groupe RAE 5 semaines

Il s'agit d'une activité collective (maximum douze personnes) de cinq semaines de recherche active d'emploi. Cette activité est précédée d'un entretien individuel. Elle se compose de trois phases, à savoir le bilan personnel et professionnel, les techniques de recherche d'emploi et la recherche active d'emploi.

## Le groupe RAE 3 semaines

Uniquement organisé par Actiris.

Il s'agit d'une activité collective (maximum douze personnes) de trois semaines de recherche active d'emploi. Cette formule se compose de deux phases qui sont également distinguées dans le groupe de 5 semaines, à savoir, d'une part, le bilan personnel et professionnel et, d'autre part, les techniques de recherche d'emploi. Elle est précédée d'un entretien individuel et complétée, si le candidat le désire, par l'action "espace de recherche" faisant partie des activités individuelles.

## Le groupe RAE jeunes

Il s'agit d'une activité de groupe (de huit à douze jeunes) s'étalant sur 5 jours consécutifs. Cette activité s'adresse à des jeunes âgés de moins de 25 ans et étant en possession au maximum du certificat de l'enseignement secondaire supérieur (3e degré). Comme pour les autres groupes, cette action est précédée d'une séance d'information et d'un entretien préalable au cours duquel le conseiller RAE vérifie certaines informations dont l'existence d'un objectif professionnel. La méthodologie de cette activité est spécialement pensée pour accompagner un public de jeunes. Comme pour les autres groupes, un bilan personnel et professionnel est réalisé. Les techniques de recherche d'emploi sont abordées et un suivi collectif des candidats est réalisé toutes les deux semaines au cours des deux mois suivant l'activité de groupe (3 demi-jours).

## Le groupe RAE outillage

Il s'agit d'une activité de groupe (de huit à douze personnes) s'étalant sur 5 jours consécutifs. Comme pour les autres groupes, cette action est précédée d'une séance d'information et d'un entretien préalable au cours duquel le conseiller RAE vérifie certaines informations dont l'existence d'un objectif professionnel.

Cette activité se compose de trois phases : la présentation de l'identité professionnelle, les outils/ techniques de recherche d'emploi et le suivi du groupe.

## Le groupe détermination de projet

Il s'agit d'une activité de groupe (maximum huit personnes) se déroulant sur dix jours répartis sur quatre semaines. Quatre phases sont ici distinguées : le bilan personnel, la détermination de projet, l'enquête individuelle d'adéquation du projet visé et la finalisation du projet professionnel ou de formation. Ce groupe s'adresse à un public plus fragilisé et qui nécessite un accompagnement plus attentif. Cette activité collective est souvent une étape intermédiaire et peut déboucher sur l'une des autres activités collectives ou individuelles.

Depuis la mise en œuvre des nouvelles conventions de partenariat (juillet 2008), les ARAE génériques ne proposent plus cette action.

#### Les actions individuelles

#### Analyse de la demande RAE

Cette étape consiste à accueillir le chercheur d'emploi pour lui présenter les différentes actions réalisées au sein du Service GRAE ou chez les partenaires ARAE. Lors de ce court entretien, le

conseiller RAE veille à identifier les difficultés exprimées par le CE, à clarifier et structurer la demande et les attentes du candidat, à reformuler sa demande et à le réorienter, si nécessaire, vers d'autres intervenants.

## Analyse de la demande Détermination

Au terme de cette action, le chercheur d'emploi aura structuré ses attentes par rapport à ses difficultés à déterminer son projet professionnel et aura décidé des démarches à réaliser pour déterminer son projet.

## Bilan et orientation professionnelle

Cette action permet au conseiller de vérifier l'existence ou non du Projet Professionnel du candidat ainsi que de son/ses objectif(s) professionnel(s). Cette activité permet de réaliser un bilan de la situation du chercheur d'emploi, définir ses intérêts professionnels et ses motivations spécifiques au travail. Il permet d'identifier les ressources mobilisables ou non du CE et d'analyser leur transférabilité. Il aide le participant à cibler ses pistes professionnelles et à concrétiser les démarches nécessaires à la réalisation de son Projet Professionnel.

#### Curriculum Vitae

Cette action permet la création ou l'amélioration d'un outil de recherche d'emploi adapté et de qualité, reflétant le profil du chercheur d'emploi mais aussi la mise en évidence des principales ressources personnelles et professionnelles.

## Analyse d'offres d'emploi

Cette action aide à décrypter, comprendre, analyser et évaluer les informations pertinentes d'une offre d'emploi. C'est aussi le moment au cours duquel le conseiller montre tout l'avantage de contacter l'employeur par téléphone afin d'obtenir des informations complémentaires non contenues dans l'offre d'emploi.

## Ciblage des employeurs

Cette action donne la possibilité de déterminer les secteurs d'activités dans lesquels le chercheur d'emploi peut et veut postuler, d'identifier les employeurs potentiels, de dégager les pistes de recherche possibles et d'élargir les champs d'action du candidat par le biais de l'offre spontanée. Cette action pousse le candidat à envisager l'exploitation et le transfert de ses compétences dans un ensemble de secteurs et non plus dans un seul.

### <u>Utilisation du téléphone</u>

Cette action amène à démystifier l'utilisation du téléphone dans le cadre d'une recherche active d'emploi, à démontrer son efficacité, mais aussi à amener le participant à l'utiliser systématiquement dans sa recherche (offre spontanée, renseignements...), à s'en servir efficacement et à pouvoir se présenter clairement afin de susciter l'intérêt des employeurs potentiels.

## Lettre de motivation

Cette action offre la possibilité de connaître la structure fondamentale d'une bonne lettre de motivation et permet au candidat de personnaliser et d'individualiser sa candidature en soulignant ses apports spécifiques en tenant compte du poste à pourvoir.

## Préparation à l'entretien d'embauche

Cette action permet au chercheur d'emploi de cerner les objectifs d'un entretien d'embauche mais aussi de se préparer à l'entretien « face à face ». Le conseiller expose les objectifs d'un entretien d'embauche ainsi que les différents types d'entretiens auxquels le CE pourrait être confronté. Une liste des questions les plus posées lors des entretiens de sélection est remise au candidat. Il doit choisir les questions qu'il craint le plus d'entendre lors de cet entretien. Chaque question est travaillée et le conseiller profite de cette étape pour donner des informations complémentaires au sujet des tests, des salaires, des conditions de travail. Cette préparation offre au candidat la possibilité de connaître les questions qu'il pourra poser lors de l'entretien ainsi que la manière de répondre aux objections. Cette démarche insiste sur la préparation indispensable au bon déroulement de l'entretien.

# Simulation d'un entretien d'embauche

Cette action permet de démystifier la rencontre de sélection mais également les attentes de l'employeur en cours d'entretien. Il aide le candidat à se positionner face à l'employeur mais aussi

à formuler de manière claire et précise son objectif et son passé professionnel. Une rencontre fictive et filmée est réalisée avec le candidat, à l'aide, si possible, d'une offre d'emploi réelle. Ensuite, le CE effectue une auto-évaluation de sa prestation suivie d'une appréciation critique de la part du conseiller et de l'employeur fictif. Cette simulation permet donc au candidat de se rendre compte de ses aptitudes à communiquer son savoir, son savoir-faire, son savoir être et sa motivation pour le poste en valorisant sa candidature, son expérience professionnelle, en présentant ses points forts et en argumentant ses points faibles. Ce module permet aussi au chercheur d'emploi de prendre conscience de son attitude et de ses comportements non verbaux.

## Séance d'information pour les groupes RAE

Au terme de cette action, le chercheur d'emploi est informé des objectifs et du contenu des activités de groupe organisées par le service GRAE et par les partenaires ARAE.

## Entretien préalable aux groupes RAE

Au terme de l'entretien, le chercheur d'emploi est informé de la pertinence de sa participation à un groupe RAE suite au relevé de données objectivables et personnelles.

Le conseiller est attentif à relever chez le candidat sa capacité à comprendre les directives, ses qualifications et/ou ses compétences ainsi que ses ressources personnelles minimales pour répondre rapidement aux exigences du marché de l'emploi, sa possession d'un ou plusieurs objectifs professionnels qui seront, si nécessaire, clarifiés au cours du bilan, son désir. Il vérifie ses capacités à s'intégrer dans un groupe hétérogène, ses dispositions à entendre les critiques et les conseils des autres participants et du conseiller.

Si l'entretien s'avère négatif en vue de sa participation au groupe, le conseiller propose au candidat une démarche à suivre qui lui convienne au mieux.

## Entretien préalable au groupe détermination de projet

Au terme de l'entretien, le chercheur d'emploi est informé de la pertinence de sa participation au groupe détermination de projet suite au relevé de données objectivables et personnelles.

## Entretien préalable à l'Espace de recherche RAE

Au terme de cette action, le conseiller évalue la pertinence pour le chercheur d'emploi d'avoir accès à l'Espace de Recherche de manière autonome.

### Espace de recherche RAE

Cet espace met à la disposition du CE d'emploi une infrastructure et une logistique adéquate pour la réalisation et la concrétisation d'une recherche d'emploi efficace et autonome.

## Information sur les tests

L'objectif de cette action est de familiariser le chercheur d'emploi aux tests à l'aide de quelques exemples et d'aborder certains principes théoriques.

## Post-discussion RAE

L'objectif de cette action est de permettre au chercheur d'emploi de faire le point sur les différentes démarches de recherche d'emploi qu'il a effectuées après avoir réalisé un groupe RAE ou des actions individuelles.

## **Encadrement administratif**

Actiris, et pour les partenaires :

- le département Partenariat et Réseau d'Actiris ;
- les inspecteurs de projet.

## **Budget**

Budget prévu pour 2011

2.588.740,99€ (uniquement actions de partenariat)

Le budget GRAE est couvert par le budget ordinaire d'Actiris.

## Faits marquants en 2011

Service Guidance Recherche Active d'Emploi

## Semaine de l'emploi Actiris

Le service Guidance RAE a participé activement à la première semaine de l'emploi organisée par Actiris en octobre 2011. Le service Guidance RAE est intervenu dans :

- la réalisation des CV suite au diagnostic posé par les conseillers emploi : 144 CV;
- l'animation de séances d'info / coaching à l'entretien d'embauche : 391 CE accueillis (13 séances supplémentaires ont du être ajoutées pour répondre à la demande);
- lors de la journée 'Chat Emploi': 3 conseillers GRAE ont été mobilisés toute la journée pour répondre aux nombreuses questions des CE.

## Les Jobs Datings

Information / conseils et coaching sur l'entretien d'embauche lors des Jobs Datings. Activité interactive proposant aux CE une information générale sur l'entretien d'embauche suivi d'une séance de questions / réponses tenant compte du métier ou du secteur concerné par le Job Dating. Remise de documents sur l'entretien d'embauche et des questions les plus souvent posées en entretien.

#### Le Labo Jeunes

Le service GRAE participe activement au projet Labo Jeunes, projet européen coordonné par les Facultés Saint-Louis, dont Actiris est un des partenaires clés. Il s'agit d'un laboratoire participatif d'une durée de 2 ans visant à favoriser la transition des jeunes peu qualifiés vers l'emploi. L'objectif de ce projet est de « comprendre pour mieux agir ».

#### Contrat Premier Emploi

Le service continue à collaborer avec le Ministère de la Région de Bruxelles Capitale dans le cadre de l'accompagnement des personnes engagées sous Contrats Premier Emploi (CPE) au Ministère. Cet accompagnement a pour objectif de préparer efficacement les CPE à leur future recherche d'emploi. Une dizaine de personnes ont été reçues dans le cadre d'un entretien bilan et pour réaliser différentes actions de Recherche Active d'Emploi.

# Collaboration avec les partenaires ISP NL

En 2011 le service a continué sa collaboration avec les partenaires ISP / non ISP NL afin d'améliorer les services rendus aux CE. Cela a abouti à la création et la réalisation de nouveaux projets NL et à la continuation des projets existants.

L'équipe BAZW (Begeleiding Actief Zoeken naar Werk) continue d'accompagner les CE dans le cadre des formations subsidiées par le FSE

« esf-getenderde opleidingen' (GROEP INTRO Brussel, INTEC Brussel, ATEL et ATHETYS).

## La Méthodologie RAE

Plusieurs groupes de travail, coordonnés par le service Qualité et Méthode (Direction CE) poursuivent leur réflexion sur la méthodologie RAE, aussi bien pour les activités collectives qu'individuelles et ce en tenant compte des suggestions des CE, de l'évolution des diverses méthodologies d'application au sein d'Actiris et du marché de l'emploi.

## Les partenaires ARAE

## Formation méthodologique des conseillers ARAE

Ces formations sont organisées en fonction des besoins, notamment lors de l'entrée en fonction de nouveaux conseillers, mais aussi lors de la mise en œuvre de nouveaux outils. Les nouveaux conseillers ARAE sont formés à la méthodologie RAE en immersion dans le service GRAE d'Actiris et une introduction au Réseau RAE est donnée par le Département Partenariat et Réseau d'Actiris ainsi qu'une formation à l'utilisation de la base de données IBIS d'Actiris.

### Comités d'accompagnement

Six comités d'accompagnement des ARAE ont été organisés en 2011. Ces comités visent à partager et échanger des informations.

# Évaluation quantitative

Service Guidance Recherche Active d'Emploi

Nombre de CE distincts reçus par le Service Guidance RAE en 2011 = 7.608

	Total
GRAE Anspach	5.852
GRAE Antennes	1.864
Total	7.716*

<sup>\*</sup>Ce chiffre indique que 108 CE ont été reçus à la fois au GRAE Centre et dans les GRAE Antennes

# CHERCHEURS D'EMPLOI BENEFICIAIRES EN 2011 SELON LE NIVEAU D'ETUDES, LA CLASSE D'AGE, LA NATIONALITE, LA DUREE D'INOCCUPATION ET LE SEXE

	Hommes	Femmes	То	tal
Niveau d'études				
1er degré	444	363	807	10,6%
2ème degré	543	565	1.108	14,6%
3ème degré	718	885	1.603	21,1%
Apprentissage	55	41	96	1,3%
Enseignement supérieur	426	685	1.111	14,6%
Autres études	1.608	1.275	2.883	37,9%
Classe d'âge				
< 25 ans	853	868	1.721	22,6%
25 à 44 ans	2.282	2.381	4.663	61,3%
≥ 45 ans	659	1.224	16,1%	
Groupe de nationalités				
Belgique	2.256	2.599	4.855	63,8%
UE	435	502	937	12,3%
Hors UE	1.070	687	1.757	23,1%
Apatrides - Candidats réfugiés	14	8	22	0,3%
ONU-refugie	17	17	34	0,4%
A vérifier	2	1	3	0,0%
Durée d'inoccupation				
< 6 mois	1.615	1.617	3.232	42,5%
6 à 12 mois	606	561	1.167	15,3%
12 à 24 mois	585	547	1.132	14,9%
≥ 24 mois	988	1.089	2.077	27,3%
Total	3.794	3.814	7.608	100%

# CHERCHEURS D'EMPLOI AYANT CONCLU UN CPP EN 2011 OU AUPARAVANT

		C	pp	
	Hommes	Femmes	Total	%*
Niveau d'études				
1er degré	277	214	491	60,8%
2e degré	340	345	685	61,8%
3e degré	425	520	945	59,0%
Apprentissage	33	26	59	61,5%
Enseignement supérieur	208	363	571	51,4%
Autres études	637	580	1.217	42,2%
Classe d'âge				
< 25 ans	607	643	1.250	72,6%
25 à 44 ans	1.065	1.183	2.248	48,2%
≥ 45 ans	248	222	470	38,4%
Groupe de nationalités				
Belgique	1.273	1.490	2.763	56,9%
UE	195	227	422	45,0%
Hors UE	435	314	749	42,6%
Apatrides - Candidats réfugiés	4	6	10	45,5%
ONU-refugie	13	10	23	67,6%
A vérifier	/	1	1	33,3%
Durée d'inoccupation				
< 6 mois	720	796	1.516	46,9%

Total	1.920	2.048	3.968	52,2%
≥ 24 mois	515	555	1.070	51,5%
12 à 24 mois	324	308	632	55,8%
6 à 12 mois	361	389	750	64,3%

<sup>\*</sup>Les pourcentages se rapportent aux totaux de C.E. bénéficiaires en 2011, présentés dans le tableau précédent.

# PARTICIPANTS PAR ACTIVITE EN 2011 (CHIFFRES REPRENANT LES CE RECUS PAR LE SERVICE GRAE (ANSPACH + ANTENNES)

	Total
Groupes 5 semaines (total des participants)	47
Groupes 3 semaines (total des participants)	59
Groupes Jeunes (total des participants)	24
Groupes Outillage (total des participants)	44
Groupes Détermination de projet (total des participants)	36
Actions individuelles (total des participants)	7.046
Formules spécifiques NL (total des participants)	748
Total	8.004*

<sup>\*</sup>Ce chiffre est plus élevé que le nombre total des bénéficiaires car un participant à un groupe GRAE est aussi comptabilisé dans les actions individuelles.

# ACTIONS REALISEES EN 2011 (CHIFFRES REPRENANT LES ACTIONS REALISEES PAR LES CE REÇUS PAR LE SERVICE GRAE (ANSPACH + ANTENNES)

	Total
Actions individuelles (total des actions)	17.523
Formules spécifiques réalisées par équipe NL (total des actions)	1.112
Total	18.635

# RESULTATS DES ACTIONS POUR 2010 (GROUPES DE 5 ET 3 SEMAINES, JEUNES, OUTILLAGE ET GROUPE DETERMINATION DE PROJET — UNIQUEMENT REALISES PAR LE GRAE ANSPACH)

	5 sei	maines	3 semaines		Jeunes		Outillage		Dét. de projet		Total	
	Nbr	%	Nbr	%	Nbr	%	Nbr	%	Nbr	%	Nbr	%
Emploi	15	54%	7	35%	0	0%	15	38%	3	13%	40	29%
Contrat d'activation	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	1	1%
Formation	1	4%	1	5%	0	0%	5	13%	4	17%	11	8%
Recherche d'emploi	12	43%	10	50%	0	0%	16	41%	15	65%	53	38%
Autres aide à l'emploi	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	1	4%	2	1%
Arrêt	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Indéterminé	0	0%	0	0%	29	100%	2	5%	0	0%	31	22%
Total	28		20		29		39		23		139	

L'année 2010 a été prise en considération pour calculer les résultats, et ce uniquement pour les candidats ayant participé à une action de groupe. En effet, le résultat de chaque action (pour chaque groupe) est évalué après un terme de six mois, délai estimé nécessaire pour retrouver un emploi tout en bénéficiant encore des bienfaits de l'action réalisée.

47

# RESULTATS DES ACTIONS POUR 2011 (GROUPES DE 5 ET 3 SEMAINES, JEUNES, OUTILLAGE ET GROUPE DETERMINATION DE PROJET — UNIQUEMENT REALISES PAR LE GRAE ANSPACH)

	5 sem	aines	3 sema	aines	Jeunes		Outillage		Dét. de projet		Total	
	Nbr	%	Nbr	%	Nbr	%	Nbr	%	Nbr	%	Nbr	%
Emploi	5	18%	2	10%	3	10%	5	13%	1	4%	16	12%
Contrat d'activation	2	7%	1	5%	1	3%	1	3%	0	0%	5	4%
Formation	0	0%	1	5%	1	3%	3	8%	5	22%	10	7%
Recherche d'emploi	16	57%	14	70%	12	41%	14	36%	13	57%	69	50%
Autres aide à l'emploi	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Arrêt	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Indéterminé	5	18%	11	55%	7	24%	5	13%	11	48%	39	28%
Total	28		29		24		28		30		139	

Les résultats totaux pour 2011 seront communiqués dans le rapport de l'année prochaine. En effet, le résultat de chaque action (pour chaque groupe) est évalué après un terme de six mois, délai estimé nécessaire pour retrouver un emploi tout en bénéficiant encore des bienfaits de l'action réalisée.

## Les partenaires ARAE

Rappel des dénominations (cf. bas de page4)

## Nombre de participants accueillis

Les partenaires du Réseau RAE ont accueilli 4.001 participants dont l'axe FSE est connu. On peut y ajouter 7 personnes pour lesquelles l'axe FSE est "inconnu". Nous ne tenons pas compte de ces personnes dans ce rapport. Parmi ces participants, les partenaires du Réseau RAE ont accompagné 1.664 candidats ayant signé un CPP ce qui représente 42% de leur public5. Les partenaires ARAE interviennent dans deux orientations du CPP à savoir la détermination et la recherche d'emploi.

#### REPARTITION DES BENEFICIAIRES PAR AXE ET PAR SEXE, 2011

Sexe	Préve	entif	Curat	tif	Total			
Sexe	<25	25+	<25	25+	iotai			
M	173	792	197	909	2.071	52%		
F	154	607	179	990	1.930	48%		
Total	327	1.399	376	1.899	4.001	100%		
Total	8%	35%	9%	47%				

- de 25 ans, - de 6 mois d'inoccupation;

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Axe préventif :

<sup>+</sup> de 25 ans, - de 12 mois d'inoccupation;

CPP (ou équivalent) signé avant ou durant l'action et qui, sont peu qualifiés (max. CESI) ou semi-qualifiés (max. CESS), sont de nationalité principalement non UE; bénéficiaires de l'aide sociale; victimes d'un problème de santé (attesté) ou passé judiciaire avec période d'emprisonnement, notamment; sont âgés de plus de 45 ans. *Axe curatif:* 

<sup>-</sup> de 25 ans, + de 6 mois d'inoccupation;

<sup>+</sup> de 25 ans, + de 12 mois d'inoccupation

CPP (ou équivalent) signé avant ou durant l'action et qui, sont peu qualifiés (max. CESI) ou semi-qualifiés (max. CESS), sont de nationalité principalement non UE; bénéficiaires de l'aide sociale; victimes d'un problème de santé (attesté) ou passé judiciaire avec période d'emprisonnement, notamment; sont âgés de plus de 45 ans; inoccupés depuis une durée supérieure ou égale à 24 mois (date d'inscription ACTIRIS

<sup>5</sup> Depuis 2010, le Contrat de projet professionnel (CPP) a été remplacé par la Construction de Projet professionnel. De la signature volontaire d'un plan de suivi, on passe à la planification obligatoire d'un plan d'action proposé au CE. Alors que le contrat était signé par certains CE volontaires, l'ensemble des CE devront à terme avoir un plan d'action. En attendant, la méthode de calcul recouvre désormais ces deux réalités.

Les partenaires ARAE accueillaient en général plus d'hommes que de femmes. L'équilibre entre les sexes s'était un peu rétabli entre les exercices 2008 et 2009 et, en 2010, l'équilibre était presque parfait. En 2011, Les hommes sont à nouveau légèrement surreprésentés (52%). Le volume du public suivi quant à lui diminue de 7% par rapport à l'exercice précédent.

REPARTITION DES BENEFICIAIRES PAR AXE, PAR SEXE ET PAR AGE, 2011

		Préventif				Curatif				
Classe d'âge	<	<25		25+		<25		5+	Total	
	Н	F	Н	F	Н	F	Н	F		
< 18 ans	2	1			1				4	0%
18 - 24	171	153			196	179			699	17%
25 - 34			306	278			293	376	1.253	31%
35 - 44			324	215			366	383	1.288	32%
45 - 54			141	96			237	211	685	17%
55 et plus			21	18			13	20	72	2%
Total	173	154	792	607	197	179	909	990	4.001	100%

Les classes d'âge les plus représentées sont celles situées entre 25 et 34 ans (31%) et entre 35 et 44 ans (32%), qui à elles deux représentent plus de la moitié des effectifs reçus. Les bénéficiaires ayant une durée d'inoccupation supérieure à 12 mois (curatif) sont fortement majoritaires par rapport au total des CE accueillis.

REPARTITION DES BENEFICIAIRES PAR NATIONALITE, AXE ET SEXE, 2011

		Prév	entif			Cur	atif			
Nationalité	<25		25+		<:	<25		5+	Total	
	Н	F	Н	F	Н	F	Н	F		
Belgique	100	95	270	271	150	134	538	685	2.243	56%
UE	16	15	124	90	10	13	87	102	457	11%
Hors UE	54	43	384	239	36	32	278	197	1263	32%
Apatrides - Candidats réfugiés			3	3	1		5	6	18	0%
ONU-réfugiés	3	1	10	3			1		18	0%
A vérifier			1	1					2	0%
Inconnu									0	0%
Total	173	154	792	607	197	179	909	990	4.001	100%

Les Belges sont plus largement représentés, tous axes confondus (56% du public suivi, 61% en 2010). Les ressortissants de pays hors Union Européenne représentent 32% du public.

REPARTITION DES BENEFICIAIRES PAR DUREE D'INOCCUPATION PROFESSIONNELLE, AXE ET SEXE, 2011

	Préventif				Curatif					
Durée d'inoccupation		<25		25+		<25		5+	Total	
		F	Н	F	Н	F	Н	F		
< 6 mois	172	154	516	409	1				1.252	31%
de 6 à 11 mois			274	196	69	57		2	598	15%
de 12 à 23 mois					64	52	289	257	662	17%
= ou > 24 mois	1		2	2	63	70	620	731	1.489	37%
Total	173	154	792	607	197	179	909	990	4.001	100%

Le public des ARAE est principalement composé de personnes inoccupées depuis plus de 24 mois (37%), et de personnes inoccupées depuis moins de 6 mois (31%).

REPARTITION DES BENEFICIAIRES PAR NIVEAUX D'ETUDES, AXE ET SEXE, 2011

		Prév	entif			Cui	atif			
Groupes études	<	<25		25+		<25		5+	Total	
	Н	F	Н	F	Н	F	Н	F		
1er degré	41	21	61	27	50	40	119	101	460	11%
2ème degré	32	38	78	69	56	43	154	163	633	16%
3ème degré	53	52	99	104	58	61	138	236	801	20%
Apprentissage	2	3	11	5	1	2	8	9	41	1%
Enseignement supérieur	1		20	29	1		58	66	175	4%
Autres études	44	40	523	373	31	33	432	415	1.891	47%
Total	173	154	792	607	197	179	909	990	4.001	100%

Le premier groupe d'études est constitué des "autres études" (47%), c'est-à-dire les personnes ayant obtenu un diplôme à l'étranger non reconnu en Belgique, suivi des personnes diplômées du 3e degré du secondaire. A noter que le groupe des "hommes – axe curatif" ayant un 2e degré est plus représenté que ceux ayant un 3e degré pour le même axe. Le troisième groupe est constitué des détenteurs du second degré puisqu'il représente 16% de l'effectif, soit une part qui a augmenté de 3% par rapport à l'exercice précédent.

REPARTITION DES BENEFICIAIRES PAR STATUT SOCIAL, AXE ET SEXE, 2011

	Préve	entif			Curat	if				
Statut social	<25		25+	25+		<25			Total	
	Н	F	Н	F	Н	F	Н	F		
DEDA	12	17	326	262	108	97	728	756	2.306	58%
DE à charge d'un CPAS		4	30	12	8	5	25	14	98	2%
DE en stage d'attente	118	93	32	41	29	21		2	336	8%
DE en formation	10	6	21	17	5	12	37	52	160	4%
Autres DEI	31	33	378	266	47	41	117	164	1.077	27%
En emploi				3			1	1	5	0%
Autres	2	1	5	6		3	1	1	19	0%
Total	173	154	792	607	197	179	909	990	4.001	100%

La plupart des participants des ARAE (58%) sont des demandeurs d'emploi (DEDA) recevant une allocation (équivalent de l'ancienne catégorie CCI).

## Participants répartis par formule

Deux types de données existent : les premières sont les statistiques directement extraites d'IBIS. D'un autre côté, la coordination RAE réalise un suivi des groupes réalisés (notamment pour contrôler la présence effective du public, l'éligibilité du public au FSE, etc.). Ces données ne sont pas disponibles sur d'autres supports que des listes de présences. Il est donc impossible de réaliser un parallèle entre ces données et les chiffres tirés d'IBIS.

Pour des questions de cohérence, nous préférons présenter les chiffres issus de la base de données IBIS d'Actiris.

REPARTITION DES BENEFICIAIRES PAR FORMULE, AXE ET SEXE, 2011

	Nomb	re de gro	upes	Nb de groupes	ans les	
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Groupes 5 semaines	60	64	57	594	575	540
Groupes RAE Jeunes	24	24	18	187	196	146
Groupes Outillage	34	36	29	317	324	274
Groupes détermination de projet	11	10	5	65	63	31
Total	129	134	109	1.163	1.158	991

Ce tableau se rapporte aux nouvelles conventions. Un candidat qui a participé à un groupe n'est plus comptabilisable en individuel. Dans le cadre des statistiques concernant les actions individuelles, les candidats sont comptabilisés à partir de deux types d'actions distinctes réalisées en dehors d'une action de groupe.

#### Répartition des actions individuelles

2.797 personnes ont bénéficié de plusieurs actions individuelles et entrent ainsi dans le cadre de la convention. L'ensemble des actions individuelles se répartit comme suit :

REPARTITION DES BENEFICIAIRES PAR ACTION, AXE ET SEXE, 2011

Actions individuelles	Curatif	f	Préver	ntif	Total	
Actions individuelles	Н	F	н	F		%
Analyse de la demande de détermination	1	2	3	1	7	0 %
Analyse de la demande Recherche d'Emploi Accompagnée	695	669	693	524	2.581	21%
Analyse d'offres d'emploi	111	71	74	46	302	2%
Bilan et orientation professionnelle	323	323	340	220	1.206	10%
Ciblage des employeurs	115	148	87	83	433	4%
Curriculum Vitae	374	445	387	310	1.516	12%
Entretien préalable à l'espace de recherche RAE	120	113	81	46	360	3%
Entretien préalable au groupe de détermination de projet	3	23	5	3	34	0%
Entretien préalable aux groupes RAE	411	419	382	319	1.531	12%
Espace de recherche d'emploi RAE	730	487	253	191	1.661	13%
Information sur les tests	10	6	6	2	24	0%
Lettre de motivation	233	324	189	190	936	8%
Post-discussion RAE	30	26	14	13	83	1%
Préparation à l'entretien d'embauche	61	83	42	31	217	2%
Séance d'information pour les groupes RAE	250	257	249	173	929	8%
Simulation d'entretien d'embauche	47	45	29	25	146	1%
Suivi de groupes RAE	79	73	68	85	305	2%
Utilisation du téléphone		44	36	25	150	1%
Total	3.638	3.558	2.938	2.287	12.421	100,0%

L'analyse de la demande de Recherche d'Emploi Accompagnée est l'action la plus représentée. Lors du 1er entretien, cette analyse permet d'établir un premier contact avec le CE, basé sur l'écoute active et d'installer ainsi un cadre de travail clair et personnalisé. Il est donc souhaitable, d'un point de vue méthodologique de l'inclure aussi souvent que possible. Cette action est parfois confondue avec l'action « Bilan et orientation professionnelle » car ces deux actions sont en pratique assez entremêlées. Les conseillers emploi ont tendance à encoder prioritairement l'analyse de la demande de Recherche d'Emploi Accompagnée.

On retrouve ensuite l'action, 'Espace de recherche d'emploi ARAE', qui permet aux CE de garder un contact régulier avec leur conseiller emploi ARAE, mais aussi d'accéder à un espace centré sur les démarches vers l'emploi.

Un entretien individuel préalable permet de vérifier si les candidats ont de bonnes bases et les outils suffisants pour pouvoir travailler de manière 'autonome' dans l' « Espace de recherche ». Cette action n'est pas toujours encodée car elle se réalise dans « la foulée » d'autres actions.

Le C.V. continue à être systématiquement demandé par les employeurs, il arrive donc souvent que le CE se présente avec pour unique requête la réalisation de ce document. D'expérience, les conseillers savent que cela ne suffit pas à décrocher un emploi et réalisent d'autres actions en parallèle du CV. Là encore, du fait de leur simultanéité, toutes les actions ne sont pas encodées, d'autant que certaines

n'ont pas à proprement parler de nom dans la base de données IBIS (création d'une adresse e-mail pour envoyer les candidatures, comportement et citoyenneté dans le monde du travail...).

Les 'Entretiens préalables aux groupes RAE' ainsi que le nombre de 'Séances d'information pour les groupes RAE' ont augmenté du fait que le nombre de groupes à réaliser par an a lui aussi augmenté, ce qui ne constitue cependant pas la garantie que les candidats reçus aient été effectivement repris en groupe car il existe des critères de sélection en lien avec la méthodologie RAE et la dynamique de groupe, sans compter les désistements de dernière minute.

## Résultats à la sortie de l'action, 2011

Résultats à la sortie des actions en 2011	Préve	entif	Curat	tif	Tota	ı
resultates a la sortie des actions en 2011	Н	F	Н	F	Tota	
Arrêt (quel que soit le motif)	6	3	7	6	22	2%
Autre mesure d'aide à l'emploi	1				1	0%
Autre type de mesure d'aide (hors ISP)				1	1	0%
Création de son emploi (emploi indépendant)		1			1	0%
Entrée aux études			1		1	0%
Entrée en formation	18	8	10	7	43	4%
Entrée en FPI	1	2	2		5	1%
Entrée en RAE	2	5	3	7	17	2%
Entrée en stage - bénévolat ONEM	1	1			2	0%
Inconnu	33	23	41	46	143	14%
Mise à l'emploi : ACS					0	0%
Mise à l'emploi : PTP, SINE, Intérim d'insertion,	8	7	3	6	24	2%
Mise à l'emploi en milieu adapté	1	1			2	0%
Mise à l'emploi salarié ordinaire	27	25	20	32	104	10%
Mise à l'emploi: art. 60/61	1	2	1	2	6	1%
Recherche d'emploi autonome	129	120	169	183	601	61%
Sans nouvelles	1	4	6	7	18	2%
Total	229	202	263	297	991	100%

Au terme des actions menées, l'ensemble des résultats considérés comme positifs atteint 19%. Il s'agit principalement de mises à l'emploi ordinaires (14%) et d'entrées en formation, stages, etc. La part des inconnus est relativement importante puisqu'elle concerne 14% des personnes. Une part croissante du public est signalée comme en « recherche d'emploi autonome » (61% en 2011 contre 52% en 2010).

## **Evaluation qualitative**

## Facteurs liés au contexte

Les facteurs favorables :

- Plans d'embauche (aides à l'emploi): Ils sont une aubaine pour beaucoup de chercheurs d'emploi. Ces plans donnent souvent un bon coup de pouce dans leur recherche d'emploi.
- Les Maisons de l'Emploi : Certains partenaires parlent de leurs excellentes collaborations avec la Maison de l'Emploi environnante. Cela leur permet de diffuser encore plus largement leurs offres de services et de toucher des publics supplémentaires. Les partenaires réorientent aussi les chercheurs d'emploi vers les Maisons d'Emploi quand cela se justifie. Une complémentarité s'est installée.

# Les facteurs bloquants :

- **Situation économique** : elle rend l'accès au contrat de travail plus difficile, notamment pour des chercheurs d'emploi plus fragilisés. Les employeurs semblent avoir le choix parmi des profils différents de chercheurs d'emploi ce qui les pousse à augmenter leurs exigences pour ne garder en sélection que les plus compétents.
- Le nombre d'offres d'emploi (en particulier les offres pour les chercheurs d'emploi infraqualifiés) et le nombre de postes disponibles sont insuffisants pour répondre à la demande des CE, et la création de nouveaux postes ne suit pas.

- Pour certains partenaires, il apparaît que, malgré les plans d'embauche favorisant la réinsertion de personnes en décrochage professionnel, les employeurs restent « frileux » à l'idée d'engager quelqu'un qui n'est plus actif depuis plusieurs années.
- Plans d'embauche (aides à l'emploi): bien que les mesures d'aide à l'emploi, telles que susmentionnées, puissent favoriser le recrutement de certains groupes cibles, certains partenaires indiquent aussi que ces mêmes mesures constituent une entrave pour les demandeurs d'emploi qui ne répondent pas aux critères d'admissibilité. Ce sont principalement les personnes ayant quitté l'école et les chômeurs récents qui n'entrent pas en ligne de compte pour les mesures d'aide à l'emploi. Ils considèrent cela comme une injustice et sont frustrés dans leur recherche de travail.
- Contrôle du comportement de recherche d'emploi : il apparaît que « la pression des organismes de contrôle (Onem et CPAS) continue à influencer le type d'accompagnement demandé par les chercheurs d'emploi. Pressés de montrer leur bonne volonté et devant respecter des échéances à très court terme, les chercheurs d'emplois rencontrés aux permanences demandent de plus en plus à être accompagnés individuellement. L'accompagnement de groupe leur paraît souvent : trop lointain (il faut attendre la date du prochain groupe) ; trop long et trop contraignant (présence obligatoire).
  - En effet, les chercheurs d'emploi qui se présentent suite à une activation du comportement de recherche d'emploi de l'ONEM font de moins en moins preuve de mobilisation volontaire. De plus, cette activation peut les pousser à réaliser des démarches de recherche de preuves guidées par l'inquiétude d'une éventuelle sanction, au lieu de démarches constructives de recherche d'emploi. En outre, pressés par l'urgence à répondre aux exigences du contrat, les chercheurs d'emploi sont parfois peu disposés à participer à un ARAE si celui-ci ne débute pas immédiatement.
- Liste d'attente pour accéder aux formations : certaines formations sont complètes très vite. De ce fait, une liste d'attente existe et le CE doit parfois attendre plus de 3 mois avant d'y accéder. Ce laps de temps a un impact certain sur l'efficacité de la mesure. En effet, le CE qui suit la méthodologie RAE avec succès sortira remotivé de l'action. Malheureusement, l'attente pour l'accès à une formation aura des conséquences négatives sur cette remobilisation ; souvent plus le temps passe plus cette énergie s'estompe. De plus, pour le partenaire, les résultats de son activité sont évalués à 10 jours et à 6 mois de la fin de l'action (cf. infra). Il se peut alors que le résultat ne soit pas en sortie positive (tel qu'en formation) à cause de cette attente.
- Accès aux infrastructures de garde d'enfant : l'accès difficile à des infrastructures (manque de places ou incapacité financière à assumer les frais) empêche beaucoup de chercheurs d'emploi à s'engager dans les groupes. Certains partenaires relèvent qu'à plusieurs reprises des femmes doivent venir aux rendez-vous individuels avec leurs jeunes enfants. Ils ne peuvent que difficilement accepter cette situation qui rend les entretiens peu aisés.
- Augmentation d'un public européen méditerranéen non francophone et non néerlandophone: les partenaires expliquent avoir rencontré un public en provenance d'Espagne et d'Italie. Ces personnes seraient montées à Bruxelles pour trouver un emploi et elles sont très motivées à s'insérer sur le marché de l'emploi. Cependant, elles ne maîtrisent pas une des langues officielles de la Région de Bruxelles-Capitale.

## Facteurs liés aux partenariats et au réseau RAE

### Les facteurs bloquants :

- La réorientation par Actiris et au sein du réseau : certains partenaires déplorent le relais limité de demandeurs d'emploi entre les partenaires du réseau RAE, et ce, principalement pour l'accompagnement dans les groupes RAE. Certains chercheurs d'emploi sont inscrits sur une liste d'attente plutôt que d'être orientés vers un partenaire où la personne pourra plus rapidement démarrer un groupe. Certains partenaires remarquent également qu'Actiris leur envoie relativement peu de demandeurs d'emploi. Certains partenaires proposent qu'Actiris engage un conseiller emploi RAE qui serait "volant". Autrement dit, cette personne renforcerait les ARAE qui auraient un conseiller RAE absent pour une longue durée.
- Difficulté de remplir les groupes Les actions individuelles ont la cote : tous les partenaires le signalent, les chercheurs d'emploi sont généralement intéressés par les actions individuelles et peu par les formules de groupes. Les chercheurs d'emploi ne voient pas l'utilité du

groupe et ont l'impression qu'en individuel ils seront mieux « servis ». Au vu des différents problèmes psychosociaux que rencontre ce public, les chercheurs d'emploi expliquent qu'ils ne souhaitent pas le/les partager dans un groupe. Pourtant, de par la convention, les partenaires se doivent de proposer des formules de groupes pour lesquels ils passent beaucoup de temps et d'énergie à trouver des chercheurs d'emplois intéressés.

• Mode de calcul des résultats: la plupart des partenaires expliquent qu'« une certaine frustration » naît de l'obligation de fixer les résultats à la date même du suivi (6 mois après le premier jour du groupe) et non le résultat pour la période écoulée, qui serait bien évidemment plus révélateur des démarches réalisées par les participants. Ainsi, certaines personnes qui ont travaillée/ont suivi une formation avant cette date sont seulement repris en recherche d'emploi.

#### Les facteurs favorables :

- **Les intervisions** : les conseillers ARAE partenaires et d'Actiris se sont retrouvés plusieurs fois en 2011 en petits groupes afin de discuter de leur expérience de conseiller. Tous les partenaires sont ravis de ces intervisions car ce sont des lieux d'échanges constructifs.
- Le réseau RAE: l'animation d'un réseau de partenaires permet de faire remonter une quantité d'informations, entre autres, sur les difficultés de mise en œuvre des actions. Elle permet aussi de partager avec et entre les partenaires les expériences positives et/ou innovantes. Cet échange constant avec les partenaires a permis d'adapter autant que possible la méthodologie et de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées.
- Interlocuteurs néerlandophones pour les partenaires : les partenaires néerlandophones apprécient le recrutement de deux collaborateurs néerlandophones dans les services Support RPE et Projets de partenariat et Qualité et l'accessibilité de ces personnes de contact.

### Facteurs internes aux partenaires

Le facteur bloquant :

- Maladie de longue durée des conseillers : quelques partenaires, qui ne disposent que d'un seul conseiller RAE, se sont vus obliger de reporter des groupes de quelques semaines en raison d'une maladie de longue durée de leur conseiller. Au vu du temps d'attente supplémentaire, quelques chercheurs d'emploi ont décroché avant l'accompagnement dans un groupe RAE.
- Un groupe RAE peut uniquement être dirigé par un conseiller qui a suivi une formation à cette fin chez Actiris, service ARAE.

#### Le facteur favorable :

• **Réorientation effective**: fruit de collaborations internes et externes dynamiques. En plus des collaborations au sein du réseau RAE, les partenaires collaborent avec d'autres opérateurs en fonction des problématiques et des besoins. Tous les partenaires ont tissé des réseaux d'échanges et expliquent l'importance des liens avec les partenaires locaux (ASBL, PME, etc.) Par exemple, les partenaires entretiennent des collaborations dynamiques afin d'étendre la promotion de leurs activités ARAE (afin de remplir leurs groupes) mais aussi afin de réorienter efficacement les chercheurs d'emploi suivant leur profil auprès de l'opérateur adéquat. De plus, la plupart des conseillers signalent la bonne collaboration en interne.

# Facteurs liés au public

Les facteurs bloquants :

Les caractéristiques générales du public rendent la mise en œuvre de la mesure difficile. De plus, certaines personnes cumulent plusieurs problématiques.

Distance par rapport aux réalités du marché du travail : un obstacle important pour la mise à l'emploi réside dans les attitudes face à la recherche d'emploi (impact sur les résultats attendus des partenaires). Un manque « d'habilités sociales », c'est-à-dire une mauvaise connaissance des codes et des rôles sociaux relatifs aux interactions et aux relations dans le monde du travail, est constaté. De plus, ressortent des difficultés à comprendre les offres d'emploi, une méconnaissance des exigences du marché de l'emploi (droits et devoirs des employeurs/employés), un écartement entre leur savoir-être et les attentes du monde professionnel, des difficultés à traiter des documents administratifs, etc.

• Multiples problématiques psychosociales: le chercheur d'emploi touché par une problématique psychosociale place, souvent et inévitablement, sa recherche d'emploi au second plan, signalent les partenaires. En conséquence, l'investissement dans le groupe est moindre et un taux d'absentéisme élevé est relevé. Le cumul des problématiques sociales autres que celles liées à l'emploi complique les démarches.

De plus, les chercheurs d'emploi dans ce cas de figure souhaitent souvent uniquement participer à la formule individuelle. Un partenaire explique que le conseiller tentera alors d'installer un soutien global pour que ces personnes puissent traiter les problèmes prioritaires pour enfin commencer à les accompagner dans la mise en place de leur projet professionnel. Problématiques rencontrées :

- Santé mentale : dépression, alcoolisme, toxicomanie, anxiété, divorce...

  De plus, certains partenaires évoquent un manque de structuration, autrement dit, la présence de difficulté à s'organiser et gérer son temps chez des chercheurs d'emploi de longue durée d'inoccupation (ce qui provoque de nombreux retards et des absences non justifiées);
- Santé: handicap, rendez-vous médicaux, etc.;
- Parcours carcéral : problématiques liées à la réinsertion (logement, etc.) ;
- Problème de logement ;
- Soucis de garde d'enfant : (cf. supra) ;
- Situation juridique : dettes, régularisation, procédures judiciaires en cours, etc. ;
- Situation économique du chercheur d'emploi (dettes);
- Situation des familles monoparentales.
- Public infra-qualifié: le manque de compétences empiète sur l'autonomisation des chercheurs d'emploi. Cependant, la méthodologie RAE a été conçue pour un public autonome. De plus, le programme des groupes Jeunes et Outillage étant très chargé, il apparaît qu'il est difficile pour ces chercheurs d'emploi de suivre le rythme et d'emmagasiner toute cette matière.
  - Connaissance insuffisante du français ou du néerlandais : la participation à un groupe peut être bénéfique pour ces chercheurs d'emploi afin qu'ils puissent s'améliorer dans une de ces langues. Cependant, il n'est pas évident pour la personne de retirer les enseignements dispensés dans le cadre du groupe. La présence de personnes méconnaissant la langue d'usage peut en outre freiner la dynamique du groupe. Certains partenaires nous signalent qu'il n'est pas évident de réorienter les personnes dans ce cas de figure qui sont également suivies par l'ONEM. En effet, dans ce cas-là, la priorité est donnée à la recherche d'un emploi (et non pas à une formation en langue). Cependant, au vue de leur méconnaissance linguistique, cette recherche s'avère souvent peu fructueuse.
  - Public infra-scolarisé : certains chercheurs d'emploi ne maîtrisent pas totalement et efficacement les connaissances de base (calcul et alphabétisation). De ce fait, il n'est pas évident pour ces chercheurs d'emploi de suivre les groupes et d'assumer cette difficulté.
  - Connaissance insuffisante de l'informatique : il s'agit d'un frein conséquent. Les personnes qui ne maîtrisent pas l'utilisation d'un ordinateur, le traitement de texte, l'utilisation des emails (créer un email, envoyer une candidature par email, annexer des documents) et les recherches sur Internet (utiliser un moteur de recherche, remplir un formulaire de candidature en ligne) sont très peu autonomes dans une recherche active d'emploi.
  - Complexité de l'équivalence des diplômes en Belgique : l'obtention de l'équivalence des diplômes en Belgique est assez compliquée (souvent la personne doit recommencer des études). Cela entraîne auprès des chercheurs d'emplois concernés une grande déception mais aussi un sentiment de dévalorisation. Les conseillers emploi RAE tentent de les accompagner dans ce « deuil » mais cela a un effet démoralisant.
- Découragement rapide et motivation fluctuante : de nombreux désistements de dernière minute ont été comptabilisés. En conséquence, beaucoup de groupes sont incomplets. Les partenaires tentent de contacter les CE de manière à connaître les raisons de ce changement d'avis soudain, mais reçoivent peu/pas de réponses. Les partenaires parlent aussi de manque de motivation de plusieurs chercheurs d'emploi (surtout lorsqu'ils ont une durée d'inoccupation supérieure à 24 mois) et de découragement rapide.

- Un autre partenaire explique que le piège à l'emploi joue un rôle dans la motivation des chercheurs d'emploi à rechercher un travail. Pour certains chercheurs d'emploi, les allocations de chômage seraient supérieures au salaire qu'ils percevraient en acceptant un travail (à temps partiel). D'autres considèreraient l'allocation comme un droit acquis.
- Il est important de souligner que la méthodologie RAE (cf. infra) demande un fort investissement et un engagement personnel de la part du chercheur d'emploi pour porter ses fruits. De ce fait, la motivation est une des conditions essentielles à la réussite de cette mesure.
- Objectifs professionnels inexistants ou inappropriés: vu la difficulté à remplir les groupes, les partenaires ont accepté des personnes n'ayant pas d'objectif professionnel ou un objectif professionnel inapproprié. Cela a eu des impacts sur l'avancée dans les groupes et sur les résultats.
- Les jeunes : catégorie à part, peu de jeunes participent aux groupes jeunes. Les partenaires soulignent qu'ils sont généralement 'volatiles' et impatients. Ils éprouvent des difficultés à percevoir les avantages de la mesure. De plus, la plupart ne sont pas motivés à l'idée de se retrouver en groupe car cela leur rappelle l'école qu'ils ont souvent quittée depuis peu. Les partenaires soulignent que certains jeunes motivés à participer aux groupes ne peuvent être acceptés car ils ne sont pas dans les conditions (diplôme supérieur au CESS). Nombre de partenaires vivent mal le fait de devoir les refuser et parlent de discrimination.

#### Les facteurs favorables :

• Satisfaction des chercheurs d'emploi : bon nombre de partenaires déclarent recevoir beaucoup de reconnaissance de la part de chercheurs d'emploi qui ont achevé un accompagnement chez eux. Ces chercheurs d'emploi expriment aussi leur satisfaction en faisant la publicité du partenaire par le bouche à oreille.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7, LD 10.

# 10 PROGRAMME D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE AVEC LES CPAS

## Cadre juridique

Ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional de l'Emploi;

Ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles Capitale ;

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 15 avril 2004 portant exécution de l'Ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles Capitale ;

Arrêté de Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 28 février 2008 portant exécution de l'article 7 de l'ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office ;

Contrat de gestion du 24 avril 2006 entre le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et l'Office régional bruxellois pour l'Emploi ;

Décision du Comité de gestion d'Actiris du 27 mai et du 24 juin 2008.

Dans le cadre de la réforme des partenariats et du démarrage du Programme Opérationnel FSE Objectif Compétitivité Régionale et Emploi, un cadre de partenariat entre Actiris et les CPAS bruxellois a été élaboré en 2007 et 2008 en concertation avec l'AVCB (l'Association de la Ville et des communes de la RBC – section CPAS). Celui-ci a permis le démarrage au second semestre de l'exercice 2008 de nouvelles conventions de partenariat.

Ce cadre de partenariat s'inscrit dans la continuité des programmes d'insertion applicables antérieurement. Cependant, il les modifie pour intégrer les points suivants :

- l'entrée en vigueur de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale ;
- le souhait d'établir, via cadre, une structure stable autour de laquelle se construisent des articulations avec les initiatives en matière d'emploi au niveau régional, fédéral et européen ;
- la modification du public cible : tenant compte que les difficultés d'insertion du public CPAS sont rencontrées par toutes les tranches d'âge, suppression de la priorité aux chercheurs d'emploi entre 18 et 45 ans ;
- la simplification des frais liés aux parcours d'insertion et des frais généraux ;
- la nécessité de modifier la composition du Comité d'accompagnement ;
- la nécessité de définir le contenu du rapport et l'articulation entre les Projets Individualisés d'Intégration sociale (PIIS) et le Contrat de Projet Professionnel (CPP).

Tous les CPAS concernés ont signé la proposition de convention et ont introduit un dossier méthodologique.

Un Comité d'accompagnement est chargé de veiller à la mise en œuvre du cadre de partenariat entre Actiris et les CPAS bruxellois, sa facilitation et son bon fonctionnement. En cas de constat de difficultés dans son application, le Comité prend les initiatives afin de trouver des solutions adéquates ou se charge de les communiquer aux autorités compétentes.

Le Comité est composé de représentants du Ministre régional de l'emploi, d'Actiris, des CPAS et de l'Association de la ville et des communes de la Région de Bruxelles-Capitale - Section CPAS (AVCB).

En ce qui concerne les CPAS, l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale, Section CPAS, est chargée de la composition d'une délégation comprenant trois Présidents de CPAS, un Secrétaire de CPAS, un Chef d'un service d'insertion de CPAS et un représentant de la Section CPAS de l'AVCB, dont les membres ont été désignés en concertation avec la conférence des Présidents et Secrétaires des CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale.

## **Objectifs**

L'objectif de ce cadre de partenariat est de permettre aux ayants droit à un revenu d'intégration ou à une aide sociale financière équivalente de s'insérer ou se réinsérer sur le marché du travail au travers

d'actions d'accompagnement réalisées dans le cadre d'un parcours d'insertion structuré et individualisé.

# Principes généraux

Les actions d'accompagnement visées par le cadre de partenariat doivent être réalisées dans un parcours d'insertion structuré et individualisé. Le parcours d'insertion se définit sur la base d'un projet mettant en œuvre des opérations intégrées d'accueil et de guidance, de formation (formation de base, pré-qualification, formation sociale et professionnelle) et de mise au travail dans le cadre d'un emploi rémunéré couvert par la sécurité sociale.

Le parcours n'est pas linéaire et les grandes étapes (guidance, formation -au sens large- et emploi) ne sont pas organisées dans un ordre défini : les volets formation et emploi peuvent être partiellement concomitants, et compte tenu des difficultés rencontrées par la clientèle des CPAS, l'accompagnement psychosocial est nécessaire tout au long du parcours d'insertion, avec des intensités variables.

Le chercheur d'emploi doit pouvoir y bénéficier des phases suivantes :

L'accueil, l'élaboration et la définition du projet professionnel (phase 1)

- L'accueil est la porte d'entrée dans le processus de parcours d'insertion. Il s'agit pour l'agent d'insertion (référent) de réaliser :
  - la prise de contact et l'établissement d'une relation de confiance avec le chercheur d'emploi ;
  - la prise d'informations relatives au chercheur d'emploi ;
  - la présentation de l'objectif de l'insertion socioprofessionnelle (individuellement ou collectivement via des séances d'information) ;
  - la présentation des pôles-actions menées par la cellule d'insertion (guidance, pré-formation, formation, Table d'emploi, etc.). Cette présentation s'effectue individuellement ou collectivement via des séances d'information.
- L'élaboration et la définition du projet professionnel se réalise en deux étapes :
  - Tout d'abord, la recherche des éléments qui vont éclairer la situation du chercheur d'emploi et lui permettre d'identifier ses attentes, ses souhaits et ses possibilités ainsi que de faire émerger ses compétences sociales et professionnelles. A la fin de la réalisation de cette phase, il est fait un bilan socioprofessionnel tel que défini dans le dossier méthodologique annexé au document global de présentation du cadre de partenariat;
  - ensuite, l'élaboration du projet et donc la prise de décision sur le déroulement des actions qui vont être menées par le chercheur d'emploi et par le CPAS (plan d'action).

Cette phase peut correspondre à l'élaboration du Projet Individualisé d'Intégration Sociale (PIIS). Elle ne peut dépasser une durée de 6 mois.

L'orientation et le suivi des actions de (pré)formation (phases 2 et 3)

Ces étapes visent à assurer l'accompagnement du chercheur d'emploi en amont, pendant et en aval de la période de (pré)formation.

La préformation correspond à toutes les actions individuelles ou de groupe visant une acquisition autre que celles relevant de la formation professionnelle (reconnue officiellement), par exemple l'alphabétisation, la remise à niveau, etc.

La formation correspond aux actions de formation qui sont valorisables sur le marché du travail et donc pour l'accès à un poste de travail. On entend ici par « formation » l'ensemble des formations professionnelles reconnues par les autorités compétentes ou par les secteurs d'activité (construction, horeca, etc.) ainsi que les études figurant sur la liste établie par l'ONEM relative aux études préparatoires à une profession pour laquelle il existe une pénurie significative de main-d'œuvre.

Cette phase peut correspondre à la formalisation du Projet Individualisé d'Intégration Sociale "Formation" ou "Etudes de plein exercice" ou d'un avenant au contrat d'intégration.

# L'action de préparation à l'emploi (phase 4)

Cette phase vise la recherche d'emploi, la présentation auprès d'un employeur, la fréquentation d'une table emploi ou toute action ayant pour objet de donner au chercheur d'emploi les moyens d'acquérir ou de défendre une position sur le marché du travail.

Les actions menées durant cette phase relèvent autant du travail individuel que du travail de groupe. Elles peuvent correspondre à la formalisation du Projet individualisé d'Intégration sociale "menant dans une période déterminée à un contrat de travail" ou d'un avenant au contrat d'intégration.

Enfin, moyennant le respect de certaines conditions, on notera durant cette quatrième phase, que le CPAS (et ses éventuels partenaires) peut avoir recours à la mesure "500 €6".

Cette phase peut avoir une durée maximale d'un an.

L'articulation de ces phases n'est pas linéaire et tient compte des spécificités du chercheur d'emploi. Les phases d'accueil et d'élaboration du projet professionnel sont obligatoires. Pour les autres phases, l'agent d'insertion-référent est autonome et a le choix des actions en fonction des spécificités du chercheur d'emploi et en concertation avec ce dernier.

Le public ciblé par le nouveau cadre de partenariat se compose :

- des ayants droit à l'intégration sociale sous la forme d'un emploi et/ou d'un revenu d'intégration ;
- des ayants droit à une aide sociale financière équivalente, c'est-à-dire aux personnes inscrites au registre des étrangers et qui, en raison de leur nationalité, n'ont pas droit au revenu d'intégration sociale.

Le programme bénéficie du soutien du FSE Objectif Compétitivité Régionale et Emploi dans le cadre de la programmation de la Région de Bruxelles-Capitale.

# Organismes associés à la mise en œuvre

Les services d'insertion socioprofessionnelle des 19 CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale.

## Moyens pour la mise en œuvre

Des moyens en termes d'agents d'insertion

Pour la mise en œuvre du cadre de partenariat, des agents d'insertion sont octroyés aux 19 CPAS sous la forme d'ACS, à raison de minimum un temps plein par CPAS participant au programme, et maximum trois temps plein (nombre total de postes ACS : 73 mi-temps).

Ces ACS sont subsidiés selon les dispositions mentionnées dans l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 5 février 1998.

Ce volume d'ACS peut être soit affecté directement à l'action d'insertion, soit affecté à d'autres tâches, en compensation du temps dégagé pour le travail d'insertion par du personnel déjà employé par le CPAS.

En tout état de cause, le personnel affecté au programme est tenu de suivre activement un minimum de 100 personnes par agent d'insertion (équivalent temps plein) mis à disposition pour la mise en œuvre du programme, qu'il soit sous statut ACS, engagé sur fonds propres, ou autres.

Des moyens pour la formation d'agent d'insertion

Le personnel des CPAS affecté à l'insertion socioprofessionnelle selon le cadre de partenariat s'engage à suivre toute formation spécialement organisée à cet effet et dont le coût est supporté par ailleurs par la Région. Le programme de la formation continuée envisage :

• la mise à jour et la maîtrise de la carte locale et régionale de l'insertion socioprofessionnelle, entraînement à la mobilisation des acteurs internes et externes au CPAS ;

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Il s'agit d'une convention cadre relative à l'exécution de l'Arrêté royal du 23 septembre 2004 déterminant l'intervention financière du centre public d'action sociale pour la guidance et l'accompagnement d'un ayant droit à l'intégration sociale ou à une aide sociale financière équivalente visant sa mise à l'emploi en entreprise.

- la concertation et la mise en œuvre de filières d'insertion adaptées à des publics ciblés (analyse des profils, planification d'une filière d'insertion, maîtrise des outils tels que le dossier social...);
- l'acquisition et la maîtrise de techniques spécifiques de remobilisation.
- Des moyens couvrant les frais de mise en œuvre

Ces moyens couvrent les frais de mise en œuvre pour les actes techniques (hors accompagnement réalisé par l'agent d'insertion) ainsi que les frais généraux.

Les frais généraux peuvent intégrer des frais de personnel.

Les frais de mise en œuvre consistent en un subside des frais exposés pour les actes techniques liés à la guidance spécifique (hors accompagnement réalisé par l'agent d'insertion) et à la formation et/ou préformation, que ces services soient prestés par des partenaires extérieurs ou éventuellement organisés par le CPAS lui-même.

## **Budget**

Budget prévu pour l'exercice 2011

1.240.434,70 €

Postes ACS: 73 postes sont attribués à l'ensemble des CPAS avec une prime maximale de 27.790,00 € par poste.

## **Evaluation Qualitative**

Chaque CPAS conclut avec Actiris une convention de partenariat portant sur la mise en œuvre du cadre de partenariat. Une des obligations contenues dans les conventions porte sur l'obligation de transmission par les partenaires d'un rapport d'évaluation qui comprend un volet qualitatif et un volet quantitatif.

# Procédures de mise en contact du public

Dans la plupart des cas, c'est le Service Social du CPAS qui envoie le public vers le service ISP de manière plus ou moins systématique selon les CPAS, sauf pour les situations où des actions sont jugées prioritaires sur la recherche d'emploi (logement, aspects psychiatriques, dépendances, etc.).

Cette systématisation vise à ce que les personnes démontrent leur disposition à se (ré)insérer professionnellement (cf. Article 3 alinéa 1er 5° de la Loi du 26/05/2002 concernant le Droit à l'Intégration sociale).

Parfois c'est le Service Social qui prend rendez-vous, dans d'autre cas, c'est le service ISP qui contacte directement les personnes, et dans certains cas, c'est à l'usager lui-même de faire les démarches nécessaires sur base des informations reçues via le Service Social.

Une majorité de CPAS organisent également des séances d'informations suite auxquelles les personnes peuvent directement prendre rendez-vous avec un agent d'insertion qui deviendra le référent pendant leur parcours d'insertion socioprofessionnelle.

Modalités particulières de mise en œuvre des actions prévues dans le cadre de partenariat

Les méthodes de travail mises en œuvre dans le cadre du partenariat entre Actiris et les CPAS bruxellois sont expliquées dans les dossiers méthodologiques des CPAS. Elles ont été approuvées par le Comité de Gestion d'Actiris. Si le schéma général prévu dans le cadre de partenariat a été respecté, chaque dossier méthodologique est unique et fait apparaître la spécificité des CPAS. L'organisation de l'accompagnement du public à travers les différentes phases diffère fortement d'un CPAS à l'autre, elle dépend souvent des moyens disponibles dans chaque CPAS.

Les énergies se développent d'année en année pour réaliser des mises à l'emploi dans le cadre de l'article 60§7, ce qui est confirmé par le nombre croissant de personnes engagées sous contrat article 60§7 (en 2011, cela constitue près de 71% des sorties positives pour les 19 CPAS). Même s'il ne s'agit pas d'actions conventionnées dans le cadre de partenariat, le suivi des personnes engagées dans le cadre de l'art. 60§7 est de plus en plus intensif, avec parfois des visites de l'agent d'insertion sur les lieux de travail afin de favoriser une implication effective des partenaires dans le processus

d'intégration du travailleur. Des évaluations à intervalles réguliers sont parfois organisées. Certains CPAS ont même instauré un tutorat pour les personnes engagées sous contrat article 60§7.

Dans le cadre de la mesure 500, certains CPAS développent des collaborations avec d'autres partenaires, notamment pour le suivi des personnes engagées sous contrat article 60§7.

Facteurs bloquant et facilitateurs rencontrés quant à la mise en œuvre du cadre de partenariat

Dans cette partie, sont repris les principaux points soulevés par les CPAS dans leurs rapports d'activités.

# Facteurs liés à des évolutions du public

- Augmentation constante du public orienté vers les services ISP, ce qui entraîne un accroissement de la charge de travail par agent d'insertion au détriment du qualitatif.
- Maintien d'un chiffre élevé de mises au travail dans le cadre de l'article 60§7.
- Malgré un travail de sensibilisation à la nécessité de se qualifier, le passage par la (pré)formation n'a pas toujours d'échos auprès du public. Celui-ci ne souhaite pas souvent donner la priorité à l'investissement dans une formation qualifiante car il est pressé de travailler et il a des difficultés à se projeter à long-terme, au-delà des obstacles immédiats. Le travail de sensibilisation consiste à faire prendre conscience de la réalité du marché de l'emploi et de ses exigences, de même qu'à faire valoir les avantages de la qualification. En effet, le niveau de qualification des chercheurs d'emploi est souvent fort éloigné des exigences des employeurs, également en termes de savoir-être et de savoir-faire.
- Les difficultés multiples rencontrées par une personne (situation sociale, familiale et financière) ne permettent pas toujours à celle-ci de se projeter à plus long terme. De plus, certaines démarches nécessaires à la résorption de problématiques sociales, préalable à toute entrée dans un parcours d'insertion, ne sont pas toujours réalisées. Par exemple : difficultés importantes liées au logement, à la santé mentale, à des problèmes d'assuétudes, à la connaissance minimale d'une des langues nationales,... Bien souvent, les personnes ont besoin d'une « phase 0 » avant de pouvoir entamer un parcours d'insertion. Plusieurs CPAS signalent une plus grande précarisation du public suivi.
- Les agents d'insertion sont confrontés à un public fragilisé, déstructuré, ne faisant pas toujours preuve de motivation ni d'autonomie dans les démarches d'insertion professionnelle. On constate aussi un absentéisme important aux convocations des agents d'insertion. La succession d'échecs que les personnes ont connus peut expliquer cette « non motivation ». Le temps d'attente entre deux rendez-vous ou entre l'inscription et la séance d'information (dû à l'augmentation importante du public) ou pour l'accès à une (pré)formation, contribue également à la démobilisation du public.
- La non maîtrise d'une des langues nationales, voire même de l'écriture, est un grand obstacle à dépasser avant de pouvoir entamer un parcours d'insertion.
- Les jeunes mères seules avec un ou plusieurs enfants(s) ont souvent du mal à entrer dans un parcours d'insertion ou à accepter un emploi à cause du manque récurrent de places d'accueil pour la petite enfance, particulièrement pour un public sans emploi et n'étant pas inscrit dans une formation qualifiante. Certains CPAS ont ouvert des structures d'accueil permettant d'accueillir les enfants des personnes suivies par le service ISP. Cependant, les exigences de l'ONE et de Kind en Gezin en la matière sont un frein important au développement de crèches et de haltes-garderies supplémentaires dans le chef des CPAS.
- Certains rites culturels et religieux sont pointés comme un obstacle à la recherche d'un emploi (ex : le port du voile).
- Une partie du public a peu ou pas d'expérience professionnelle (en Belgique) et donc une méconnaissance du monde du travail.
- Le manque de connaissance de l'outil informatique et des outils de recherche d'emploi est un obstacle à une recherche d'emploi autonome.

- Les problèmes spécifiques liés aux statuts précaires des personnes hors UE touchent principalement à la validité du titre de séjour et son caractère souvent limité ainsi qu'à la difficulté d'obtenir un permis de travail, nécessaire dans certains cas.
- Concernant le public sanctionné par l'ONEM pour une durée déterminée, le manque de temps ne permet pas de déterminer un projet, de réaliser un travail en profondeur.

## Facteurs liés au contact avec les partenaires

- De nombreux contacts et échanges sont entretenus au niveau local, par exemple avec les Missions locales, les opérateurs de (pré)formation et de détermination professionnelle, les crèches, les ALE, les antennes d'Actiris, des structures spécialisées dans l'accompagnement de personnes ayant une difficulté physique, psychiatrique ou d'assuétudes... Certains CPAS orientent une grande partie de leur public vers d'autres organismes. Certains ont conclu des conventions avec des organismes de (pré)formation.
- La participation aux réunions du Comité d'accompagnement technique d'Actiris permet des échanges d'informations utiles pour l'accompagnement des usagers et pour la mise en œuvre du cadre de partenariat. Une partie de ces informations est axée sur les pratiques d'encodage informatique sur le site sécurisé du RPE (base de données IBIS). Des informations et des instructions sont données pour aider à interpréter et à appliquer correctement le contenu du cadre de partenariat entre Actiris et les CPAS.
- Le site IMT-B est un outil utilisé pour l'accompagnement à l'insertion socioprofessionnelle.
- Malgré tous ces constats positifs, force est de constater le manque de places en (pré)formation.
   Bien souvent les personnes doivent attendre plusieurs mois avant de pouvoir entamer une formation, parfois à condition de réussir des examens de sélection qui peuvent être très poussés.

# Évaluation quantitative

L'évaluation "quantitative" concerne le traitement des différentes données relatives à certaines caractéristiques du public cible (âge, sexe, nationalité, etc.), ainsi qu'au parcours d'insertion des participants.

Au cours de l'exercice 2011, 13.438 personnes ont bénéficié d'un suivi dans le cadre du partenariat entre Actiris et les CPAS bruxellois. Pour 324 personnes (2.5%), l'axe FSE est inconnu, soit 168 hommes et 156 femmes. Nous travaillerons donc sur une base de 13.114 personnes. La réduction du nombre de CE avec axes inconnus (de 12% pour l'exercice précédent à 2.5% pour l'exercice 2011) est due à une meilleure prise en compte des critères dans l'attribution des axes. Elle explique aussi partiellement certains différentiels entre les entrants et les sortants d'une année à l'autre.

Sur l'ensemble du public, 9.403 CE ont débuté un accompagnement avec les CPAS durant l'exercice (2011). L'ensemble du public suivi par les CPAS s'élève, convention et hors convention, à 15.268 personnes.

Ces personnes ont réalisé 41.966 actions, dont 23.528 actions avec des clients entrant dans le cadre du conventionnement. Quelque 15.699 d'entre elles ont été réalisées avec des personnes nouvellement entrées dans le dispositif dans ses volets préventifs et curatifs. Le terme "action" fait référence aux interventions menées par les agents d'insertion, en collaboration ou non avec des services extérieurs, telles que l'entrée en formation, la reprise d'études, l'accompagnement, le bilan (socioprofessionnel), l'aide à la recherche d'emploi...

PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DES BENEFICIAIRES DU PROGRAMME MENE PAR LES CPAS EN 2011

Nationalité	Total			
	Н	F	Т	%
Belgique	2.247	2.390	4.637	35%
UE	665	579	1.244	9%
Hors UE	4.061	3.105	7.166	53%
Apatrides - Candidats réfugiés	116	69	185	1%
ONU-réfugiés	120	79	199	1%
A vérifier	4	3	7	0%
Classe d'âge				
< 18 ans	3	1	4	0%
18 - 24	1.341	1.460	2.801	21%
25 - 34	2.261	2.308	4.569	34%
35 - 44	2.260	1.590	3.850	29%
45 - 54	1.087	714	1.801	13%
55 et plus	261	152	413	3%
Durée d'inoccupation				·
< 6 mois	3.895	3.133	7.028	52%
de 6 à 11 mois	1.359	1.068	2.427	18%
de 12 à 23 mois	1.050	987	2.037	15%
= ou > 24 mois	909	1.037	1.946	14%
Groupes études				
1er degré	719	569	1.288	10%
2ème degré	618	605	1.223	9%
3ème degré	606	647	1.253	9%
Apprentissage	47	32	79	1%
Ens. Sup.	335	252	587	4%
Autres études	4.888	4.120	9.008	67%
Inconnu				0%
Statut social				
DEDA	357	374	731	5%
DE à charge d'un CPAS	1.063	925	1.988	15%
DE en stage d'attente	715	689	1.404	10%
DE en formation	182	250	432	3%
Autres DEI	4.463	3.490	7.953	59%
En emploi	140	137	277	2%
Autres	293	360	653	5%
Total	7.213	6.225	13.438	100%

Contrairement à ce qui se faisait précédemment, les résultats des suivis sont extraits de l'action qui permet de clôturer le suivi du bénéficiaire. Dans cette action de clôture, l'agent d'insertion précise pour quelle raison le suivi est clôturé. Cette façon de faire devrait permettre à terme d'obtenir une précision quant au type de résultat pour toutes les clôtures de suivi.

La majorité des sorties en termes d'emploi encodées directement par les partenaires dans les dossiers des demandeurs d'emploi concernent des personnes qui signent un contrat « article 60/61 » avec le CPAS (43%). Au total, les actions touchant au travail concernent 56% des personnes sortantes, ce qui constitue une augmentation de 2% par rapport à l'exercice précédent.

RESULTATS DES ACTIONS POUR LES BENEFICIAIRES SORTIS DU PROGRAMME CPAS EN 2011

Résultat à la sortie (sorties 2011)	Н	F	Т	%
Mise à l'emploi: art. 60/61	764	475	1.239	43%
Mise à l'emploi salarié ordinaire	155	139	294	10%
Mise à l'emploi : PTP, SINE, Intérim d'insertion,	23	22	45	2%
Entrée en stage qui cadre dans formation qualifiante	1	1	2	0%
Création de son emploi (emploi indépendant)	12	4	16	1%
Sorties vers l'Emploi	955	641	1.596	56%
Entrée en FPI	2	1	3	0%
Entrée en formation	38	57	95	3%
Entrée aux études	9	21	30	1%
Entrée en RAE	4	2	6	0%
Sortie vers du formatif	53	81	134	4%
Sorties positives	1.008	722	1.730	60%
Arrêt (quel que soit le motif)	590	513	1.103	38%
Autre type de mesure d'aide (hors ISP)	3		3	0%
Autre mesure d'aide à l'emploi	3	4	7	0%
Recherche d'emploi autonome	6	7	13	0%
Sans nouvelles	13	22	35	1%
Total	1.623	1.268	2.891	100%

# Perspectives 2012

- La mise en place du réseau des Maisons de l'Emploi, dans lesquelles les CPAS sont des partenaires de droit, devrait favoriser le développement de collaborations entre les acteurs locaux de l'emploi.
- Fin 2012, les résultats de la recherche-action sur l'amélioration de l'accompagnement lors de la mise à l'emploi par les CPAS bruxellois, coordonnée par la Section CPAS de l'AVCB, seront communiqués. Ils pourraient être intéressants pour l'élaboration du prochain cadre de partenariat.
- Développement d'échanges de données entre Actiris et les CPAS via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.
- Poursuite de la réflexion sur l'articulation entre le Contrat d'Intégration Sociale et la Construction du Projet professionnel et, plus largement, entre l'accompagnement ISP des CPAS et celui d'Actiris.

**Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014** LD 7 et LD 10.

# 11 PARTENARIAT EN MATIERE D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

## Cadre juridique

ISP et insertion socioprofessionnelle du public accompagné dans le cadre de l'Interface Emploi / Formation

Ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional bruxellois de l'Emploi ;

Ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale ;

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 28 février 2008 portant exécution de l'article 7 de l'ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional bruxellois de l'Emploi.

Quelques textes s'ajoutent pour constituer le cadre de l'accompagnement en rapport avec les actions d'insertion socioprofessionnelle en Interface Emploi / Formation :

- Décret du 27 avril 1995 relatif à l'agrément de certains organismes d'insertion socioprofessionnelle et au subventionnement de leurs activités de formation professionnelle en vue d'accroître les chances des demandeurs d'emploi inoccupés et peu qualifiés de trouver ou de retrouver du travail dans le cadre de dispositifs coordonnés d'insertion socioprofessionnelle;
- Dispositions du Contrat de gestion du 24 avril 2006 entre le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et l'Office régional bruxellois de l'Emploi;
- Accord de collaboration du 4 mai 2006 entre la Région de Bruxelles-Capitale et la Communauté flamande relatif à la collaboration en matière de politique du marché du travail et de promotion de la mobilité des chercheurs d'emploi;
- Convention de collaboration du 7 juillet 2010 entre Actiris et le VDAB concernant la reconnaissance et l'équivalence des actions de guidance en lien avec la formation ;
- Protocole d'accord entre Actiris et Bruxelles Formation approuvé le 22 avril 2008.

#### Formation en alternance

Décret de la Communauté française du 19 juillet 2001 relatif à l'enseignement secondaire en alternance ;

Décret du Gouvernement Flamand du 31 juillet 1990 relatif à l'enseignement secondaire professionnel à temps partiel ;

Décret de la Communauté Flamande de 10 juillet 2008 relatif à la formation en alternance.

## Volet ISP du cahier des charges des Missions locales et des Lokale Werkwinkels

Cahier des charges du 25 septembre 1992 (modifié le 05.03.1998) relatif à la promotion des actions de coordination et de concertation locales dans le cadre de conventions de partenariat avec Actiris en exécution de l'arrêté de l'Exécutif de la Région de Bruxelles-Capitale du 27.06.1991 (modifié par l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 16.01.1997) en vue d'aider les demandeurs d'emploi à trouver ou retrouver du travail dans le cadre du dispositif coordonné d'insertion socioprofessionnelle.

Bien que cet arrêté ait été abrogé par l'ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale, le cahier des charges qui en découle reste d'application tant qu'un nouveau cadre légal ne permet pas d'actualiser les missions de chacun. On attend notamment la publication des arrêtés d'exécution de l'ordonnance du 28 novembre 2008 relative au soutien des Missions locales pour l'emploi et des « Lokale Werkwinkels ».

### **Objectifs**

Le partenariat en matière d'insertion socioprofessionnelle s'articule autour de trois logiques :

# ISP et insertion socioprofessionnelle en Interface Emploi / Formation

L'objectif de ces accompagnements dans le cadre des formations est la mise en place des conditions permettant de favoriser l'accès à un emploi de qualité (contrat de travail de minimum 6 mois, au moins à mi-temps, donnant accès à l'ensemble des avantages de la sécurité sociale, pour réaliser des tâches correspondant à la famille de métiers appris par le chercheur d'emploi). Les opérateurs se doivent d'offrir aux chercheurs d'emploi peu qualifiés ou fragilisés un accompagnement qui intègre l'accueil, la guidance, l'aide à la recherche de formations ou de stages, l'aide à la recherche d'emploi et l'insertion à l'emploi.

#### Formation en alternance

L'objectif des centres de formation en alternance est d'assurer un enseignement en alternance associant des activités de formation par le travail en entreprises. Les établissements doivent organiser l'accueil, l'encadrement et l'accompagnement des élèves.

## Volet ISP du cahier des charges des Missions locales et des Lokale Werkwinkels

Dans le cadre de leurs missions définies dans le cahier des charges, les Missions locales et Trace Brussel (voir chapitre sur la concertation et la coordination des acteurs locaux de l'insertion socioprofessionnelle), remplissent notamment un rôle d'accueil et d'orientation. Elles développent aussi des actions d'insertion socioprofessionnelle. Ces actions n'entrent pas strictement dans l'interface emploi - formation.

## Principes généraux

Les ASBL opératrices des actions d'ISP en Interface Emploi / Formation offrent aux chercheurs d'emploi peu qualifiés ou fragilisés un accompagnement dont l'objet est de:

- fournir au chercheur d'emploi toute l'information pouvant l'aider dans sa prise de décision;
- clarifier les besoins en matière d'ISP avec le chercheur d'emploi ;
- identifier la source des problèmes ou des difficultés s'il y a lieu; et de trouver des solutions adéquates ;
- assurer le bon déroulement du dispositif de Construction du Projet Professionnel (CPP) d'Actiris en vue de l'insertion professionnelle du chercheur d'emploi.

L'accompagnement proposé dans ce cadre est constitué des opérations suivantes :

- accueil : tâches d'information, d'analyse de la demande et de sélection. Ces tâches doivent se réaliser en conformité et en complémentarité avec celles prévues avec Actiris dans le Contrat de Projet Professionnel ou équivalent;
- guidance : soutenir le chercheur d'emploi dans sa poursuite de l'action d'insertion, éviter son « décrochage » ;
- aide à la recherche de stage et/ou de formation : vise, jusqu'à 6 mois après la fin de l'action, à soutenir le chercheur d'emploi dans la poursuite, de la manière la plus adaptée, de son projet professionnel;
- aide à la recherche d'emploi : aider le chercheur d'emploi à maîtriser les techniques de communication orales et écrites liées à la recherche d'emploi, lui permettre de devenir autonome dans sa recherche d'emploi (suivi se poursuivant 6 mois après la fin de l'action) ;
- insertion au travail : vise à consolider l'emploi obtenu. L'opérateur assure ce suivi pendant les 6 mois consécutifs à la remise à l'emploi.

L'enseignement dispensé en CEFA (Centre d'Education et de Formation en Alternance) ou en CDBO / CDO (Centrum voor Deeltijds BeroepsOnderwijs / Centrum voor Deeltijds Onderwijs) et CDV (Centrum voor Deeltijdse Vorming) ouvre le droit à des certificats ou des attestations reconnus par la Communauté française ou la Communauté flamande.

#### Priorités 2011

## Actiris - VDAB

A l'instar de la convention de collaboration du 7 juillet 2010 entre Actiris et le VDAB concernant la reconnaissance et l'équivalence des actions de guidance en lien avec la formation, un premier appel à projets concomitant a été organisé en juillet 2010 (début des conventions de partenariat en janvier 2011).

En 2011, un deuxième appel à projets concomitant a été organisé par Actiris et le VDAB, et ce, en vue des nouveaux parcours d'insertion assortis d'un volet formation dans les secteurs de la construction, de l'informatique et de la vente (début des conventions de partenariat en janvier 2012).

# Réforme de l'accompagnement ISP pour les demandeurs d'emploi inscrits dans un CDO néerlandophone

Au niveau de l'alternance néerlandophone, Actiris a lancé en 2011 un appel à projets qui tient compte des lignes de force du Décret flamand du 10 juillet 2008 concernant le système de formation en alternance.

Par le biais de cet appel à projets, Actiris vise un accompagnement à l'emploi aussi complémentaire et cohérent que possible de ces jeunes chercheurs d'emploi inscrits dans un CDO bruxellois néerlandophone. L'objectif principal de cet appel à projets est l'organisation d'un accompagnement à l'emploi intensif de ces jeunes demandeurs d'emploi dans leur recherche d'une expérience de travail et le maintien de cet emploi par l'accompagnement sur et en dehors du lieu de travail.

Les opérateurs entrant en ligne de compte sont les opérateurs reconnus dans le cadre du Décret flamand du 10 juillet 2008 pour l'organisation de parcours préalables, de projets-tremplins et de parcours de développement personnel.

Dans le cadre de l'appel à projets, 3 opérateurs ont été sélectionnés. Ces derniers réaliseront, à partir de janvier 2012, l'accompagnement à l'emploi intensif de 200 jeunes chercheurs d'emploi inscrits dans le système de formation en alternance, et ce, sur la base du nouveau cahier des charges.

## Actiris - Bruxelles Formation

Dans le cadre du Protocole d'accord entre Bruxelles Formation et Actiris, différentes priorités pour l'année 2011 ont été définies conjointement pour les actions en Interface Emploi / Formation. Actiris et Bruxelles Formation ont collaboré pour établir le plus précisément possible les besoins prioritaires du marché en termes d'emploi et de qualification et développer une offre de services adéquate dans le cadre du dispositif ISP.

Dans le cadre des nouvelles actions de formation à développer en 2011 par les OISP et /ou par les Missions Locales, une attention particulière aux jeunes de 18-25 ans a été donnée.

Les autres priorités sont les suivantes (par type d'opérateur) :

#### Pour les OISP:

#### Secteur de l'éco-construction :

Développer l'offre de formation qualifiante dans le secteur de la menuiserie en prenant en compte l'adaptation nécessaire en matière d'environnement. Le développement de l'offre qualifiante permettra aux stagiaires préformés d'avoir une place en formation qualifiante et de poursuivre ainsi leur parcours d'insertion.

Permettre aux OISP qui mettent en œuvre des formations de maçons et couvreurs de réadapter leurs produits de formation existants et d'offrir aux usagers d'éventuelles compétences complémentaires spécifiques aux énergies nouvelles, aux réglementations et aux nouvelles techniques liées à ces métiers.

Les actions développées dans le cadre de l'éco-construction pourront s'étendre au développement durable et à l'environnement dès lors que le lien avec l'éco-construction est démontré (gestion des déchets, recyclage des matériaux,...)

Le FLE et le néerlandais :

Développer des modules de FLE (Français Langue étrangère) en concordance avec la grille de référence du cadre européen des gualifications (niveaux A1/A2 /B1).

Permettre aux opérateurs de formation de renforcer en cas de nécessité le néerlandais dans leurs formations structurelles existantes.

#### Pour les Missions Locales :

Développer l'offre de formation dans le secteur de la prévention et de la sécurité et expérimenter de nouveaux profils conformément à la nouvelle législation fédérale en vigueur. Des déterminations ciblées métier pourront être organisées en amont de ces formations.

#### **Encadrement administratif**

- Le département Partenariat et Réseau d'Actiris ;
- les inspecteurs de projets d'Actiris.

## **Budget**

<u>Mode de financement des différents volets de la mesure</u> Sans entrer dans le détail, on notera que le financement :

- des préprogrammes ISP est basé sur un forfait d'heures (accueil, guidance / accompagnement, aide à la recherche d'emploi);
- de l'accompagnement en matière d'insertion socioprofessionnelle en Interface Emploi / Formation est basé sur un forfait d'heures d'accompagnement calculé en fonction du nombre d'heures de formations reconnues par Bruxelles Formation / VDAB.

Budget ISP	prévu pour 201	L1 (en €)		
		Emploi formation FR	2.613.061,33	
Opérateurs francop (dont ANM)	francophones	ISP (non reconnus par Bruxelles formation)	23.711,84	
		ISP (ANM)	10.670,33	
		Total ISP FR	2.647.443,50	
		ІОТ	91.453,17	
Opérateurs née	erlandophones	KADER	164.327,18	
		Total ISP NL	255.780,35	
Total ISP			2.903.223,85	

#### Mode de financement des programmes de formation en alternance

L'enveloppe allouée aux cinq CEFA est répartie selon trois critères : un forfait de base ; 1/3 réparti entre CEFA au prorata du nombre d'élèves inscrits ; 1/3 réparti entre CEFA au prorata du nombre de « contrats emploi en alternance » obtenus.

Les cinq opérateurs néerlandophones sont financés selon la formule employée pour les asbl d'insertion opératrices de préformation.

Budget Alternance prévu pour 2011 (en €)								
CEFA	309.757,98							
Opérateurs néerlandophones (dont ANM)	111.860,83							
	421.618,81							

# **Evaluation quantitative**

Au total, les opérateurs d'insertion conventionnés avec Actiris sont au nombre de 67 partenaires Interface Emploi / Formation et ISP, et de 11 partenaires de l'alternance.

<u>Pour les préprogrammes d'insertion socioprofessionnelle et les actions d'insertion en Interface Emploi</u> / Formation :

- 54 OISP francophones;
- 7 OISP néerlandophones (3 de ces opérateurs prestent aussi des actions dans le cadre de la formation en alternance. Les données relatives à ces actions sont reprises sous les chiffres alternance).

Une série d'opérateurs autrefois repris dans le cadre des actions ISP sont désormais conventionnés pour l'accompagnement des publics spécifiques qui remplace l'ancien préprogramme 4X. Le public relatif à cette mesure est repris dans la fiche ad hoc.

# Pour la formation en alternance :

- 5 CEFA (centre d'enseignement et de formation en alternance) ;
- 1 ASBL francophone prestant des actions liées à l'alternance ;
- 2 CDBO / CDO (centrum voor deeltijds (beroeps) onderwijs);
- 3 VZW (asbl néerlandophones) dont deux réalisent, outre leur action à destination des jeunes en alternance, des actions d'ISP reprises dans les autres programmes.

ISP et accompagnement dans le cadre de l'Interface Emploi / Formation et en alternance Durant l'exercice 2011, 8.327 participants ont été suivis auprès d'un partenaire du dispositif d'insertion, pour la plupart dans des programmes liés aux préformations et formations (6.320 personnes), les autres dans le cadre de l'alternance (2.007 personnes).

PUBLIC DES ACTIONS D'INSERTION EN INTERFACE EMPLOI — FORMATION (7)

	Empl -	Form. FF	₹	Empl	– Form	. NL	Tous le	s opérate	eurs	
	Н	F	Т	Н	F	Т	Н	F	T	
Participants										
entrés en 2011	1.418	2.156	3.574	453	327	780	1.871	2.483	4.354	69%
entrés antérieurement	771	946	1.717	152	97	249	923	1.043	1.966	31%
Total	2.189	3.102	5.291	605	424	1.029	2.794	3.526	6.320	100%
Nationalité										
Belgique	1.136	1.509	2.645	280	202	482	1.416	1.711	3.127	49%
UE	214	248	462	48	20	68	262	268	530	8%
Hors UE	812	1.291	2.103	267	199	466	1.079	1.490	2.569	41%
Apatrides - Candidats réfugiés	16	28	44	6	1	7	22	29	51	1%
ONU-réfugiés	10	25	35	4	2	6	14	27	41	1%
A déterminer	1	1	2				1	1	2	0%
Etudes										
1er degré au plus	390	352	742	55	26	81	445	378	823	13%
2ème d° gén.	108	112	220	11	9	20	119	121	240	4%
2ème d° tech. ou art.	133	120	253	11	12	23	144	132	276	4%
2ème d° prof.	229	274	503	38	28	66	267	302	569	9%
3ème d° gén.	72	103	175	28	22	50	100	125	225	4%
3ème d° tech. ou art.	70	79	149	31	18	49	101	97	198	3%
3ème d° prof.	83	123	206	26	15	41	109	138	247	4%
4ème d° prof.		8	8	5	1	6	5	9	14	0%
Apprentissage	38	21	59	5	1	6	43	22	65	1%
Baccalauréat	12	27	39	18	10	28	30	37	67	1%
Master	5	17	22	11	10	21	16	27	43	1%
Autres études	1.049	1.866	2.915	366	272	638	1.415	2.138	3.553	56%

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> Le tableau renseigne les caractéristiques du public par action de (pré)formation et/ou de guidance.

69

Etudes à l'étranger										
Primaires	365	659	1.024	122	53	175	487	712	1.199	19%
Secondaires	601	1.043	1.644	193	167	360	794	1.210	2.004	32%
Supérieures	83	164	247	51	52	103	134	216	350	6%
Total	1.049	1.866	2.915	366	272	638	1.415	2.138	3.553	56%
Classe d'âge 1										
< 18 ans	4	1	5				4	1	5	0%
18 - 24	595	665	1.260	111	64	175	706	729	1.435	23%
25 - 34	777	1.203	1.980	227	172	399	1.004	1.375	2.379	38%
35 - 44	551	911	1.462	177	144	321	728	1.055	1.783	28%
45 - 54	254	306	560	82	38	120	336	344	680	11%
55 et plus	8	16	24	8	6	14	16	22	38	1%
Total	2.189	3.102	5.291	605	424	1.029	2.794	3.526	6.320	100%
Classe d'âge 2	1				1					
< 25 ans	599	666	1.265	111	64	175	710	730	1.440	23%
25 - 44	1.328	2.114	3.442	404	316	720	1.732	2.430	4.162	66%
45 et plus	262	322	584	90	44	134	352	366	718	11%
Total	2.189	3.102	5.291	605	424	1.029	2.794	3.526	6.320	100%
Durée d'inoccupation										
< 6 mois	758	874	1.632	280	169	449	1.038	1.043	2.081	33%
de 6 à 11 mois	388	557	945	97	70	167	485	627	1.112	18%
de 12 à 23 mois	463	703	1.166	111	77	188	574	780	1.354	21%
= ou > 24 mois	580	968	1.548	117	108	225	697	1.076	1.773	28%
Total	2.189	3.102	5.291	605	424	1.029	2.794	3.526	6.320	100%
Statut social										
DEDA	340	393	733	90	34	124	430	427	857	14%
DE à charge d'un CPAS	11	31	42	5	1	6	16	32	48	1%
DE en stage d'attente	69	77	146	11	10	21	80	87	167	3%
DE en formation	1.432	2.124	3.556	361	276	637	1.793	2.400	4.193	66%
Autres DEI	288	395	683	105	65	170	393	460	853	13%
En emploi	23	41	64	9	15	24	32	56	88	1%
Autres	26	41	67	24	23	47	50	64	114	2%
Total	2.189	3.102	5.291	605	424	1.029	2.794	3.526	6.320	100%

Les statistiques par action montrent que le public de l'interface emploi formation est constitué majoritairement de femmes (à 56%). Comparativement, la représentation hommes-femmes dans l'ISP ne correspond pas à leur poids dans le nombre de DEI à Bruxelles dont les femmes constituent la moitié. Ces statistiques montrent également que le public des partenaires ISP se concentre essentiellement sur les tranches d'âge des moins de 25 ans (23%) et des 25-44 (66%). La part des CE âgés de 45 ans et plus est très réduite avec seulement 12%.

La proportion de participants n'ayant pas dépassé le secondaire inférieur est de 31%. La représentation des diplômés du secondaire supérieur (11%) et de l'enseignement supérieur (2%) est plus faible dans le secteur de l'ISP qu'au niveau régional (36%)8. En revanche, le groupe des « autres études » augmente (56%). Parmi ces personnes, une majorité (52,4% de l'ensemble des stagiaires) a suivi des études à l'étranger : 19% ont suivi des études primaires, 32% ont réalisé des études secondaires et 6% ont fait des études supérieures. La tendance observée depuis 2005, où le groupe des participants ayant des « autres études » a dépassé le groupe des participants ayant au maximum atteint le 2ème degré, se renforce nettement. Cette augmentation du nombre de personnes n'ayant pas d'équivalence de diplôme a été relevée dans les rapports des opérateurs.

Les répartitions par nationalité renvoient à ce phénomène : 41% du public - soit près de 2% de moins que durant l'exercice précédent - est originaire d'un pays situé hors de l'Union européenne.

-

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> Valeur pour 2006

PUBLIC DES ACTIONS D'INSERTI Alternance	ON LIV AL	I LIVIVA	IVCL LIV	2011(
Alternatice	Н	F	т	
Participants	1'''	!'	•	
entrés en 2011	491	262	753	38%
entrés antérieurement	_	_		
Total	736	518	1.254	62%
Nationalité	1.227	780	2.007	100%
Belgique	1040	640	1.598	000/
UE	949	649		80%
Hors UE	162	66	228	11%
Apatrides - Candidats réfugiés	108	60	168 1	8% 0%
ONU-refugiés	4	1	8	0%
A déterminer	4	4	_	
Etudes	4		4	0%
1er degré au plus	1061		4	760/
2ème d° gén.	961	570	1.531	76%
2ème d° tech. ou art.	3	2	5	0%
2ème d° prof.	20	13	33	2% 15%
3ème d° gén.	167	140	307	
3ème d° tech. ou art.	2	,	2	0%
3ème d° prof.	19	3 28	6 47	0% 2%
4ème d° prof.	19	28	47	2% 0%
Apprentissage	2	6	8	0%
Baccalauréat	2	0	8	0%
Master				0%
Autres études	50	18	68	3%
Etudes à l'étranger	30	110	00	3 70
Primaires	47	16	63	3%
Secondaires	3	2	5	0%
Supérieures		_		0%
Total	50	18	68	3%
Classe d'âge 1	130	110	00	3 70
< 18 ans	842	501	1.343	67%
18 - 24	385	279	664	33%
25 - 34	303	2,3	001	0%
35 - 44				0%
45 - 54				0%
55 et plus				0%
Total				
	1.227	780	2.007	100%
Classe d'âge 2	1. 22=	700	2.027	1000
< 25 ans 25 - 44	1.227	780	2.007	100%
				0%
45 et plus				0%
Total	1.227	780	2.007	100%
Durée d'inoccupation	1	1	1	l
< 6 mois	1.120	706	1.826	91%
de 6 à 11 mois	49	27	76	4%
de 12 à 23 mois	47	31	78	4%

 $<sup>^{9}</sup>$  Le tableau renseigne les caractéristiques du public par action de (pré)formation et/ou de guidance.

= ou > 24 mois	4	4	8	0%
Total	1.227	780	2.007	100%
Statut social				
DEDA	4	3	7	0%
DE à charge d'un CPAS	678	383	1.061	53%
DE en stage d'attente	347	246	593	30%
DE en formation	12	13	25	1%
Autres DEI	123	102	225	11%
En emploi	54	28	82	4%
Autres	9	5	14	1%
Total	1.227	780	2.007	100%

Quant au public des CEFA / CDBO, il est majoritairement masculin (61%), exclusivement âgé de moins de 25 ans (100%), essentiellement composé d'élèves n'ayant pas dépassé le niveau de l'enseignement secondaire inférieur (95,5%), de nationalité belge dans 80% des cas, ressortissants de l'union européenne dans 11% des cas.

RESULTATS DES ACTIONS REALISEES DANS LE CADRE DE MESURES ISP EN 2011 (HORS CEFA)

Résultat à la sortie interface E-F		Н	F	Total	%	
Fl-:	Emploi	282	314	596	14.60/	
Emploi	Création d'entreprise	1	2	3	14,6%	
F	Formation	567	860	1.427	25.00/	
Formation	Stage	18	32	50	35,9%	
	Réorientation	105	126	231	20 50/	
RE	RE	395	629	1.024	30,5%	
	Arrêt	164	262	426		
Hore parcoure	Sans nouvelles	112	125	237	19,0%	
Hors parcours	Inconnu	76	43	119		
	Total hors poursuite	1.720	2.393	4.113	100,0%	
Poursuite		331	317	648		
Total		2.051	2.710	4.761		

Les résultats présentés ci-dessus concernent les actions d'ISP, à l'exception de celles réalisées par les CEFA. Il faut souligner que la part de mises à l'emploi est en progression depuis les exercices précédents, passant de 9% (2009) à près de 15%. Il en va de même pour les autres sorties considérées comme positives : l'ensemble de ces résultats (emploi / formation) concernent 50% des personnes sortantes.

## Volet ISP du cahier des charges des Missions locales et des Lokale Werkwinkels

Du côté des missions locales et des Lokale Werkwinkels, un ensemble d'actions sont réalisées en matière d'accueil, d'orientation, de guidance, de détermination et de recherche d'emploi. Les données sont construites directement sur base des encodages dans IBIS. Elles dépendent de la pratique d'encodage des partenaires mais permettent de donner les grandes tendances. En 2011, elles ont concerné 14.853 personnes dont 37% étaient inscrites dans le processus de construction du projet professionnel (contre 24% en 2010).

Le public est constitué de près de 52,2% de personnes belges, et 36,1% d'étrangers venant de l'extérieur de l'Union Européenne. Seuls 10% sont des étrangers européens. Si 13,1% ont terminé l'enseignement secondaire, seuls 3,8% sont diplômés du supérieur. 57,3% sont répertoriés dans « Autres études », la plupart d'entre eux ayant fait des études à l'étranger, essentiellement les secondaires (54,5%) et les primaires (35,3%).

PARTICIPANTS AUX ACTIONS MISES EN ŒUVRE PAR LES MSSIONS LOCALES EN 2011

TAKTICITANTS ADA ACTIONS MISES EN ŒUNE TAK LEST ISSIONS LOCALES EN ZUII				
Participants aux actions des ML + Tracé	СРР			

	Н	F	Total	%	Total	%
entrés dans l'année courante	7.221	6.317	13.538	91,1%	5.010	37,0%
entrés antérieurement	625	690	1.315	8,9%	508	38,6%
Total	7.846	7.007	14.853	100,0%	5.518	37,2%
Nationalité	,	,			СРР	
Belgique	3.584	4.164	7.748	52,2%	3.373	43,5%
UE	980	624	1604	10,8%	545	34,0%
Hors UE	3.191	2.172	5.363	36,1%	1.551	28,9%
Apatrides - Candidats réfugiés	47	22	69	0,5%	23	33,3%
ONU-réfugiés	42	24	66	0,4%	26	39,4%
Inconnu	2	1	3	0,0%		
Groupes études					CPP	
1er degré	903	723	1.626	10,9%	720	44,3%
2ème degré	971	1.090	2.061	13,9%	997	48,4%
3ème degré	798	1142	1.940	13,1%	913	47,1%
Apprentissage	75	57	132	0,9%	59	44,7%
Enseignement supérieur	241	319	560	3,8%	208	37,1%
Autres études	4.858	3.676	8.534	57,5%	2.621	30,7%
Etudes à l'étranger	,	,	,		CPP	
Primaires	1.800	1.208	3.008	35,3%	942	31,3%
Secondaires	2.636	2.017	4.653	54,5%	1.446	31,1%
Supérieures	422	449	871	10,2%	231	26,5%
Classe d'âge	,	,	,		СРР	
< 18 ans	1	1	2	0,0%	1	50,0%
18 - 24	1.039	1.142	2.181	14,7%	1.130	51,8%
25 - 34	2.306	2.588	4.894	32,9%	1.753	35,8%
35 - 44	2.807	2.209	5.016	33,8%	1.779	35,5%
45 - 54	1.565	971	2.536	17,1%	830	32,7%
55 et plus	128	96	224	1,5%	25	11,2%
Total	7.846	7.007	14.853	100,0%	5.518	37,2%
Durée d'inoccupation	,	1	ı		CPP	ı
< 6 mois	2.632	2.199	4.831	32,5%	1.393	28,8%
de 6 à 11 mois	1.119	939	2.058	13,9%	944	45,9%
de 12 à 23 mois	1.353	1.157	2.510	16,9%	936	37,3%
= ou > 24 mois	2.742	2.712	5.454	36,7%		41,2%
Statut social	1	1	Ī		CPP	ī
DEDA	4.527	3.970	8.497	57,2%	4.065	47,8%
DE à charge d'un CPAS	97	95	192	1,3%	21	10,9%
DE en stage d'attente	465	480	945	6,4%	610	64,6%
DE en formation	386	443	829	5,6%	248	29,9%
Autres DEI	2.118	1.723	3.841	25,9%	483	12,6%
En emploi	170	245	415	2,8%	59	14,2%
Autres	83	51	134	0,9%	32	23,9%
Total	7.846	7.007	14.853	100,0%	5.518	37,2%

# **Evaluation qualitative**

Les actions d'insertion socioprofessionnelle sont décrites et évaluées dans les rapports annuels d'évaluation transmis par les différents opérateurs d'insertion conventionnés avec Actiris. On dispose également des rapports annuels des coordinateurs de zones comme base d'évaluation.

# Aperçu des constatations chez les partenaires néerlandophones :

## Approche intégrale

Dans les rapports des opérateurs néerlandophones, il est à nouveau fait référence à la problématique multifactorielle des demandeurs d'emploi. Outre les difficultés quant à la langue, aux aptitudes techniques, aux attitudes au travail et à la connaissance du marché du travail belge, de nombreux demandeurs d'emploi vivent des situations précaires et rencontrent des problèmes de logement, financiers, de santé et d'aide sociale.

Cette problématique requiert une approche intégrale qui va au-delà de l'approche entre Actiris et le VDAB : des organisations d'aide sociale, des services pour jeunes... devraient être associés aux actions d'insertion.

Une attention spécifique est portée aux jeunes. Il semble que les actions ISP ne touchent pas facilement les jeunes. Les partenaires sont d'avis qu'il est possible de toucher les jeunes via leur réseau d'amis. C'est pourquoi le secteur jeunesse pourrait jouer un rôle important dans le parcours des jeunes.

Le secteur de la jeunesse peut aussi contribuer au développement de méthodologies adaptées.

#### **Maillons courts**

Les longs parcours (de formation) sont un obstacle pour de nombreux demandeurs d'emploi. Par contre, les parcours intégrant <u>des étapes de qualification intermédiaires</u> sont plus attrayants. Ils engendrent en effet plus vite un résultat positif quant à la position du demandeur d'emploi sur le marché du travail. De telles étapes intermédiaires validées peuvent aussi donner accès à des formations complémentaires.

# Politique en matière de langues dans la formation professionnelle

La connaissance du néerlandais et du français constitue un atout important sur le marché du travail. Les chercheurs d'emploi en sont également convaincus, mais ne trouvent l'apprentissage du néerlandais ou du français motivant que lorsqu'il a un lien concret avec leurs perspectives professionnelles.

Une organisation plus large de parcours professionnels assortis d'un soutien en langues/de cours de langues axés sur la profession s'impose.

## **Obligation de résultats**

L'obligation de résultats prévue dans les conventions avec Actiris et le VDAB a un effet d'écrémage. Lors de la fixation des obligations de résultats, les partenaires demandent de tenir compte du public cible qui est touché : une différenciation des résultats de sortie en fonction des caractéristiques du groupe cible (par exemple durée de chômage) pourrait permettre que l'effet d'écrémage connu intervienne dans une moindre mesure dans le flux d'entrée en formation.

# **Partenaires francophones:**

Différents facteurs favorables et bloquants ont été mis en évidence par les partenaires francophones du secteur de l'ISP.

## Facteurs liés au contexte

Les facteurs bloquants :

- **Situation économique**: une augmentation de la précarité du public cible est constatée. La situation économique rend l'accès au contrat de travail plus difficile, notamment pour des chercheurs d'emploi plus fragilisés. De plus, les employeurs semblent avoir le choix parmi des profils différents de chercheurs d'emploi et n'hésitent donc pas à augmenter leurs exigences pour ne garder en sélection que les plus compétents.
  - Le nombre d'offres d'emploi (en particulier les offres pour les chercheurs d'emploi infra-qualifiés et concernés par les actions de l'Interface Emploi / Formation) et le nombre de postes disponibles sont insuffisants pour répondre à la demande des CE et la création de nouveaux postes ne suit pas.
- **Procédure d'activation** : les partenaires relèvent que la pression des organismes de contrôle (Onem et CPAS) continue à influencer le type d'accompagnement demandé par les chercheurs

d'emploi. En effet, les chercheurs d'emploi qui se présentent suite à une activation du comportement de recherche d'emploi de l'ONEM font de moins en moins preuve de mobilisation volontaire. De plus, cette activation peut les pousser à réaliser des démarches de recherche de preuves guidées par l'inquiétude d'une éventuelle sanction, au lieu de démarches constructives de recherche d'emploi. En outre, pressés par l'urgence liée aux exigences du contrat, les chercheurs d'emploi sont parfois peu disposés à entamer une formation professionnelle de longue durée.

- Jobcoach = rédacteur de CV: plusieurs partenaires signalent que de plus en plus de CE arrivent avec des demandes de réalisation de CV et de lettres de motivation.
- Phénomènes de discrimination.

## Facteurs liés aux partenariats

Les facteurs favorables :

- **Partenariats entre les OISP**: les partenaires expliquent que le tissage de liens avec les autres OISP ou opérateurs qui s'occupent des CE s'avère efficace surtout pour contrer les risques importants d'abandons de formation des CE (réorientation efficace) et aussi afin de s'unir face aux pouvoirs subsidiant pour mieux faire entendre leurs propositions.
- Partenariats avec les employeurs : plusieurs partenaires ont tissé des liens avec différents employeurs fournisseurs de stages pour leurs apprenants. Ces liens permettent également la mise à l'emploi de certains d'entre eux.

## Facteurs internes aux partenaires

Les facteurs favorables :

- Gestion des ressources humaines interne à l'organisation des partenaires.
- Mixité et homogénéité dans les groupes. Mixité, à savoir : genre, âge, origine, expérience, niveau de scolarisation, vécu par rapport à l'apprentissage et homogénéité, à savoir : pré-requis minima, projet professionnel bien défini.
- Visite en entreprise et participation à des événements avec les CE.

### Les facteurs bloquants :

- Sélection: les entrées en formation ne sont pas toujours évidentes. Tout d'abord, les CE se découragent face aux délais avant les entrées en formation pour lesquelles les opérateurs envisagent des processus de sélection de plus en plus performants. Le volume de public croissant s'adressant aux organismes d'insertion et de formation mène ces derniers à développer tout un travail de sélection et d'information coordonné.
- Difficulté d'attirer du public dans certaines formations.
- Hétérogénéité des groupes : les partenaires expliquent l'importance de la diversité des groupes.
   Cependant, dans certains cas, cette diversité est mal vécue par le groupe (capacités et compétences trop différentes, soucis culturels...).

# Facteurs liés au public

Les facteurs bloquants :

La précarité socio-économique du public cible toujours en très nette augmentation : le constat d'une dégradation de la situation socio-économique des chercheurs d'emploi est relevé par la plupart des opérateurs. L'investissement de temps en dehors de l'action devient de plus en plus important et a tendance à prendre le pas sur l'insertion professionnelle. Certains signalent la présence de situations de survie de la part de quelques CE. Souvent, ceux-ci tentent dans un premier temps de concilier la formation avec sur le côté un « petit boulot » et puis très vite, le rythme étant insoutenable, ils abandonnent la formation. Il y aurait également de plus en plus de personnes sans aucune allocation ou étant à la charge d'un tiers ou se voyant retirer leur permis de travail. Certains opérateurs disent qu'un fait marquant est l'augmentation des stagiaires sans revenus propres. Cette catégorie regroupe les personnes sans aucune ressource financière personnelle comme c'est le cas des personnes judiciarisées, ou encore des stagiaires ayant été sanctionnés de manière définitive ou provisoire par l'Onem. Nous y retrouvons également les personnes à charge de leur conjoint ou d'un proche.

- Multiples problématiques psychosociales: Le chercheur d'emploi touché par une problématique psychosociale place, souvent et inévitablement, sa recherche d'emploi au second plan. En conséquence, l'investissement dans le groupe est moindre et le taux d'absentéisme élevé. Le cumul des problématiques sociales autres que celles liées à l'emploi complique les démarches.
  - Santé mentale : dépression, alcoolisme, toxicomanie, anxiété, divorce...

    De plus, certains partenaires évoquent un manque de structuration, autrement dit, la présence de difficulté à s'organiser et gérer son temps chez des chercheurs d'emploi de longue durée d'inoccupation (ce qui provoquent de nombreux retards et des absences non justifiées). Il y a aussi les problèmes d'enracinement des acquis (« pour des personnes qui ont quitté l'école prématurément ou ne l'ayant que fort peu fréquentée, il est difficile d'aborder des notions parfois abstraites »);
  - Santé physique : handicap, rendez-vous médicaux, etc.;
  - Parcours carcéral;
  - Problème de logement ;
  - Soucis de garde d'enfant;
  - Situation juridique : dettes, régularisation, procédures judiciaires en cours, etc. ;
  - Situation économique du chercheur d'emploi (dettes) ;
  - Situation des familles monoparentales.
- Distance par rapport aux réalités du marché du travail : un obstacle important pour la mise à l'emploi réside dans les attitudes face à la recherche d'emploi (impact sur les résultats attendus des partenaires). Un manque « d'habilités sociales », c'est-à-dire une mauvaise connaissance des codes et des rôles sociaux relatifs aux interactions et aux relations dans le monde du travail, est constaté. De plus, ressortent des difficultés à comprendre les offres d'emploi, une méconnaissance des exigences du marché de l'emploi (droits et devoirs des employeurs/employés), un écartement entre leur savoir-être et les attentes du monde professionnel, des difficultés à traiter des documents administratifs, etc.
- Connaissance insuffisante du français et public toujours plus infra-qualifié : beaucoup de partenaires signalent qu'il y a une augmentation de CE ayant une connaissance insuffisante du français et que cela entrave très largement leur entrée en formation. L'augmentation de la précarité conjuguée à l'augmentation de la population infra-scolarisée se répercute sur la répartition des places occupées entre préformation et formation qualifiante. En effet, les opérateurs soulignent que leur public est de plus en plus infra-qualifié. Les formations de base sont nécessaires. De plus, certains opérateurs expliquent que « malgré une approche pédagogique différenciée, indispensable vu les différences de niveaux entre stagiaires, les difficultés d'apprentissage restent nombreuses. Le manque d'autonomie et de méthode est flagrant chez certains stagiaires, qui ne vont par exemple prendre des notes que si le formateur le leur rappelle à chaque séance ». Il semble aussi que les préformations et les formations de base ont un niveau trop élevé et que les personnes très peu qualifiées restent sur le bas côté. Signalons encore que beaucoup de CE suivant des actions dans le cadre de l'Interface Emploi / formation ne disposent pas de diplôme reconnu en Belgique (plus de 30%). Certains primoarrivants, dont le diplôme n'est pas reconnu en Belgique, renoncent à leur qualification et viennent augmenter le nombre du public non qualifié, ou, faute de connaître l'une des langues nationales, doivent passer d'abord par une filière de préformation en français/néerlandais langue étrangère (FLE) ou Nederlands Tweede Taal (NT2).
- Les jeunes public spécifique : « de plus en plus de jeunes candidats (catégorie des 18 25 ans) sont demandeurs de formation. Cette tranche d'âge présente dans la plupart des cas une grande instabilité sociale, un manque de projection dans le futur et une absence de projet professionnel réaliste. C'est la tranche d'âge qui s'absente le plus souvent ou qui décroche de la formation le plus facilement dès qu'ils estiment qu'ils n'ont plus rien « à gagner » à faire cette formation ou dès qu'une opportunité se présente ailleurs. C'est également le public le plus difficilement mobilisable autour d'un projet ».

• Découragement rapide et motivation fluctuante: Les partenaires parlent aussi de manque de motivation dans le chef de plusieurs chercheurs d'emploi (surtout lorsqu'ils ont une durée d'inoccupation supérieure à 24 mois) et de découragement rapide. Ces éléments perturbent l'avancée du groupe dans lequel ils sont. Certains ne trouvent pas le sens de se former pour trouver un travail. De ce fait, beaucoup de partenaires indiquent que certains CE abandonnent la formation ce qui a des conséquences sur tout le groupe. En effet, si plusieurs CE quittent le groupe à différents moments et qu'ils sont remplacés par d'autres CE, la dynamique de groupe est perpétuellement à retravailler et les fruits des actions de groupe sont alors réduits à néant. Il a été observé que la perspective rapide du stage permet d'éviter les décrochages et de maintenir la motivation. De même, lorsque la formation permet d'obtenir en fin de parcours un certificat ou un équivalent.

## Perspectives 2012

A l'instar de la convention de collaboration du 7 juillet 2010 entre Actiris et le VDAB concernant la reconnaissance et l'équivalence des actions de guidance en lien avec la formation, des appels à projets concomitants sont organisés depuis 2010. 2011 est la deuxième année où des appels à projets concomitants sont lancés de cette manière par Actiris et le VDAB.

En 2012, ce travail commun est poursuivi. On veillera en outre davantage à l'articulation des critères d'analyse des dossiers de candidature qui sont introduits par les opérateurs candidats et l'évaluation commune des projets attribués.

Actiris et le VDAB entreprendront aussi en 2012 des actions conjointes en vue d'optimiser l'orientation vers des formations et vers l'emploi à l'issue des formations.

Au niveau de l'alternance néerlandophone, les nouvelles conventions de partenariat entreront en vigueur à partir de 2012. Ces dernières ont été conclues dans le cadre du nouveau cahier des charges pour l'accompagnement à l'emploi intensif de 200 jeunes chercheurs d'emploi inscrits dans le système de formation en alternance.

Dans le cadre du suivi de cette nouvelle mesure, un Comité d'accompagnement sera aussi créé et sera constitué de toutes les parties concernées, et ce, en vue d'une organisation aussi cohérente que possible de ces parcours (Actiris, RDB/VDAB, Tracé Brussel, les CDO, les partenaires Actiris concernés par l'alternance néerlandophone).

Côté francophone, suite au Protocole d'accord relatif aux collaborations entre Actiris et Bruxelles Formation dans le cadre du dispositif d'insertion socio-professionnel, les appels à projet se font conjointement. 2011 est la troisième année de ce travail commun.

En 2011, le travail conjoint avec les autres pouvoirs subsidiant (Bruxelles Formation et COCOF) s'est poursuivi afin de progresser dans la simplification administrative. Dans ce cadre, Actiris et la COCOF ont élaboré un modèle de rapport financier unique pour ces deux organismes. Un groupe de travail a également conceptualisé un canevas de rapport d'activité commun avec les organismes impliqués : Actiris, Bruxelles Formation et la COCOF. Ces deux nouveaux canevas seront testés pour la première fois en 2012. Le formulaire de dossier de candidature commun sera aussi revu en 2012 et un projet de création d'un guide pour les utilisateurs de ce formulaire est prévu.

Pour l'appel à projets conjoint Actiris et Bruxelles Formation 2012, les actions prioritaires définies ont été établies en accord avec les orientations définies d'une part dans l'Accord de majorité 2009-2014 de la Commission communautaire française et d'autre part dans le Pacte de Croissance Urbaine Durable, dont l'Alliance Emploi Environnement. Les nouvelles actions de formation proposées devront dès lors concerner un des secteurs prioritaires et/ou le public cible décrits ci-dessous :

- Secteurs prioritaires :
  - L'environnement (notamment l'axe consacré à la construction durable).
  - Le domaine du tourisme et de l'évènementiel.
  - Le domaine « Commerce et Horeca ».
  - Les domaines du non-marchand, de la fonction publique et des services de proximité.

#### Public cible :

Les jeunes demandeurs d'emploi de moins de 25 ans concernés par l'accompagnement systématique mis en place par Actiris, dans des projets intégrant une approche/méthodologie innovante, susceptible de mieux rencontrer leurs caractéristiques et faciliter ainsi leur insertion socioprofessionnelle.

Il est également proposé aux opérateurs de formation de développer des modules de FLE (français langue étrangère) en concordance avec la grille de référence du cadre européen des qualifications (niveaux A1/A2 /B1).

Dans le cadre de l'élan de réforme des partenariats, la définition et l'intégration d'indicateurs adaptés visant à évaluer la performance et le résultat des actions réalisées dans le cadre du partenariat en matière d'insertion socioprofessionnelle sera poursuivie.

Enfin, une des perspectives de 2012 est la participation d'Actiris à la convention cadre entre Bruxelles Formation et l'Enseignement de Promotion Sociale signée en avril 2009 ayant les objectifs suivants :

- accroître quantitativement et qualitativement l'offre de formation pour les travailleurs et les demandeurs d'emploi inscrits chez Actiris et/ou auprès du Service bruxellois francophone des personnes handicapées;
- organiser des filières de formation ou d'insertion socio-professionnelle répondant aux besoins du marché de l'emploi de la RBC ainsi qu'aux aspirations et aux capacités des personnes dans l'optique d'un parcours d'insertion cohérent et harmonieux;
- améliorer l'orientation professionnelle des adultes et encourager leurs potentialités de formation tout au long de la vie;
- optimaliser les ressources communes à l'Enseignement de Promotion Sociale et à la formation professionnelle grâce à une meilleure coordination et concertation des actions.

Articulation avec les Lignes Directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7, LD 8, LD 10.

# 12 BUREAU SOCIAL D'INTERIM

## Cadre juridique

Aucun cadre juridique, à cette exigence près que les bureaux sociaux d'intérim ou leurs partenaires doivent disposer de l'accès au marché de l'emploi de la Région de Bruxelles-Capitale, d'une part pour l'accompagnement social des chercheurs d'emploi moyennant une convention de partenariat avec Actiris et d'autre part moyennant l'agrément, d'un des opérateurs, comme agence d'emploi privée pour la mise à disposition d'intérimaires sur base de l'ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale.

# **Objectifs**

L'objectif est d'insérer des jeunes faiblement qualifiés, âgés de 16 à 30 ans, sur le marché de l'emploi par le travail intérimaire.

# Principes généraux

Un bureau d'intérim social répond au but de prévoir un accompagnement social pour des jeunes faiblement qualifiés jusqu'à 30 ans et de les orienter vers une première expérience de travail et donc d'intégration sur le marché de l'emploi par le biais du travail intérimaire.

Ce but peut être atteint grâce à la collaboration des acteurs du secteur de l'insertion socioprofessionnelle et des bureaux de travail intérimaire, soit dans une structure commune, comme la scrl à finalité sociale ExAris Interim, soit par le biais d'un accord de coopération comme c'est le cas pour les projets Potentia et InterS.

## **Encadrement administratif**

Un agent du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale.

### **Budget**

Budget prévu pour l'année en cours :

450.000,00 €

Dépenses au 31 décembre 2011:

324.000,00 €

# **Evaluation**

En 2007 et début 2008, un seul bureau social d'intérim était opérationnel : Exaris Interim (appelé Aris Interim au départ). Deux nouveaux bureaux ont été ouverts en mai 2008 : Instant A et InterS. Instant A a cessé ses activités dans le courant 2010. Un nouveau bureau d'intérim social, Potentia a cependant ouvert ses portes en 2010.

Le tableau ci-dessous présente les réalisations et résultats des 3 bureaux pour 2011 :

Nombre de personnes	<b>Exaris Interim</b>	Potentia	InterS
Personnes inscrites	1.344	67	462
Actions de coaching	2.166	176	340
Personnes mises à disposition (intérim)	492	/	289
Personnes ayant obtenu un CDD ou CDI	69	31 <sup>10</sup>	122

<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> Potentia groupe dans une seule catégorie les intérimaires et les CDD/CDI.

Les trois bureaux sociaux d'intérim adoptent chacun une méthodologie propre et sont actifs dans différents secteurs.

Exaris Interim accompagne très concrètement les candidats en se rendant par exemple avec eux au premier entretien avec l'employeur intéressé. L'accompagnement des jeunes vise clairement un placement avec un contrat à durée déterminée ou indéterminée après une première expérience professionnelle comme intérimaire. En raison de sa situation centrale et de son accessibilité, ce bureau social d'intérim est également confronté à des visiteurs agressifs. Ses clients proviennent essentiellement de l'industrie de l'horeca et de l'alimentation soucieuse du développement durable. Potentia, qui a bénéficié de subsides dans le cadre de la politique de l'emploi depuis décembre 2011 est un partenariat entre : la Mission locale de l'emploi de Bruxelles-Ville, la maison de l'emploi et de la formation de Bruxelles-Ville et Randstad Belgium.

InterS travaille avec un vaste réseau d'opérateurs d'insertion qui lui envoie les candidats-chercheurs d'emploi. Les bureaux se situent au sud-ouest de Bruxelles et ne sont pas accessibles. L'objectif premier est de sortir les jeunes du circuit de formation et de leur donner une première expérience professionnelle et pourquoi pas un contrat à durée déterminée ou indéterminée. Les clients proviennent surtout du secteur de la construction et de l'horeca.

Les trois bureaux sociaux d'intérim pratiquent un accompagnement individuel personnalisé du jeune demandeur d'emploi, pendant et après la mise au travail, par le biais de l'intérim.

# Perspectives 2012

Comme prévu dans la déclaration gouvernementale, l'action des bureaux sociaux d'intérim sera évaluée en 2012/1013.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7, LD 10.

# 13 SERVICE DE CONSULTATION SOCIALE

## Cadre juridique

Arrêté royal du 20 décembre 1963 relatif à l'emploi et au chômage.

# **Objectifs**

Le service de consultation sociale est spécialisé dans l'accompagnement des chercheurs d'emploi à aptitude réduite vers un emploi adapté.

Par "travail adapté", il faut entendre une activité professionnelle qui correspond le mieux aux souhaits du chercheur d'emploi, à ses aptitudes physiques, à ses capacités professionnelles et à son expérience.

Le public est constitué de personnes qui, suite à un handicap ou une maladie, font face à une diminution de leur aptitude professionnelle.

# Principes généraux

De par sa spécificité, le service de consultation sociale a développé une méthodologie d'accompagnement adapté.

Un agent de ce service maîtrise la langue des signes. Un réseau de partenariat avec des organismes spécialisés dans le domaine de la santé ou d'un handicap spécifique a été élaboré.

L'accompagnement du chercheur d'emploi est un accompagnement individuel adapté en fonction des difficultés et problématiques rencontrées. Il vise à encourager l'autonomie et la responsabilisation. Le parcours d'accompagnement spécifique se structure autour de différentes phases.

#### Accueil

Dans un espace spécifique, offrir un accueil individualisé, avec une approche et une technicité particulière, permettant à ces chercheurs d'emploi d'exprimer, en toute confiance et sérénité, des éléments souvent peu verbalisés.

## Approche des difficultés relevées

Cette phase est destinée à faire prendre conscience au chercheur d'emploi des difficultés qui entravent sa mise au travail et à le préparer à s'engager dans un processus d'insertion ou réinsertion sociale et professionnelle.

## Mise en place des structures

En fonction du type de problématique, élaboration d'un processus adapté d'insertion qui peut se faire en collaboration avec les centres, partenaires, organismes spécialisés en matière de santé et de handicap.

# Insertion socioprofessionnelle

Une partie du public visé, après les phases précédentes, peut développer par les acquis une insertion professionnelle de façon autonome. Pour l'autre partie, une recherche et prospection d'offres, éventuellement avec l'application de mesures d'aide à l'emploi, est effectuée.

### Évaluation et soutien

Dans un but de réussite à long terme, à la demande de l'intéressé, un contact est entretenu avec le chercheur d'emploi. Si besoin, il y a réajustement et remodulation.

## **Encadrement administratif**

Actiris.

# **Budget**

Budget ordinaire d'Actiris.

# Évaluation

# Quantitative

En 2011, le service de consultation sociale a reçu 1.545 chercheurs d'emploi pour lesquels 3.445 actions ont été effectuées. Ces actions se répartissent comme suit :

Répartition des actions	Nombre
Bilan médico-social	935
Accompagnement socio-professionnel individuel	1.269
Recherche et analyse d'offres	281
Action de soutien spécifique	666
Divers	294
Total	3.445

Le tableau qui suit présente les principales caractéristiques des 1.545 chercheurs d'emploi pris en charge par le service.

CHERCHEURS D'EMPLOI BENEFICIAIRES EN 2011 SELON LE NIVEAU D'ETUDES, LA CLASSE D'AGE, LA DUREE D'INOCCUPATION ET LE SEXE

	Hommes	Femmes	Total
Niveau d'études			
Maximum 1 <sup>er</sup> degré	168	121	289
2 <sup>e</sup> degré	151	174	325
3 <sup>e</sup> degré	171	174	345
Apprentissage	10	11	21
Enseignement supérieur	44	56	100
Autres études	252	213	465
Classe d'âge			
< 25 ans	144	100	244
25 à 44 ans	442	430	872
≥ 45 ans	210	219	429
Durée d'inoccupation			
< 25 ans			
< 6 mois	71	46	117
> 6 mois	73	54	127
> 25 ans			
< 12 mois	282	288	570
> 12 mois	370	361	731
Total	796	749	1.545

# Qualitative

L'emploi est un facteur clé de l'intégration sociale pour une personne handicapée.

Des stéréotypes et stigmatisations restent répandus dans notre société à propos du handicap et de la mise au travail des personnes ayant un handicap.

Une image en termes de capacités, d'efficience et de compétences de ces chercheurs d'emploi doit être mise en valeur pour amener des changements tant au niveau des employeurs que des collègues de travail potentiels.

Les expériences positives de mise à l'emploi de personnes atteintes d'un handicap sont ressenties comme un enrichissement au sein de l'entreprise.

# Perspectives 2012-2013

Poursuivre le suivi individualisé des chercheurs d'emploi à aptitude réduite, entre autres dans le cadre du dispositif de Construction du projet professionnel et des changements envisagés actuellement pour cet outil transversal.

Poursuivre les collaborations avec les partenaires et les organismes spécialisés en matière de santé et de handicap.

Poursuivre les collaborations avec les employeurs des entreprises de travail adapté en vue de l'insertion des chercheurs d'emploi handicapés.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7, LD 10.

# 14 ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT A L'ELABORATION D'UN PROJET PROFESSIONNEL (AEPP)

## Cadre juridique

Ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional bruxellois de l'Emploi :

Ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale;

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 28 février 2008 portant exécution de l'article 7 de l'ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional bruxellois de l'Emploi ;

Contrat de gestion du 24 avril 2006 entre le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et l'Office régional bruxellois de l'Emploi;

Décision du Comité de gestion de l'Office régional bruxellois de l'Emploi du 10 février 2009.

## **Objectifs**

L'objectif de la mesure est de permettre à des chercheurs d'emploi désorientés professionnellement de pouvoir bénéficier de services de qualité en matière d'accompagnement à l'élaboration d'un projet professionnel précis et réalisate. La réalisation de cet objectif nécessite un travail en profondeur d'encadrement et de soutien personnalisé et intensif.

# Principes généraux

Les actions d'accompagnement à l'élaboration d'un projet professionnel visent à permettre au chercheur d'emploi qui n'a pas d'objectifs et/ou de projet professionnel définis de bénéficier d'un encadrement personnalisé qui lui permettra de faire le point sur ses acquis, compétences et ressources et d'élaborer un projet professionnel précis, réaliste et réalisable. Le public visé est orienté vers l'opérateur par Actiris. Il est constitué de tous les chercheurs d'emploi bruxellois inscrits auprès d'Actiris dont :

- soit le projet professionnel n'est pas défini ou est à redéfinir;
- soit le projet professionnel n'est ni réaliste ni réalisable.

Dans le cadre de cet accompagnement, le chercheur d'emploi doit pouvoir bénéficier au minimum de trois phases distinctes dont l'articulation n'est pas nécessairement linéaire. L'opérateur est autonome et conserve le choix des actions adéquates en fonction des spécificités du chercheur d'emploi et en concertation avec celui-ci. La durée maximale de cet accompagnement est de 10 jours dont les modalités de répartition sont à préciser par l'opérateur dans le dossier de candidature.

## Phase d'accueil et d'analyse de la demande

La phase d'accueil et d'analyse de la demande a pour objectifs d'évaluer avec précision le besoin de la personne et de susciter sa motivation à entreprendre une démarche d'élaboration d'un projet professionnel. Cette phase vise notamment les actions suivantes :

- décodage et analyse de la demande ;
- investigation et large récolte d'informations sur la personne ;
- présentation de l'offre de services possibles.

## Phase de bilan

La phase de bilan a pour objectifs de permettre à la personne de faire le point sur son parcours, ses acquis, ses connaissances, ses compétences, ses qualités, ses motivations ; et de disposer au terme de cette phase d'une identification précise de ses caractéristiques personnelles et professionnelles.

Cette phase consiste en diverses activités de bilan, notamment :

- bilan psycho-social;
- bilan personnel;
- bilan professionnel;

bilan de compétences.

## Phase de mise en place d'un projet précis

Cette phase a pour objectifs d'une part d'aider le bénéficiaire à construire un projet d'insertion professionnelle précis et réaliste qui soit en adéquation avec ses caractéristiques personnelles et les réalités du marché de l'emploi. D'autre part, elle vise à mobiliser sa capacité à agir par la mise sur pied de stratégies d'action afin de réaliser le projet. Les actions à réaliser dans cette phase, sont notamment :

- l'élaboration d'un projet professionnel;
- l'évaluation de sa faisabilité (confrontation du projet à la réalité du marché de l'emploi);
- l'identification des moyens nécessaires à la mise en œuvre du projet ;
- le relais du chercheur d'emploi vers Actiris afin de débuter la mise en œuvre concrète de son projet.

# **Budget**

Budget prévu pour l'année en cours : 87.308,17 €

## **Encadrement administratif**

Département Partenariat et Réseau d'Actiris. Inspecteurs de projets d'Actiris.

# Évaluation quantitative:

Au terme de l'exercice 2011, sur les 231 personnes ayant réalisé une action AEPP, seules 212 répondaient strictement aux critères d'éligibilité pour cette mesure (cf. supra).

## Profil du Public

Au niveau de la région bruxelloise, la mise en œuvre de la mesure est inégale. En effet, 64% du public est domicilié dans une des communes où les prestataires sont eux-mêmes domiciliés. Le reste du public vient prioritairement des communes limitrophes, ensuite viennent les autres communes.

BENEFICIAIRES AEPP PROVENANT DES COMMUNES OU SONT DOMICILIES LES PRESTATAIRES, 2011

Lieu de	résidence	Н	F	Total	%
1070	Anderlecht	10	30	40	17,3%
1030	Schaarbeek	13	22	35	15,2%
1190	Forest	6	15	21	9,1%
1180	Uccle	9	11	20	8,7%
1210	Saint-Josse	2	17	19	8,2%
1000	Bruxelles	7	6	13	5,6%
Total		47	101	148	64%
Reste d	e la RBC	27	56	83	35,9%
Total RI	ВС	74	157	231	100,0%

Pour l'ensemble de cette mesure, on doit par ailleurs constater une répartition inégale du public selon les sexes. En effet, 68% du public suivi est constitué de femmes. Cette répartition se retrouve dans les mêmes proportions (de 60% à 70% du public) chez l'ensemble des partenaires.

BENEFICIAIRES AEPP SELON LE SEXE, 2011

Sexe	participants	%
Masculin	74	32,0%
Féminin	157	68,0%
Total	231	100,0%

Les bénéficiaires de la mesure sont majoritairement belges ou ressortissants de l'Union Européenne (85%).

BENEFICIAIRES AEPP SELON LE SEXE ET LA NATIONALITE, 2011

Nationalité						
	Н	F	Total	%		
Belgique	52	109	161	69,7%		
UE	11	24	35	15,2%		
Hors UE	10	23	33	14,3%		
ONU-refugie	1	1	2	0,9%		
Total	74	157	231	100,0%		

Près d'un tiers du public (28,6%) a fait des études supérieures, on peut y rajouter 26% du public non européen dont les diplômes d'enseignement supérieur ne sont pas reconnus en Belgique. Soit une proportion de 37% du public qui a fait des études supérieures. De même, 20,3% du public a terminé le secondaire supérieur, et près de 48% des NUE ont fait de même, ce qui représente une part totale de 35% du public disposant de qualifications de base. Le niveau global de formation du public de cette mesure augmente au fil des ans.

BENEFICIAIRES AEPP SELON LE SEXE ET LE NIVEAU DE QUALIFICATIONS, 2011

Groupes études						
	Н	F	Total	%		
1er degré	6	10	16	6,9%		
2ème degré	9	19	28	12,1%		
3ème degré	14	33	47	20,3%		
Apprentissage	2	3	5	2,2%		
Enseignement supérieur	22	44	66	28,6%		
Autres études	21	48	69	29,9%		
Total	74	157	231	100,0%		

Les deux groupes se distinguant dans le tableau ci-dessous sont ceux des femmes inoccupées depuis moins de 6 mois, et celui des femmes inoccupées depuis plus de 24 mois.

BENEFICIAIRES AEPP SELON LE SEXE ET LA DUREE D'INOCCUPATION, 2011

Durée d'inoccupation					
	Н	F	Total	%	
< 6 mois	32	53	85	36,8%	
de 6 à 11 mois	11	23	34	14,7%	
de 12 à 23 mois	13	37	50	21,6%	
= ou > 24 mois	18	44	62	26,8%	
Total	74	157	231	100,0%	

#### Parcours

Le statut social à l'entrée dans la mesure se décline de la manière suivante, avec une large majorité de demandeurs d'emploi en demande d'allocations (DEDA).

## BENEFICIAIRES AEPP SELON LE SEXE ET LE STATUT SOCIAL, 2011

Statut social					
	Hommes	Femmes	Total	%	
DEDA	49	101	150	64,9%	
DE à charge d'un CPAS	1		1	0,4%	
DE en stage d'attente	8	7	15	6,5%	
DE en formation	2	4	6	2,6%	
Autres DEI	12	40	52	22,5%	
En emploi	2	3	5	2,2%	
Autres		2	2	0,9%	
Total	74	157	231	100,0%	

Dans 13% des cas, les actions ne sont pas menées à terme et se terminent par un abandon. 86,5% des personnes qui poursuivent jusqu'au bout terminent avec un « projet professionnel défini » selon les résultats encodés par les partenaires.

RESULTATS DES ACTIONS AEPP POUR LES BENEFICIAIRES QUI NE SONT PLUS DANS LA MESURE, 2011

Résultat évaluation					
-	Hommes	Femmes	Total	%	
Projet professionnel défini	60	132	192	86,5%	
Abandon	9	12	21	9,5%	
Arrêt	3	5	8	3,6%	
Projet professionnel non défini		1	1	0,5%	
Total résultats	72	150	222	100,0%	
Actions ouvertes	2	8	10	4%	
Total actions	74	158	232	100%	

## TAUX D'EXECUTION

	Public suivi (ttes actions)	Public suivi AEPP (dont non éligibles)	Public suivi conv.	Public prévu	Taux d'exécution de la convention
Tous AEPP	278	231	212	287	74%

L'ensemble de la mesure atteint 74% de son objectif. Lors de la mise en œuvre de la mesure, le public suivi par les partenaires était principalement issu de leur propre public ne pouvant être aidé dans une autre mesure en raison de sa fragilité. Que ce soit pour les partenaires néerlandophones ou francophones, un élément compliquant le recrutement du public est la faible visibilité de la mesure AEPP parmi les autres partenaires, ainsi qu'au sein d'Actiris.

# **Evaluation qualitative**

### Comités d'accompagnement

Deux comités d'accompagnement des AEPP ont été organisés. Ces comités visent à partager et échanger des informations et des bonnes pratiques.

Formation méthodologique des conseillers AEPP

Ces formations sont organisées en fonction des besoins, notamment lors de l'entrée en fonction de nouveaux conseillers, mais aussi lors de la mise en œuvre de nouveaux outils. Une introduction à la mesure est donnée par le Département Partenariat et Réseau d'Actiris aux nouveaux conseillers AEPP ainsi qu'une formation à l'utilisation des bases de données IBIS d'Actiris.

Facteurs liés au cahier des charges

Les facteurs bloquants :

- La fluidité du processus d'orientation et des relais entre Actiris et les partenaires : Actiris, dans le cahier des charges, s'est engagé à réorienter des CE vers les partenaires AEPP. Trop peu de candidats sont arrivés par ce canal. Un manque d'information sur la mesure est à l'origine de ce phénomène. En 2011, le Département Partenariat et Réseau a créé un document d'information afin de promouvoir les activités des partenaires AEPP auprès des conseillers emploi. Les partenaires disent avoir constaté une amélioration en fin d'année. En 2012, le Département Partenariat et Réseau va poursuivre les efforts d'information et de promotion de la mesure au sein des services d'Actiris et auprès de l'ensemble de ses partenaires.
- **Délai de 3 mois pour réaliser l'action** : certains partenaires regrettent que le délai soit si court au vu des caractéristiques du public et du thème de l'action (réorientation, bilan : activité qui demande un travail et un investissement personnel qui doit se digérer).
- Subvention : certains partenaires expliquent que le montant de la subvention octroyé par CE pour cet accompagnement est trop faible par rapport à la quantité de travail occasionnée.
- **Complémentarité des mesures** : les partenaires souhaitent développer plus de passerelles entre les actions AEPP et les actions de Recherche Active d'Emploi.

## Facteurs liés au contexte

Facteurs bloquants :

- Accompagnement spécifique pour les jeunes diplômés inexistant: les jeunes trouvent difficilement un premier emploi. Cela crée de la morosité et du découragement. Ces profils diplômés peuvent bénéficier de la mesure AEPP (pas cofinancée par le FSE). De plus, les partenaires expliquent que ces profils ont vraiment des besoins concernant l'orientation.
- Délais entre la fin de l'AEPP et l'entrée en formation peuvent faire retomber la motivation.

## Facteurs liés aux partenariats

Les facteurs favorables :

- Les partenaires AEPP ont une bonne connaissance des possibilités de réorientation des CE grâce au réseau des partenaires.
- Plusieurs partenaires indiquent que malgré les soucis d'orientation des CE vers eux, ils ont une bonne collaboration avec Actiris.

# Facteurs liés au public

Facteur bloquant :

La précarité socio-économique du public cible est toujours en très nette augmentation : Le constat d'une dégradation de la situation socio-économique des chercheurs d'emploi est relevé par la plupart des opérateurs.

## Constat:

• Forte présence féminine dans les actions AEPP (également des femmes rentrantes). Certains partenaires expliquent cela par le fait que les femmes seraient plus ouvertes à opérer une introspection et en verraient plus facilement l'intérêt par rapport à leur recherche d'emploi.

## Facteurs favorables :

- Beaucoup d'opérateurs signalent que les CE rentrant dans ce type de démarche sont motivés et s'impliquent réellement dans le travail proposé.
- L'intérêt du groupe dans ce type de démarche est également souligné par plusieurs partenaires.

## Condusions et perspectives 2012

2011 voit se clôturer les conventions AEPP 2009-2011. Une évaluation intermédiaire a été opérée par le Département Partenariat et Réseau, qui s'est révélée largement positive. L'ensemble des difficultés rencontrées par les professionnels portent sur des questions d'information et de processus, jamais sur l'opportunité de la mesure elle-même.

- Cette mesure AEPP est plébiscitée par les partenaires concernés. Ce processus peut constituer l'amorce indispensable d'un parcours d'insertion socio-professionnelle qui sera poursuivi jusqu'au bout car en accord avec des choix professionnels mieux définis.
- De plus, tous les partenaires signalent que les bénéficiaires de la mesure AEPP en ressortent plus confiants et mieux à même d'utiliser leur portefeuille de compétences.
- En outre, la mesure est particulièrement adaptée pour certains CE qui ne peuvent entrer dans d'autres circuits pour des raisons personnelles, sociales, familiales, etc. Elle permet une grande adaptabilité aux publics.
- Suite à l'évaluation de la convention 2009-2011, il a été décidé de reconduire la mesure AEPP;
- En 2011, un appel à projet a été lancé pour une nouvelle convention AEPP 2012-2015. 6 partenaires ont été sélectionnés : Bruxelles Laïques, Laboratoire d'Ergologie, Daoust S.A., Mission locale de Forest, Mission locale de Saint-Josse et Maks. La Mission locale de Schaerbeek n'a pas souhaité renouveler sa candidature pour des raisons internes. Bruxelles Laïque sera un tout nouveau partenaire AEPP à partir de 2012.
- En 2012, la nouvelle convention sera lancée et certains aspects de la mise en œuvre de la mesure vont être améliorés :
- Une meilleure organisation de l'information à destination des professionnels et l'amélioration de l'information des conseillers emploi d'Actiris .
- La fluidité du processus d'orientation et des relais entre Actiris et les partenaires et le renforcement de la capacité d'Actiris à orienter effectivement les CE vers les partenaires.
- La recherche d'une meilleure répartition de l'offre au niveau de la région et d'une plus grande mobilité des chercheurs d'emploi.
- Le développement et la formalisation d'un réseau professionnel basé sur une connaissance et une reconnaissance mutuelle et personnalisée entre les opérateurs.
- La clarification et l'amélioration de la lisibilité entre les différentes mesures existantes de sorte à faciliter l'orientation.

**Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014** LD 7.

# 15 ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DE PUBLICS SPECIFIQUES (APS°

# Cadre juridique

Ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional bruxellois de l'Emploi;

Ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale;

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 28 février 2008 portant exécution de l'article 7 de l'ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional bruxellois de l'Emploi ;

Dispositions du Contrat de gestion du 24 avril 2006 entre le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et l'Office régional bruxellois de l'Emploi;

Décision du Comité de gestion de l'Office régional bruxellois de l'Emploi du 10 février 2009.

# **Objectifs**

Insertion sur le marché de l'emploi des chercheurs d'emploi dont l'inadéquation des comportements et/ou des aptitudes empêche une intégration professionnelle rapide dans le circuit économique normal ou un accès à la formation en raison de :

- problèmes psychosociaux, mentaux, familiaux, psychiatriques ou d'assuétude ;
- dysfonctionnements physiques ou psychologiques ;
- lacunes graves dans les comportements professionnels, les aptitudes communicatives et le rythme de travail.

# Principes généraux

L'accompagnement de publics spécifiques est une activité réalisée par des opérateurs d'emploi dans le cadre d'un parcours constitué d'un ensemble cohérent, intégré et adapté de phases et d'actions. Tout au long de ce parcours, l'accompagnement de ce public cible doit être centré sur un suivi régulier et adapté en fonction des difficultés et problématiques rencontrées. Il vise à encourager l'autonomie et la responsabilisation.

Dans le cadre de ce parcours d'accompagnement, le chercheur d'emploi doit pouvoir bénéficier de phases dont l'articulation n'est pas linéaire ; elles peuvent être menées parallèlement ou se recouper sous certains de leurs aspects. Seules les phases d'accueil et d'information et de bilan et/ou projet professionnel, sont obligatoires. En cas d'abandon ou d'ajournement du projet, le chercheur d'emploi doit en outre pouvoir bénéficier d'une réorientation.

L'ensemble de l'accompagnement peut avoir une durée maximale de 2 ans. La durée de la phase « Suivi des actions de (pré)formation » n'est pas prise en compte pour le calcul de la durée maximale prévue pour l'accompagnement.

## Phase d'accueil et d'information :

Porte d'entrée dans le processus de parcours d'accompagnement, cette phase vise notamment les actions suivantes : premier(s) contact(s) avec les opérateurs d'emploi ; état des lieux de la situation du chercheur d'emploi (professionnelle, administrative, médicale, sociale, ...) et établissement d'une anamnèse ; analyse de la demande du chercheur d'emploi ; présentation des offres de services possibles ; orientation ou réorientation vers des services ou centres spécialisés si nécessaire ; informations sur le rôle des institutions et différents services, les réglementations,...

## Phase de bilan et/ou projet professionnel :

Recherche d'éléments qui vont éclairer la situation du chercheur d'emploi et permettre d'identifier les obstacles à son intégration professionnelle ainsi que ses attentes, ses souhaits et ses possibilités; émergence des compétences sociales et professionnelles pour déterminer le projet professionnel du

chercheur d'emploi; élaboration du projet professionnel ; prise de décisions sur le déroulement des actions et des démarches qui vont être menées par le chercheur d'emploi.

# Phase de suivi des actions de (pré)formation :

Cette phase vise à assurer l'accompagnement du chercheur d'emploi pendant la période de (pré)formation. Cet accompagnement consiste à garantir un suivi adapté et régulier du chercheur d'emploi ainsi qu'à éviter son « décrochage ». Il s'agit notamment d'aménager la formation en collaboration avec les formateurs (public handicapé), d'établir des contacts entre l'opérateur de formation et le chercheur d'emploi, de réorienter vers une autre formation si nécessaire et de procéder à l'évaluation finale du processus de formation (acquis, difficultés,...).

# Phase de recherche d'emploi :

Cette phase prévoit des actions visant la recherche d'emploi, la présentation auprès d'un employeur ou toute action visant à donner au chercheur d'emploi les moyens d'acquérir ou de défendre une position sur le marché de l'emploi. Il s'agit notamment des actions autour des offres d'emploi et du CV pour les chercheurs d'emploi, mais aussi des actions de présentation, de démystification du public auprès des employeurs ainsi que de l'information concernant d'éventuelles aides à l'adaptation de postes de travail, etc.

# Phase de suivi et maintien dans l'emploi :

Cette phase vise à réaliser des actions de suivi et d'appui après l'engagement du demandeur d'emploi par un employeur. Elle peut être réalisée sur le lieu de travail et viser tant l'employeur (conseils, ergonomie, ajustement des tâches, etc.) que le chercheur d'emploi (médiation, veille sur l'aggravation de la situation de la personne, etc.)

## **Encadrement administratif**

Département Partenariat et Réseau d'Actiris et les inspecteurs de projets.

### **Budget**

Budget annuel prévu 2011 653.600,36 €

# Évaluation

## Quantitative

Le public suivi en 2011 est essentiellement composé d'hommes. Cette tendance est fortement influencée par APRES qui travaille avec plus de 96% d'hommes et Groep Intro qui atteint 98%. La plupart des autres partenaires travaille avec un public composé de 60% à 65% d'hommes. Le déséquilibre se renforce en 2011 dans la mesure où les partenaires accueillant auparavant plus de femmes ont équilibré la part respective de chaque genre dans leur public.

## PARTICIPANTS, 2011

Participants	Hommes	Femmes	Total	%
entrés dans l'année courante	807	426	1.233	64,1%
entrés antérieurement	442	248	690	35,9%
Total	1.249	674	1.923	100,0%

Si une bonne moitié des participants sont belges, près de 36% sont issus de pays non européens.

PARTICIPANTS SELON LA NATIONALITÉ, 2011

Nationalité	Hommes	Femmes	Total	%
Belgique	634	386	1.020	53,0%
UE	141	56	197	10,2%
Hors UE	467	223	690	35,9%
Apatrides - Candidats réfugiés	4	6	10	0,5%
ONU-refugie	3	3	6	0,3%
Total	1.249	674	1.923	100,0%

Sur le plan de l'éducation, près de 35% n'ont pas terminé le secondaire général et près de 53% ont fait des études à l'étranger qui ne sont pas reconnues en Belgique.

PARTICIPANTS SELON LE SEXE ET LE GROUPE ÉTUDES, 2011

Groupes études	Hommes	Femmes	Total	%
1er degré	259	80	339	17,6%
2ème degré	217	91	308	16,0%
3ème degré	113	71	184	9,6%
Apprentissage	11	1	12	0,6%
Enseignement supérieur	40	29	69	3,6%
Autres études	609	402	1.011	52,6%
Total	1.249	674	1.923	100,0%

Parmi le public dont les études à l'étranger ne sont pas reconnues, 50,7% ont terminé des études primaires et 42% ont terminé des études secondaires. La proportion de diplômés du supérieur est de 7%.

PARTICIPANTS SELON LE SEXE ET LE NIVEAU D'ÉTUDES À L'ÉTRANGER (NON RECONNUES), 2011

Etudes à l'étranger	Hommes	Femmes	Total	%
Primaires	287	226	513	50,7%
Secondaires	283	143	426	42,1%
Supérieures	39	33	72	7,1%
Total	609	402	1.011	100,0%

Les statuts sociaux des participants à la mesure se répartissent de la manière suivante :

PARTICIPANTS SELON LE SEXE ET LE STATUT SOCIAL, 2011

Statut social	Hommes	Femmes	Total	%
DEDA	588	365	953	49,6%
DE à charge d'un CPAS	14	12	26	1,4%
DE en stage d'attente	65	49	114	5,9%
DE en formation	29	17	46	2,4%
Autres DEI	498	210	708	36,8%
En emploi	14	15	29	1,5%
Autres	36	6	42	2,2%
Inconnu	5		5	0,3%
Total	1.249	674	1.923	100,0%

Parmi ces chercheurs d'emploi, on comptait 64,1% de « nouveaux entrants », c'est-à-dire de CE ayant débuté l'action au cours de l'exercice 2011.

Le tableau ci-dessous met en évidence les résultats enregistrés par les partenaires lors de la sortie, répartis selon la dernière phase clôturée.

RESULTATS APRÈS ACTION, 2011

Résultat	Phase o	le sortie					
Resultat	1	2	3	4	5	Total	%
Mise à l'emploi: art. 60/61		6	1	9	1	17	1,4%
Mise à l'emploi salarié ordinaire		30	2	106	13	151	12,0%
Mise à l'emploi en milieu adapté				5	8	13	1,0%
Mise à l'emploi : PTP, SINE, Intérim d'insertion,		5	1	13	5	24	1,9%
Mise à l'emploi : ACS		2		2		4	0,3%
Entrée en stage - bénévolat ONEM		1				1	0,1%
Entrée en FPI				2		2	0,2%
Entrée en formation	1	28	44	73		146	11,6%
Entrée aux études		2	1			3	0,2%
Création de son emploi (emploi indépendant)				4		4	0,3%
Entrée en RAE		72		13		85	6,8%
Sorties positives	1	146	49	227	27	450	35,8%
Recherche d'emploi autonome		14	3	52		69	5,5%
Autre type de mesure d'aide (hors ISP)		4		3		7	0,6%
Autre mesure d'aide à l'emploi	1	12	1	18		32	2,5%
Arrêt (quel que soit le motif)	5	26	6	59	1	97	7,7%
Sans nouvelles	220	294	23	65	1	603	47,9%
Total	227	496	82	424	29	1.258	100,0%
Total	18%	39%	7%	34%	2%	100%	

L'analyse des sorties montre que la plupart des chercheurs d'emploi ne réalise pas toutes les phases. Un grand nombre de parcours se termine soit en phase 2, soit en phase 4. Exception faite de certains partenaires qui suivent leurs clients plus particulièrement au début du parcours, les partenaires finalisent une grande part de leurs suivis dans les dernières phases du parcours.

Alors que les résultats escomptés sont de 40% de sorties positives dans les 6 mois qui suivent la fin de l'action, on constate que déjà à la fin de l'action, près de 36% des CE sont en situation favorable. A ce jour, la qualité des encodages 6 mois après la sortie ne permet pas une analyse fine du parcours. En effet, dans près de 50% des cas, le partenaire n'a pas encodé de résultat 6 mois après la fin de l'action.

# Qualitative

L'ensemble des partenaires souligne les apports de la mesure APS, que ce soit sur le plan de la formalisation méthodologique du parcours et de sa structuration par étapes ou sur le plan de l'éthique. Cette mesure accordant aux professionnels et au public un temps plus juste pour travailler en profondeur un projet centré sur la personne semble apporter une nette amélioration dans l'accompagnement des publics dits spécifiques.

Chez la plupart des prestataires, l'action APS s'inscrit dans un faisceau d'activités liées soit aux spécificités du public (Après, Lire et écrire, etc.), soit au métier de l'association qui décline diverses activités d'emploi pour tous ses publics (Missions locales, etc.). La plupart du temps, l'action d'accompagnement des publics spécifiques s'inscrit dans un projet plus large. Dans le cas contraire, la plupart des associations prévoit de développer d'autres types d'action ultérieurement.

Le public arrive chez les partenaires de plusieurs manières. Outre l'orientation par Actiris, certaines associations ont des implantations locales fonctionnant sur le quartier (Missions locales, Bruxelles

Laïque, etc.). Dans ces asbl, comme dans les asbl plus spécialisées, la renommée et le bouche à oreille sont un des vecteurs de la demande, tout comme l'orientation par d'autres asbl de première ligne vers un partenaire APS qui s'adresse aux victimes de la traite des êtres humains. Enfin, l'ONEM joue souvent un rôle déclencheur important en poussant les chercheurs d'emploi à se faire aider, cette orientation aboutit malheureusement à la présentation de chercheurs d'emploi « en recherche de preuves », pressés et qui ne sont pas prêts à poursuivre un parcours tel que celui proposé par l'action APS. Une part importante de chercheurs d'emploi suivis par les partenaires est orientée par Actiris. Cependant, un partenaire sur cinq reçoit peu de chercheurs d'emploi via ce canal.

La mise en œuvre de l'action elle-même est fort dépendante des obstacles séparant les personnes de l'emploi. Qu'il s'agisse d'éléments objectifs et discriminants sur le marché de l'emploi (âge, handicap physique ou mental lourd, incarcération, etc.) ou de facteurs psychologiques débouchant sur des comportements imprévisibles ou des difficultés à accepter ses limites, les difficultés rencontrées ne se situent pas toutes du même côté. Les professionnels rencontrant des personnes présentant des problématiques « objectivées » (c'est-à-dire relevant d'une classification existante, comme le handicap, la maladie, l'incarcération, etc.) seront davantage amenés à réaliser un travail de dédramatisation du stigmate et de mise en relation et d'accompagnement vers un employeur, notamment en informant sur les possibilités d'adaptation d'un poste de travail. Les seconds types d'opérateurs seront, eux, davantage confrontés à un public qui demande un effort lié à l'image de soi, et à la socialisation elle-même.

Les opérateurs soulignent la complexité de mettre en œuvre les actions d'insertion dans des contextes dont les diverses problématiques sont particulièrement imbriquées: la justice, le monde carcéral, les réalités sociales et familiales, l'endettement, les problèmes de logement, les psychodépendances et le futur professionnel, ce dernier étant particulièrement noirci par l'exigence de casiers judiciaires vierges pour décrocher un emploi.

Par ailleurs, une grande partie du public vit dans l'urgence de trouver un travail. L'absence de qualification et la crainte de la situation sur le marché du travail bloquent ces personnes dans la formulation d'un projet professionnel réaliste. Les délais d'obtention de documents officiels sont pointés comme une des difficultés de construire un projet professionnel avec des primo-arrivants (détenus, victimes de la traite d'êtres humains, etc.). De façon plus générale, les procédures administratives retardent l'avancement du parcours car les partenaires doivent également accompagner les chercheurs d'emploi pour ce volet-là, ceux-ci n'étant pas suffisamment autonomes pour régler eux-mêmes les aspects administratifs.

La problématique de l'insertion des publics incarcérés (outre les conséquences psychologiques sur les relations familiales, sociales, etc.) réside dans la difficulté de faire concorder la mise en œuvre d'un projet professionnel avec un passage au tribunal d'application des peines. Ce dernier peut déboucher sur l'annulation pure et simple du projet professionnel ou de formation ou son report lors d'une meilleure conjonction entre la sortie prévue et l'entrée en formation.

En 2011, les partenaires n'ont pas pu entrer dans les prisons pendant les grèves du personnel pénitentiaire. Cette impossibilité de rencontrer les détenus chercheurs d'emploi a compliqué le travail d'insertion.

La question du domicile est posée par plusieurs partenaires qui travaillent avec des publics mobiles (itinérance, incarcération à l'étranger, sans domicile fixe). La mobilisation à l'emploi peut être un facteur de sédentarisation, sans que le CE ne se domicilie nécessairement en RBC.

Les partenaires soulignent comme premier obstacle à l'insertion des CE la difficulté de les orienter vers des formations de plus de 20h/semaine et ce pour les raisons suivantes:

- le public suivi n'est pas toujours facile à mobiliser aussi intensément dans un premier temps;
- certains publics sont explicitement exclus par les centres de formation (les plus de 45, les ex détenus, etc.);
- nombreux sont les chercheurs d'emploi qui doivent être préparés pour réussir les tests d'admission aux formations ;
- le nombre de places de formation est insuffisant, particulièrement pour les CE analphabètes;
- certains chercheurs d'emploi se démotivent face à la longue liste d'attente pour débuter une formation.

Comme deuxième facteur bloquant l'insertion des CE, les partenaires décrivent les difficultés à trouver des offres d'emploi auxquelles leur public pourrait prétendre, notamment pour des questions de sous-qualification, de non-maîtrise d'une des langues nationales, ou d'illettrisme. Certains partenaires constatent qu'un ensemble de pré-requis ne sont pas assimilés de manière suffisante (langues, informatique, codes comportementaux, etc.), même pour prétendre aux postes les moins qualifiés. Ils soulignent le manque général d'offres d'emploi pour des profils peu qualifiés en Région Bruxelloise.

L'inégalité d'accès à l'informatique constitue une réelle barrière: que ce soit pour des questions de budget ou de compétences, ce n'est pas toujours aisé pour les CE de s'inscrire sur un site d'offres d'emploi ou de se créer une adresse e-mail, or, postuler depuis l'adresse email de l'ASBL qui les accompagne peut être stigmatisant.

Le manque de maîtrise du français ou du néerlandais de certains CE n'a pas seulement un impact sur les chances de trouver un emploi. Cela se répercute également sur la qualité de l'accompagnement du CE par le partenaire : la barrière de la langue rend plus difficile le développement d'une relation de confiance.

En raison du manque de places d'accueil pour les enfants, les parents (familles monoparentales) ne peuvent pas toujours se rendre aux rendez-vous avec le partenaire. Certains sont dans l'impossibilité de prendre part à un parcours d'accompagnement sans avoir de lieu d'accueil pour leur enfant.

Dans certains cas, l'objectif « emploi dans le circuit de travail conventionnel » peut être considéré par certains professionnels comme utopique :

- en raison du profil de certains publics qui se conformeront difficilement aux cadres normés du marché de l'emploi;
- pour des raisons matérielles, certains CE n'ont pas nécessairement intérêt à travailler : ils perdraient des allocations liées à leur handicap sans garanties de les récupérer en cas de perte de leur travail ;
- enfin, les rares emplois pour lesquels les CE pourraient postuler sont souvent réservés pour certaines catégories (winwin, etc.) dans lesquelles les CE ne sont pas toujours éligibles. Alors que les usagers sont mobilisés, ils doivent attendre d'être dans les conditions pour pouvoir trouver un travail.

Etant les seuls à s'adresser à des publics spécifiques dans le dispositif ISP, quelques partenaires évoquent la difficulté de faire connaître leur mode de fonctionnement à tous les partenaires et aux conseillers Actiris (notamment les critères d'entrée, etc.). Le turnover parmi les conseillers emploi, tant chez Actiris que chez les partenaires, renforce ce sentiment que le public est orienté parfois hâtivement.

# Perspectives 2012

Début 2011, après une évaluation de la mesure, un appel à projets a été lancé pour la période 2012-2015. La nouvelle convention a pris cours le 1er janvier 2012 et s'inscrit dans la continuité de la convention APS précédente, excepté une précision des groupes cibles.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7, LD 10.

# 16 CENTRES DE REFERENCE PROFESSIONNELLE

# Cadre juridique

L'accord du Gouvernement de la Région de Bruxelles Capitale (législature 2009-2014).

Le Pacte de Croissance Urbaine Durable signé le 29 avril 2011 par les représentants du Gouvernement de la RBC et les partenaires sociaux.

Cahier des charges des Centres de référence adopté le 2 juillet 2003 par le Comité plénier du Comité bruxellois de Concertation économique et sociale.

Protocole sectoriel de mise en application conclu entre les interlocuteurs sociaux, les organismes publics d'emploi et de formation professionnelle et le Ministre de l'emploi de la Région de Bruxelles-Capitale dans le cadre de la création de chaque CDR.

Protocole d'accord-cadre visant la création de Centres de référence professionnelle adopté en juin 2006, et revu en avril 2011.

# **Objectifs**

Les objectifs assignés aux Centres de référence professionnelle (CDR) sont les suivants :

- réunir dans un même espace un ensemble d'équipements de formation de pointe ;
- y organiser la formation initiale des jeunes (enseignement technique et professionnel), la formation en alternance, la formation continuée des travailleurs, la formation de formateurs et l'encadrement et la formation des tuteurs en entreprise;
- réaliser des tests d'aptitudes professionnelles (screening), former les demandeurs d'emploi et contribuer à leur insertion professionnelle;
- valider les compétences des chercheurs d'emploi et des travailleurs;
- assurer la promotion sectorielle des métiers et des qualifications porteurs d'avenir;
- observer l'évolution des métiers, des qualifications, de la recherche et de l'innovation et développer de nouveaux programmes de formation en adéquation avec l'évolution technologique des processus de production des biens et des services.

# Principes généraux

La création d'un Centre de référence professionnelle est le résultat d'un partenariat entre organismes publics d'emploi et de formation professionnelle et secteurs de l'économie bruxelloise confrontés à des besoins de main-d'œuvre qualifiée. Les réseaux d'enseignement y sont associés.

Six domaines d'activités ont été initialement reconnus comme prioritaires par le Comité bruxellois de concertation économique et sociale (CBCES): l'industrie technologique, la construction, les technologies de l'information et de la communication, les métiers de la vente et du commerce de détail, le secteur des garages automobiles et le secteur des soins de santé.

Cinq Centres sont aujourd'hui opérationnels. Chaque projet de CDR doit faire l'objet d'un protocole sectoriel de mise en application conclu entre le Ministre régional de l'emploi, les organismes publics d'emploi et de formation et les partenaires sociaux du ou des secteurs concernés. Une commission sectorielle est chargée de suivre et d'accompagner son projet de CDR.

En ce qui concerne leur forme juridique, les CDR doivent être dotés d'une structure décisionnelle propre (par exemple une asbl) impliquant des représentants du ou des secteurs concernés et des organismes d'emploi et de formation tout en associant, le cas échéant, les établissements scolaires. Les CDR sont cofinancés par le secteur public (la Région principalement) et le secteur privé (fonds sectoriel(s)). Les charges de financement tendent à se répartir équitablement entre les deux contributeurs.

# Nouveau protocole d'accord-cadre

Le 7 avril 2011, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a approuvé un nouveau protocole d'accord-cadre visant la création des Centres de référence professionnelle afin de renforcer et

actualiser le protocole d'accord-cadre de juillet 2006 et permettre la création d'un nouveau CDR orienté vers « les métiers de la ville et la fonction publique », tel que prévu dans l'Accord de Gouvernement de la Région de Bruxelles Capitale (législature 2009-2014). Concrètement, les modifications portent sur:

- le remplacement de la commission sectorielle par un comité de création pour la phase de création d'un CDR;
- des précisions sur le financement privé-public des CDR, sur leurs programmes d'actions annuels et pluriannuels, et leurs fonctions opérationnelles;
- la création d'un réseau chargé de mettre en relation les différents CDR afin de renforcer les échanges et possibilités de collaborations avec les Centres de Technologies Avancées (CTA), les Centres de Compétences (CDC) et les « Regionale Technologische Centra » (RTC);
- la création d'un comité de pilotage composé de représentants des partenaires publics afin d'approuver les objectifs fixés par les CDR.

# Perspectives 2012

L'accord du Gouvernement de la Région de Bruxelles Capitale (législature 2009-2014) prévoyant la création de deux nouveaux Centres de référence dans «des secteurs à fort potentiel d'emploi comme par exemple les métiers du secteur public (aide à la préparation d'examens) et les métiers de la ville» aboutira à la création en 2012 du Centre de référence professionnelle orienté vers «les métiers de la ville et la fonction publique».

## Mise en œuvre

Le CDR IRIS TECH+, orienté vers les secteurs des fabrications métalliques et de l'industrie technologique, a été lancé en 2003. Fin 2004, il a intégré dans sa structure un pôle Automotive en collaboration avec l'entreprise Volkswagen de Forest, et en 2009, le pôle Aéronautique dans les infrastructures de la SABCA. Actiris assure la totalité du cofinancement public de ce CDR.

Le CDR EVOLIRIS (anciennement CDR TIC), axé sur les technologies de l'information et de la communication (TIC), est né en 2006 du redéploiement des asbl BRUTEC et TELEPORT. La part publique du financement du CDR est intégralement assurée par la Région, via Actiris.

Le CDR CONSTRUCTION est orienté vers les métiers "non mécanisés" (professions manuelles) de la construction, l'éco-construction et les métiers sur équipements lourds. Il a été créé en 2007 avec la participation additionnelle de la Ministre chargée de l'Environnement. Fin 2007, Actiris a conclu la convention annuelle de financement de ce CDR dont une part du cofinancement public est assurée par l'IBGE.

Le CDR HORECA BE PRO qui est axé sur les métiers de l'Horeca et de l'hôtellerie, a été également officiellement lancé fin de l'année 2007. Actiris assure la totalité du cofinancement public régional de ce CDR au travers d'une convention annuelle de financement conclue fin 2007.

Le CDR IRIS TL couvre tous les métiers liés au transport et à la logistique dont notamment les activités portuaires. Il a été créé fin 2007 avec la participation additionnelle du Secrétariat d'État en charge du Port de Bruxelles.

## **Encadrement administratif**

Le CDR:

- la commission sectorielle;
- le conseil d'administration du CDR.

Actiris:

- le service Partenariat;
- les inspecteurs de projets.

# **Budget**

Le principe de base du financement des CDR est de tendre vers une équivalence des apports entre les pouvoirs publics et le secteur impliqué, étant entendu que les divers apports (du secteur ou d'une

entreprise contributrice) en équipements, biens et services peuvent être valorisés comme contribution en nature. Concernant le financement public régional, le montant prévu au budget 2011 d'Actiris s'élève à 2.057.179,00 €, auquel s'ajoutent 290.000 € sur 2011-2012.

#### BUDGETS ET DEPENSES 2011 PAR CDR

	Montant inscrit au budget d'Actiris
CDR EVOLIRIS	520.240 €
CDR IRIS TECH+	751.764 €
CDR CONSTRUCTION	400.000 € + 200.000 € (2011-2012)
CDR HORECA BE PRO	155.174 €
CDR IRIS TL	230.000 € + 90.000 € (2011-2012)
Total général	2.057.178 € + 290.000 €

## Évaluation

### CDR IRIS TECH+

IRIS TECH+ réalise aujourd'hui des formations dans 3 domaines d'activité: les fabrications métalliques et l'industrie technologique, l'automobile et l'aéronautique.

Il déploie ces activités sur 3 sites: depuis 2003, au pôle Saint-Denis, depuis 2004, au pôle Automotive dans les infrastructures de AUDI Brussels, et depuis 2008, au pôle Aéronautique dans l'usine SABCA.

En 2011, IRIS TECH+ a dispensé au total 83.043 heures de formation. Le détail des publics concernés par les actions de formation est indiqué dans le tableau ci-après.

Types de publics concernes par les actions de formation du CDR IRIS TECH<sup>+</sup>, 2011

	2011
Chercheurs d'emploi - Formation qualifiante (Bruxelles Formation/FRMBxl)	40.684 h
Chercheurs d'emploi - Formation complém. en langue (Bruxelles Formation/FRMBxl)	2.108,5 h
Chercheurs d'emploi et travailleurs - Formation qualifiante ( VDAB/FRMBxl)	7.827,5 h
Chercheurs d'emploi - Formation qualifiante (secteur)	2.112 h
Travailleurs – Formation continue (FRMBxI)	18.587,5 h
Enseignement	11.691,5 h
Screening et entraînement professionnel	32 h
Total	83.043 h

Sur la totalité du nombre de personnes formées, 45% étaient des élèves ou étudiants, 50% des travailleurs ou tuteurs, et 5% des chercheurs d'emploi. Le nombre d'heures de formation pour les chercheurs d'emploi tend à diminuer. Cette baisse est due à la difficulté croissante de réunir des stagiaires maîtrisant des bases élémentaires suffisantes en mathématique et électricité pour participer aux formations qualifiantes.

Les formations à l'attention des travailleurs continuent à se développer. L'offre de formation touche un public de travailleurs de plus en plus large et ne se cantonne plus uniquement aux entreprises du secteur des fabrications métalliques.

Le nombre d'heures données en faveur de l'enseignement a été particulièrement élevé en 2011. Les écoles provenaient de l'enseignement secondaire technique et professionnel de plein exercice, de CEFA, de l'enseignement supérieur et de l'enseignement de promotion sociale.

En 2011, le CDR a investi 72,250 euros pour l'équipement servant aux formations.

Concernant les actions 'emploi', le CDR bénéficie de l'aide d'un conseiller emploi d'Actiris à temps plein depuis 2005. IRIS TECH+ rapporte en 2011, un taux d'insertion après formation professionnelle de 84% (CDD / CDI / FPI-E). Sur les 45 stagiaires formés, 38 ont trouvé un emploi. Les collaborations initiées avec les entreprises constituent des atouts pour favoriser le placement de chercheurs d'emploi au terme de leur formation.

Le CDR a organisé 13 séances d'information pour promouvoir les entrées en formation en 2011 auxquelles 287 chercheurs d'emploi ont été invités. 125 chercheurs d'emploi intéressés par les formations ont été testés, 37 chercheurs d'emploi sont finalement entrés en formation.

Le CDR a également organisé des petits screenings pour 8 chercheurs d'emploi inscrits dans un code professionnel correspondant à une offre d'emploi.

IRIS TECH+ est agréé « Centre de validation des compétences » pour le titre de « Mécanicien d'entretien » depuis le 9 mars 2007. En 2011, aucun candidat n'a présenté l'épreuve de validation.

En matière de sensibilisation, le CDR a pris part en 2011 au Salon de la formation, Plan naar werk, Brussels Job Days Techniciens. Concernant la sensibilisation envers les jeunes, les « mercredis de la technologie » lancés en 2008, ont permis à 5 jeunes de 10-12 ans de participer à un cycle de 10 séances. Afin de renforcer ces actions envers les jeunes, IRIS TECH+ a également participé à Expo-Sciences.

En matière de veille technico-pédagogique, en 2011, le CDR a pu bénéficier des conclusions de l'étude commandée par le fonds sectoriel sur l'évolution du tissu industriel dans le contexte particulier de Bruxelles, sur les secteurs d'activités pouvant se développer, sur les compétences et les besoins en formations. Cette étude a permis de soutenir la nécessité de développer un Pôle technologique bruxellois en collaboration avec l'ensemble des partenaires actuels du CDR.

## Perspectives 2012:

Le CDR souhaite renforcer et améliorer les actions de formation existantes et innover de nouvelles trajectoires de formation pour chercheurs d'emploi. Il organisera donc les formations suivantes : Soudeur, Agent de maintenance en HVAC, Agent en techniques d'ascenseurs, Agent de maintenance industrielle, Agent en techniques d'usinage, préformation « Basis metaal » pour néerlandophones, ....

Le CDR souhaite également renforcer la qualité de la main-d'œuvre existante au travers de la formation continue. Ces collaborations directes avec les entreprises sont essentielles pour l'insertion professionnelle des chercheurs d'emploi au terme de leur formation ou la possibilité de nouer des liens entre entreprises et écoles par l'intermédiaire du CDR. L'activité de formation continue organisée par le fonds sectoriel permet également à IRIS TECH+ de rester en contact permanent avec les exigences du monde industriel.

Au niveau de l'enseignement, le CDR souhaite structurer ses collaborations avec le monde de l'enseignement et privilégier des partenariats pluriannuels avec les écoles, visant ainsi la transmission progressive de l'expérience des instructeurs du CDR vers l'enseignant.

Le CDR prévoit pour 2012 l'organisation d'un total de 85.572 heures de formation tous publics confondus. Seront organisées:

- au pôle Saint-Denis: 83.472 heures dont 57.172 pour chercheurs d'emploi, 8.800 heures pour l'enseignement, et 17.500 heures pour les pour travailleurs;
- au pôle Automotive 1.600 heures pour l'enseignement;
- au pôle Aéronautique 500 heures pour l'enseignement.

Le CDR prévoit aussi au pôle Saint-Denis 200 heures pour des actions de screening et entraînement professionnel pour chercheurs d'emploi et 15 heures pour la validation des compétences.

Le CDR estime qu'il est indispensable de continuer à investir dans des équipements de qualité et dans un développement pédagogique rigoureux. Afin d'améliorer le champ de compétences pour le public formé, le CDR prévoit des investissements à concurrence de 74.000 euros, investissements confirmés par une étude du secteur ainsi que par la liste des fonctions critiques en RBC en 2010.

Le CDR projette, en collaboration avec le conseiller emploi d'Actiris, de poursuivre ses actions emploi au travers des mises à l'emploi à l'issue des formations et au travers des évaluations de compétences en vue de mise à l'emploi ou d'orientation vers des parcours de formation.

IRIS TECH+ projette d'organiser 12 séances d'information afin de sélectionner des chercheurs d'emploi pour les formations proposées par le CDR et d'accompagner 50 chercheurs d'emploi au terme de leur formation en vue de l'insertion professionnelle. 200 heures sont également prévues dans le

cadre de « petits screenings » relatifs à des offres d'emploi déposées chez Actiris. Un entraînement professionnel de 10 jours peut suivre avant présentation du candidat à l'entreprise.

IRIS TECH+, agréé « Centre de validation des compétences » pour le titre de « Mécanicien d'entretien », prévoit 5 validations en 2012.

Le CDR projette de mener des actions de sensibilisation aux métiers du métal et de l'industrie technologique en zone urbaine. IRIS TECH+ devrait être présent aux événements suivants : Job Day Techniciens, salon de la formation, Plan naar werk, Expo Sciences, ...

Le CDR poursuivra ses ateliers technologiques du mercredi après-midi afin de toucher les plus jeunes. Deux cycles seront proposés en 2012 (janvier à mars, septembre à novembre) pour 3 groupes d'âge : les 10 - 12 ans, les 12 - 14 ans, les 14 - 15 ans.

Les autres activités de promotion du secteur se feront au travers des actions de formation pour les écoles (semaine de découverte des métiers en septembre, formations découvertes sur le thème des ascenseurs ou des métiers de l'HVAC,...) ou des séances d'information pour chercheurs d'emploi.

En matière de veille technologique, en 2012, une évaluation du contenu de la formation « Agent de maintenance en HVAC » sera réalisée en collaboration avec les entreprises actives dans ce secteur. Cette analyse est motivée par les opportunités d'emploi nombreuses dans ce secteur assez spécifique à un milieu urbain et la nécessaire spécialisation des fonctions rendant de plus en plus difficile le maintien d'une formation unique. Il serait donc envisagé de donner deux orientations à cette formation : d'une part la manipulation de gaz frigorigènes et d'autre part la gestion de maintenance des énergies d'un bâtiment. Cette seconde orientation rencontre également les objectifs de l'Alliance Emploi-Environnement. Elle nécessiterait la collaboration des autres CDR.

Le projet de Pôle technologique bruxellois en collaboration avec l'ensemble des partenaires actuels du CDR sera analysé courant 2012.

## CDR Evoliris

Evoliris, dédié aux technologies de l'information et de la communication (TIC), a développé ses actions 2011 dans la continuité des activités lancées depuis 2006 en renforçant les projets existants et en développant de nouveaux projets.

En ce qui concerne les formations, conscient de l'évolution rapide de son secteur ainsi que de toutes les opportunités d'emploi qu'il offre, Evoliris met continuellement en place de nombreuses actions afin d'optimaliser l'adéquation de l'offre de formation par rapport au marché de l'emploi. Cela lui permet de développer et d'adapter son offre de formation, et ainsi répondre aux besoins du marché de l'emploi. C'est pourquoi en 2010 et 2011, l'offre de formation (surtout les modules courts de formation) s'est fortement développée. Ces formations ont permis une nette croissance en termes de fréquentation par rapport à 2010, +28,3%, tous publics confondus, comme le souligne le tableau ci-dessous.

Types de Beneficiaires par formation (CDR Evoliris) annee 2011 + total 2010

Formations	Z010 Total	Nombre de chercheurs d'emploi	Nombre de travailleurs	Nombre d'étudiants	Total		
Call Center (formations)	129	91	31	-	122		
Gestionnaire PC/Réseaux Cisco (BF/CEFORA) à l'ISIB	68	48	60	35	143		
Technicien Support en Télécommunications (Microsoft- Cisco) - BF	12	-	-	-	-		
Développeur certifié sous .Net orienté applications mobiles – BF-CEFORA	-	12	-	-	12		
Formations techniques en informatique (modules courts) - FEMB Mise à disposition du matériel Evoliris	70	249	7 (dont 3 formateurs)	-	256		
Call Center (modules de recherche emploi, atelier emploi et technique de Helpdesk IT) Labomobil (SAN-SAS)	476	314 (Cefora) 22 (ISP) 12 (Evoliris)	10 (Cefora) 7 (ISP)	25 (Tracé Brussel)	390		
Serveur HP	59	19	2 (formateurs) 51	-	21		
	118	39	(dont 23 formateurs)	-	90		
Evoliris – Interface3 (réseaux Cisco)	44	-	-	-			
Evoliris – Interface3 – Serveur visualisation + salles PC	148	107	10 (formateurs)	-	117		
Imprimante HP all-in-one	138	52	14 (dont 6 formateurs)	-	66		
Evoliris – Intec Brussel (.Net Developper)	13	12	1 (formateurs)	-	13		
Watchguard Firebox Edge e-series	12	-	-	-	-		
Watchguard Firebox Edge e-series Wireless	12	-	-	-	-		
Evoliris -Communauté Française – (AS-Concept, Word, Access et Call Center) - enseignement secondaire	118	-	119 (Enseignants)	403	522		
Formations techniques en informatique - Technocité	-	-	66	-	66		
	1.417	977	378	463	1.818		

Dans le cadre de ses projets de formations, Evoliris, avec le soutien de ses partenaires, a valorisé ses propres équipements, son infrastructure et son réseau de formateurs. Le CDR a investi en 2011 dans 39 nouveaux ordinateurs. En ce qui concerne l'enseignement, Evoliris a souhaité consolider les résultats atteints précédemment. En 2011, 28,71% de son public était issu de l'enseignement. En 2011, il y a eu le lancement de la nouvelle asbl du MIC Bruxelles (Microsoft Innovation Center) qui a contribué au développement d'une nouvelle formation ainsi qu'à la prise en charge des certifications pour les partenaires d'Evoliris (essentiellement Bruxelles Formation).

Concernant les actions emploi, Evoliris bénéficie depuis avril 2011 de l'aide d'un conseiller emploi d'Actiris à mi-temps. En 2011, des contacts ou des entretien ont eu lieu avec 141 chercheurs d'emploi (CE) principalement afin de les informer, les orienter, mettre à jour leurs dossiers et les suivre en cours et en fin de formation à Evoliris (modules courts).

Le CDR a également apporté son expertise aux conseillers emploi d'Actiris et à Carrefour Formation dans le cadre de certaines formations techniques courtes et de l'e-learning, ainsi que pour une grille de détermination de code professionnel. L'atelier de recherche d'emploi axé sur le secteur et les métiers TIC mis en place par Evoliris a permis d'encadrer 12 personnes. Au niveau des résultats, on comptabilisait au 1er semestre 13 CE qui ont trouvé un emploi tandis qu'au 2e semestre, sur 34 CE, 8 étaient en formation, 10 étaient à l'emploi et 16 en recherche emploi.

Concernant l'information et la sensibilisation, les actions suivantes ont été menées : la finalisation et lancement du Serious Game (Fr/NI), la participation à plusieurs foires et salons en lien avec l'emploi ou à la formation à Bruxelles (Job Contact, Salons d'Uccle et Schaerbeek, Siep, Salons de la formation, Plan naar werk, DevDAY / JOBDAY, le JOB IT DAY à Charleroi et Bruxelles), la participation à l'action « Informaticien(ne) d'un Jour » qui a touché 850 élèves et 3 enseignants.

Concernant la validation des compétences, en 2011, Evoliris a organisé les épreuves pour 6 candidats, 4 d'entre ayant réussi.

Au niveau de sa mission de veille technico-pédagogique, Evoliris a mené les actions suivantes : l'analyse des besoins en formations des entreprises en téléphonie mobile et applications Smartphone ; la conclusion et mise en œuvre des actions prévues par le groupe de travail « formations chercheurs d'emploi ».

Le comité de validation scientifique et technique, initié par Evoliris, a soutenu le développement d'une offre de modules de formation courts pour entreprises. Dans le cadre de son soutien aux centres OISP, Evoliris a poursuivi les projets de partenariat sur l'aspect technico-pédagogique des profils et contenus de formation. Il a également mené diverses actions de suivi dans le cadre du FORUM organisé en 2009.

## Perspectives 2012

En 2012, Evoliris souhaite développer des modules courts de formation (maximum 5 jours) à destination des chercheurs d'emploi et des travailleurs sur des technologies fortement demandées par les entreprises, afin de leur permettre de mettre leurs compétences à jour. Depuis 2011, des conventions existent avec deux fonds sectoriels « employés » (FEMB et CEFORA).

Compte tenu du succès rencontré par les formations techniques courtes en informatique pour chercheurs d'emploi et travailleurs, elles seront davantage déployées en 2012: leur nombre va passer de 40 à 65 thèmes. Elles doivent (en partie) s'inscrire dans la politique « formation » du MIC Bruxelles.

Le CDR compte ouvrir d'avantage l'offre de formation aux entreprises, et en particulier aux PME bruxelloises, grâce notamment à une collaboration étroite avec l'ABE.

Evoliris envisage également de développer une offre de formation professionnelle qualifiante de « développeur junior » (7-8 mois) pour des publics de chercheurs d'emploi ayant au maximum un CESS. En 2012, le CDR prévoit, en partenariat avec le MIC Bruxelles, de permettre l'accès gratuit à 150 certifications Microsoft pour les chercheurs d'emploi. Le MIC prendra également en charge les coûts pédagogiques de certaines formations courtes relatives aux technologies Microsoft.

Il va inciter les entreprises à activer plus intensément les dispositifs FPI, FPIE, PFI, IBO, chèques formation... afin de donner les compléments de formation liés à leurs besoins pour les chercheurs d'emploi.

Evoliris souhaite aussi accentuer les actions à destination des élèves et des enseignants du secondaire en proposant une offre de formation correspondant à leurs besoins (notamment pour les filières techniques en informatique).

Evoliris, grâce à ses équipements ou à ses formations en propres, prévoit 625.590 heures pour 2.279 personnes: 93% chercheurs d'emploi (54% des heures de formation), 2% employés (17% des heures de formation), 5% écoles (29% des heures de formation).

Au niveau de ses équipements, le CDR envisage un investissement de 46.000 euros en 2012 pour l'achat de nouveaux ordinateurs, de matériel Cisco, de logiciels, d'écrans interactifs,...

Concernant les actions emploi, le CDR bénéficiera en 2012 de l'aide d'un conseiller emploi d'Actiris à temps plein. Les actions emploi de 2012 seront les suivantes:

- Organisation de screenings afin d'identifier clairement les besoins en termes de formation:
   Screening Techniciens IT et Helpdek IT (2x/an) et création d'un outil informatisé pour tester les compétences des chercheurs d'emploi invités;
- Encadrement pour la recherche d'emploi (mettre à jour les dossiers des chercheurs d'emploi, orienter ...);
- Organisation de modules post-formation (préparation à l'emploi et informations sur autres formations);
- Coordination avec les gestionnaires d'offres d'Actiris pour favoriser la mise à l'emploi.

Evoliris souhaite organiser les épreuves de validation des compétences pour 24 personnes.

Au niveau de la promotion du secteur et des métiers TIC, diverses actions seront menées ou poursuivies en 2012 : le déploiement du Serious Game « Infinity », le projet « Informaticien(ne) d'un jour », la participation à des salons d'emploi/formation (Siep, Uccle Schaerbeek, Plan naar werk, ...), la participation au DevDay du JobDay, l'organisation de la 2ème édition de la journée d'échange avec les syndicats, la collaboration au Forum des emplois TIC ainsi qu'une table ronde sur le thème de la formation au sein des PME TIC Bruxelloises (avec le cluster TIC de l'ABE).

Evoliris envisage également de réactualiser l'étude de 2009-2010 sur le marché de l'emploi en se focalisant sur les évolutions des métiers du développement (Applications mobiles, Cloud computing, etc.), les besoins des entreprises en matière de recrutement et de formation.

### CDR Construction

Le CDR Construction développe trois domaines d'action, les deux premiers reprenant les métiers 'traditionnels' de la construction:

- un domaine d'action non mécanisé destiné à favoriser une offre de main-d'œuvre mieux qualifiée dans les métiers manuels de la construction;
- un domaine d'action mécanisé afin de développer des formations aux métiers sur équipements lourds (grues à tour et à montage rapide) ou liés aux techniques de coffrage et de montage d'échafaudage;
- un domaine d'action en éco-construction destiné à adapter les modules de formation afin d'y intégrer les exigences nouvelles de l'écologie (choix des matériaux, utilisation rationnelle de l'énergie, ...).

En 2011, le CDR a développé ses actions et multiplié les partenariats afin de renforcer les actions menées auprès de ses différents publics-cibles. Le CDR a ouvert depuis le 1er juin 2011 un second site à Anderlecht afin de développer l'activité de mise à disposition de matériel et de locaux. La mise en place de l'infrastructure à Anderlecht ainsi que la dynamique de l'Alliance Emploi-Environnement ont permis de diversifier et d'augmenter l'offre de formation.

En 2011, le CDR estime la mise à disposition du matériel et des locaux du CDR à 1.260 heures au total. Elles ont bénéficié à 17 professionnels, 134 chercheurs d'emploi (CE) et 7 CE bénéficiant d'un programme de transition professionnelle (PTP) ou de l'article 60 (art.60).

Le CDR a également soutenu au mieux les différentes initiatives des opérateurs de formation en développant des modules de formations complémentaires aux formations existantes : THTS (travail en hauteur en toute sécurité) : 782,25 heures ; Ergonomie : 672 heures ; Eco-construction : 2.664 heures. Les publics touchés lors de ces formations étaient répartis comme suit : 73% de CE ; 11% de formateurs et encadrants ; 8% de professionnels; 8% de PTP et art.60.

La formation courte de remise à niveau pour maçons élaborée et organisée par le CDR s'est terminée en mars 2011 pour 10 demandeurs d'emplois issus d'un screening maçons organisé en 2010, 9 d'entre eux ont trouvé un emploi.

Pour ses actions emploi, le CDR bénéficie de la collaboration d'un conseiller emploi d'Actiris à temps plein dès le 1er mars 2011. Dans le cadre de ses actions emploi, le CDR a coordonné divers screenings sur les métiers de coffreur, maçon, couvreur et plafonneur en collaboration avec Bruxelles Formation et Actiris. Dans le cadre de ces screenings, le CDR a invité 960 chercheurs d'emploi, 180 se sont présentés, et 118 ont été testés. Cela a permis de leur proposer des formations longues ou courtes en fonction de leur niveau de compétence ou encore de les réorienter par manque de

compétence ou de motivation pour le secteur. Suite au screening maçons organisé en 2010, le CDR a assuré le suivi des 12 chercheurs d'emploi en formation longue à Bruxelles Formation.

En 2011, le CDR a également collaboré à de nombreuses actions liées à l'emploi. Il a ainsi apporté sa collaboration à des organismes de formation pour les entrées en formation pour façadiers, assistants chefs de chantiers et assistants métreur deviseur.

Le CDR a initié en 2011 un projet pilote d'accompagnement pour TPE pour engager le 1er ouvrier en CP124. Ce fut un succès puisque le candidat a commencé sous contrat à durée indéterminée en février 2012.

Au niveau d'Actiris, diverses actions ont été menées : l'animation de séances d'information sectorielle pour environ 130 collaborateurs d'Actiris et le développement d'outils-support à l'inscription des chercheurs d'emploi chez Actiris.

Le CDR a développé une formation en construction durable pour les jeunes diplômés en 2011 de l'enseignement secondaire technique en construction (AEE Fiche 27) avec l'organisation de 2 sessions (sept. et nov. 2011), suivi d'une insertion sectorielle en fin de formation.

Il a participé à un groupe de travail pour l'insertion des peintres ainsi qu'à l'élaboration et la mise en place d'un testing de peintres : 8 peintres sous contrat PTP ont ainsi été testés.

Au niveau de la promotion du secteur, des métiers et des formations, diverses actions ont été menées: organisation d'un stage de 3 jours pour 15 jeunes (12-15 ans) au Carnaval, information sectorielle dans 5 écoles (60 élèves de 6ème/7ème de l'enseignement technique construction), participation à diverses bourses de l'emploi et de la formation (Plan naar werk, Job Contact, Bourse de l'emploi de Koekelberg), mise à jour du site internet.

Concernant sa mission de veille technico-pédagogique, le CDR a mené diverses enquêtes « Toitures vertes » et « Rénovation des châssis » (AEE fiche 25) sur l'état de ces marchés émergents, les opportunités éventuelles d'insertion, les besoins de formation. Une convention Cifful a été conclue pour le développement, en collaboration avec Bruxelles-Formation, d'outils pédagogiques en construction durable (déclinaison des outils sur base des différents métiers « gros œuvre, parachèvement, technique spéciales »).

Le CDR a organisé des groupes de travail afin d'identifier les besoins, les capacités de formation et actions à mettre en place relatifs aux problématiques suivantes : VCA élèves (sécurité), monteur chauffage central, module Construction Durable pour chauffagistes, montage d'échafaudage, placeur de menuiseries extérieures, ouvrier routier.

En ce qui concerne l'enseignement, dans le cadre de l'Alliance Emploi-Environnement, un programme de formation en construction durable portant sur les années scolaires 2011-2012 et 2012-2013 a été déterminé et les premières formations seront disponibles dès le 2e semestre de l'année scolaire 2012-2013.

## Perspectives 2012

Le CDR Construction a décidé de renforcer et développer les actions menées jusqu'à présent. Outre les sites Neder-Over-Heembeek et Anderlecht, il développera un « pôle d'information sur les métiers de la construction » qui sera situé rue Royale. Il achètera également du matériel à mettre à disposition des organismes de formations.

En 2012, le CDR prévoit l'organisation des formations suivantes:

- Travail en hauteur et sécurité : travailleurs de la CP124 : 1.000 heures, chercheurs d'emploi et formateurs : 1.200 heures, élèves et professeurs : 200 heures ;
- Cariste: travailleurs de la CP124: 200 heures;
- Peintures et enduits naturels : formateurs, encadrants (économie sociale) et chercheurs d'emplois : 300 heures ;
- Ergonomie des postures : chercheurs d'emploi : 800 heures ;
- Formation de formateurs et professeurs : formation des nouveaux formateurs de Bruxelles-Formation en construction durable, formation continue des formateurs dans les différents organismes, formation des professeurs via des projets pilotes avec les écoles ;
- Développement d'outils pédagogiques en déclinaison « métiers » en construction durable et mise à disposition pour les organismes de formation intéressés;

- Développement de formations en fonction des demandes suite à l'avancement des différentes fiches – actions de l'Alliance Emploi Environnement (AEE);
- Lancement d'une dynamique et projets pilotes en construction durable dans les écoles (AEE Fiche 3 et 7);
- Formation des jeunes diplômés en construction durable (AEE Fiche 27).

Les actions emploi sont développées en collaboration avec un conseiller emploi d'Actiris à temps plein. Les actions emploi prévues en 2012 sont les suivantes:

Le CDR prévoit d'organiser 5 à 6 screenings métiers en collaboration avec Bruxelles-Formation et le VDAB pour les disponibilités de formations, et avec le secteur concernant l'identification de la pénurie de main-d'œuvre.

Il apportera sa collaboration à des screenings de détermination « sectoriels » (collaboration avec JES, Missions locales) et à l'entrée en formation des organismes de formation ou d'insertion.

Le CDR prévoit de s'occuper de l'insertion des chercheurs d'emploi suite aux formations.

Il animera des séances d'information sectorielle pour les collaborateurs d'Actiris (2/an) et les différents intervenants chargés de l'orientation dans les organismes d'insertion (4/an). Il prévoit également de développer des outils-support à l'inscription des chercheurs d'emploi chez Actiris.

Il projette d'animer un groupe de travail pour l'insertion des peintres avec la mise en place d'actions correctives.

Il développera des parcours d'essais métiers couplés à une information métier pour pallier à la difficulté d'obtenir des candidats stagiaires et aux abandons en cours de formation.

Le CDR prévoit de faire également de l'accompagnement sectoriel en favorisant le matching de compétences : accompagnement des candidats dans leur recherche d'emploi, accompagnement des entreprises dans leur recrutement et suivi après engagement.

Une réserve de main d'œuvre sera constituée par la centralisation des CV et l'élaboration de fiches de compétence des demandeurs d'emploi testés lors de screenings ou autres actions.

Un parcours d'insertion « rénovation des châssis » sera développé par le CDR dans le cadre de l'économie sociale en collaboration avec le Centre Urbain (AEE Fiche 25).

Au niveau de la promotion de son secteur, le CDR organisera des stages de découverte des métiers de la construction lors des vacances de Toussaint et Carnaval pour 15 jeunes. Il envisage également d'aller dans 12 écoles afin de toucher 120 élèves de 6ème/7ème de l'enseignement technique construction. Il prévoit de participer à 4 bourses de l'emploi et de la formation. Son Guichet unique d'information et de promotion « Pôle d'information sur les métiers de la construction » sera développé en 2012 il s'adressera aux travailleurs et entreprises (information/inscription aux formations), aux demandeurs d'emploi (information sectorielle, offre de formation, inscription, guidance, accompagnement sectoriel), aux jeunes et élèves (découverte des métiers de la construction, activités ludiques).

Il prévoit d'avoir un numéro d'appel gratuit, de distribuer des dépliants, de développer des petites capsules vidéos (AEE FA 27) sur les métiers de la construction durable.

En matière de veille technico-pédagogique, le CDR animera un comité technique pour la construction durable. Il développera un tableau de bord de la construction en collaboration avec l'Observatoire de l'Emploi et FFC-Constructiv. Des études seront aussi menées dans le cadre des formations innovantes pour les Missions locales (montage d'échafaudages, menuiseries extérieures). Le CDR Construction poursuivra les groupes de travail visant à identifier les besoins et capacités de formation des publics cibles dans les domaines suivants : monteur chauffage central, installateur sanitaire, certification en matière de chauffage en collaboration avec le CTA, ouvrier routier.

Les résultats des 8 peintres sous contrat PTP testés en 2011 par le CDR ont mis en évidence une inadéquation entre le niveau de compétence souhaité en entreprise et celui des candidats testés. Ces résultats seront évalués en profondeur en janvier 2012 et une seconde session de test sera organisée en avril 2012.

## CDR Horeca Be Pro

L'étude, commandée par le CDR, afin d'inventorier les besoins du secteur en matière d'emploi et de formation, publiée en 2009 par l'Observatoire bruxellois de l'Emploi, a servi de base au CDR pour définir les actions à mener de 2010 à 2012.

En 2011, le CDR a organisé plusieurs formations pour ses différents publics.

Le CDR a poursuivi l'organisation du module de formation « Tutorat » qui s'adresse aux travailleurs du secteur amenés à accompagner le stagiaire pendant son stage en entreprise. Le CDR constitue ainsi une base de données de tuteurs formés utile à l'ensemble des acteurs de la formation Horeca à Bruxelles. Fin 2011, la base de données « Tuteurs » comptait 71 travailleurs dont 54 avaient été formés en 2011.

Le CDR a également mis en place des formations dans le cadre des grands événements à Bruxelles. L'asbl Omnivore a ainsi pu professionnaliser les fonctions assurées par de jeunes travailleurs.

8 enseignants et formateurs ont également été formés en Hygiène et HACCP.

7 élèves du CEFA d'Anderlecht ont eu l'opportunité de suivre un module en néerlandais orienté sur le vocabulaire usuel du secteur.

Le CDR a organisé une formation pour la fonction « Réceptionniste d'hôtel ». 14 chercheurs d'emploi l'ont suivie, 13 ont été certifiés. La mise à l'emploi a été de l'ordre de 92%. Une formation au logiciel « Opera » a été organisée pour 13 chercheurs d'emploi.

Dans le domaine de l'hygiène (HACCP), 4 modules ont permis de former 54 chercheurs d'emploi de 7 organismes d'insertion, mais également 34 personnes suivant les modules de renforcement des compétences organisés par le CDR. En effet, le CDR a poursuivi les formations d'un mois de renforcement des compétences pour des chercheurs d'emploi avec de l'expérience, formation suivie d'un module court sur la recherche d'emploi.

Pour ces formations, le CDR a invité 3.001 chercheurs d'emploi dans le cadre de screenings avec l'aide du conseiller emploi d'Actiris à mi-temps depuis avril 2011. 211 ont été reçus en entretien et 140 ont été testés. Cela a mené aux résultats suivants :

- 29 chercheurs d'emploi ont été réorientés vers des remises à niveau, détermination de projet professionnel ou alphabétisation;
- 14 chercheurs d'emploi ont été réorientés vers d'autres formations qualifiantes;
- 123 chercheurs d'emploi ont été orientés vers des formations Horeca;
- 29 chercheurs d'emploi ont été orientés directement vers l'emploi ou un atelier de recherche d'emploi;
- 16 chercheurs d'emploi ont bénéficié d'autres actions.

Ces screenings ont permis la mise en formation « serveur/barman » de 7 personnes, dont 5 sont à l'emploi, et la mise en formation « femme/valet de chambre » de 8 personnes, dont 7 sont à l'emploi.

NOMBRE DE PARTICIPANTS PAR FORMATION, CERTIFICATION ET RESULTATS APRES FORMATION (CDR HORECA) EN 2011

Renforcement de compétences	Nombre de chercheurs d'emploi en formation	Nombre de chercheurs d'emploi certifiés	Résultats (fin 2011)
Commis de cuisine	14	14	4 personnes à l'emploi (4p. intérim) 2010 : 12 certifiés : 66% à l'emploi (dont 50% CDI)
Commis de salle	9	9	5 personnes à l'emploi (1p. CDI – 1p. CDD – 3p. intérim) 2010 : 10 formés / 7 certifiés : 70% à l'emploi (dont 57% CDI)
Chefs de partie	12	12	4 personnes à l'emploi ( 1p. CDI - 1p. CDD - 2p. intérim) 2010 : 14 certifiés : 64% à l'emploi (dont 66% CDI)

Afin de faciliter leurs démarches de recherche d'emploi, les chercheurs d'emploi ayant suivi une formation ont eu l'opportunité de suivre le module 'CV et entretien d'embauche'. Des petits-déjeuners 'recrutement' ont aussi été organisés, lesquels ont donné l'occasion aux stagiaires de rencontrer des employeurs du secteur. 8 modules ont ainsi été organisés en 2011 pour 74 chercheurs d'emploi. Horeca Be Pro a aussi organisé 2 petits déjeuners recrutement : un petit déjeuner spécialement pour les femmes/valets de chambre et réceptionnistes avec la participation de 29 chercheurs d'emploi et 18 entreprises, l'autre petit déjeuner pour les commis de salle et cuisine avec la participation de 42

chercheurs d'emploi et 20 entreprises. Pour ces actions emploi, le CDR a bénéficié de la collaboration d'une conseillère Actiris mi-temps depuis avril 2011.

Concernant la validation des compétences, en novembre 2011, 4 profils ont été introduits à l'étude au SFMQ pour être agréés. Il s'agit de profils pour les fonctions de serveur, barman, chef de partie et cuisinier.

Au niveau de la sensibilisation et la promotion du secteur, des métiers et des formations, une séance d'information a été organisée pour les chercheurs d'emploi suivis par la Mission Locale de Bruxelles Ville sur le métier de femme/valet de chambre, et trois séances d'information à l'attention des conseillers emploi d'Actiris.

Horeca Be Pro a finalisé 4 petits films d'information sur les 4 métiers suivants : commis de salle, commis de cuisine, réceptionniste, femme de chambre.

Le CDR a participé à différentes bourses et salons pour des publics variés (salon de la formation, salon SIEP, Werkbeurs Tracé en Werkwinkel), et pour les professionnels du secteur (Horecalife).

Le CDR a aussi constitué une liste d'entreprises volontaires pour l'organisation de visites dans leur entreprise, d'ateliers interactifs et de témoignages de professionnels.

Concernant leur mission de veille sectorielle, l'inventaire des formations aux métiers de l'Horeca à Bruxelles a été finalisé en intégrant les différents programmes de l'enseignement technique et professionnel. D'autre part, le CDR a organisé une journée de rencontre avec des acteurs de l'enseignement afin d'appréhender leurs difficultés, besoins et opportunités.

En ce qui concerne le projet d'acquisition et d'aménagement de nouveaux locaux, pour différentes raisons, les projets Belle-Vue et Stassart ont été abandonnés au profit d'un nouveau projet d'achat d'un bâtiment à Anderlecht afin d'accueillir Horeca Formation et Horeca Be Pro.

## Perspectives 2012

Horeca Be Pro prévoit pour 2012, les actions suivantes:

- formation des chercheurs d'emploi: chacun des modules suivants pourra accueillir 12 à 14 chercheurs d'emploi: renforcement de compétences « Commis de cuisine », « Commis de salle », « Chef de partie », formation au métier de « réceptionniste d'hôtel », 4 sessions de HACCP, 1 session de formation courte « Opera »;
- formation des travailleurs: la formation de tutorat sera à nouveau organisée;
- formation des enseignants et formateurs Horeca: des formations seront données sur l'hygiène, la cuisson sous vide, les fours multifonctions;
- formation des élèves: une session de néerlandais sera organisée sur le vocabulaire utilisé dans l'Horeca;
- actions emploi : avec la collaboration d'un conseiller emploi d'Actiris à temps plein au CDR, 8 modules recherches d'emploi (12 p./module) et 4 petits déjeuners seront organisés;
- validation des compétences: dans la perspective d'une validation prochaine des profils proposés par le CDR, Horeca Be Pro a prévu des modules de formation devant aider les candidats à la validation de préparer l'examen ou de retravailler les compétences requises en cas d'échec;
- promotion du secteur et des métiers: Horeca Be Pro envisage d'organiser des séances d'informations métiers pour les acteurs de l'emploi, de la formation, élèves et chercheurs d'emploi. Le CDR développera aussi son site internet, réalisera des dépliants, affiches, fardes, participera à des bourses et salons (Bourse de l'emploi, Siep, Plan naar werk, Horecalife) et organisera 2 ateliers Kids de 5 jours;
- veille technico-pédagogique: Horeca Be Pro souhaite actualiser l'étude réalisée en 2009.

## CDR Iris TL

Les différentes actions de formation qui se sont déroulées à Iris TL représentent environ 30.000 heures de formation pour 135 chercheurs d'emploi (64% d'insertion), 4.214 heures pour 235 travailleurs de 31 entreprises. Pour les élèves et enseignants, 4 écoles bruxelloises ont pu bénéficier de 887 heures de formation et 10.966 heures de mise à disposition des infrastructures du CDR.

Concernant les épreuves de validation des compétences, 7 sessions ont été organisées pour 3 unités de compétences. Le taux de réussite était inférieur à 25%.

Dans le cadre de la promotion sectorielle, le site internet a été entièrement revu en collaboration avec Imelda Instituut et un stagiaire d'un organisme d'intégration socioprofessionnelle. En collaboration avec le Beci, Iris TL a accueilli le Pre Job Day et le Job Day du Port de Bruxelles. Iris TL a également participé au salon de l'emploi à Tours et à la mini-jobbeurs organisé avec le VDAB. Iris TL était en outre présent lors de l'ouverture du nouveau site logistique de Caméléon afin de favoriser l'insertion des chercheurs d'emploi par le biais de stages.

En collaboration avec le VDAB et le VOKA, le CDR a organisé 3 sessions d'initiation à la logistique pour le public « enseignement ».

Concernant la veille technico-pédagogique, Iris TL a mené les actions suivantes : d'une part, en collaboration avec le Fonds de Formation des Intérimaires (FFI), la préparation de l'étude sur les manques de compétences des candidats inscrits dans les différentes agences d'intérim spécialisées dans les profils logistiques ; d'autre part, en collaboration avec la Communauté portuaire et la Mission Locale de l'emploi de Molenbeek, la préparation d'une enquête auprès des entreprises du port sur leurs difficultés de recrutement de profils logistiques.

#### Perspectives 2012

Les formations organisées en 2011 seront reconduites en 2012. Il s'agit des formations de cariste (avec brevet), magasinier et aide-magasinier.

Le CDR souhaite développer la formation de préparateur de commandes avec engins roulants en partenariat avec le VDAB, Bruxelles Formation et Imelda Instituut. Un total de 40.000 heures de formation est prévu pour 2012 sur les infrastructures d'Iris TL : 53% pour chercheurs d'emploi, 31% pour les écoles, 15% pour les travailleurs, 1% divers.

En 2012, avec l'aide du conseiller emploi d'Actiris à temps plein au CDR, divers screenings seront organisés. Ils consistent à vérifier les compétences des chercheurs d'emploi afin de leur proposer, en fonction de leur niveau de compétence, soit un emploi, soit une formation, soit une réorientation professionnelle. Le CDR organisera aussi des rencontres entreprises et chercheurs d'emploi.

Iris TL souhaite collaborer en 2012 avec le FFI dans le cadre de la formation dans ce secteur.

Le CDR, agréé centre de validation de compétences pour les métiers de magasinier et de conducteur de chariot élévateur, organisera 5 sessions en 2012.

Concernant la promotion du secteur et des métiers, il envisage de finaliser son site internet, développer du matériel promotionnel (fiches métiers, dépliants, ...), rencontrer les entreprises, participer à différents salons, organiser l'initiation à la logistique dans les écoles, développer les rencontres entre les entreprises et les chercheurs d'emploi.

En matière de veille, Iris TL finalisera les projets d'études initiés en 2011.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7, 8, 9.

# 17 PRIME DE TRANSITION PROFESSIONNELLE

# Cadre juridique

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 19 mai 1994 (MB du 25 novembre 1994).

Arrêté du 18 juillet 1996 (MB du 23 octobre 1996).

Arrêté du 19 septembre 1996 (MB du 24 octobre 1996).

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 11 mars 2004 (MB du 14 mai 2004).

# **Objectifs**

Octroyer une prime aux PME et aux asbl ayant un siège social ou un siège d'activité à Bruxelles qui engagent certaines catégories de chercheurs d'emploi défavorisés et leur font suivre au sein même de l'entreprise une formation professionnelle reconnue par l'instance compétente.

# Principes généraux

L'entreprise ou l'asbl doit :

- répondre aux conditions de PME (compter moins de 250 personnes, avoir un siège social ou un siège d'exploitation à Bruxelles, avoir un chiffre d'affaires annuel inférieur à 40 millions d'euros ou un bilan annuel inférieur à 27 millions d'euros, être indépendante par rapport à de grandes entreprises);
- communiquer son offre d'emploi auprès d'Actiris avant l'engagement ;
- faire bénéficier le travailleur, au sein de l'entreprise, d'une formation professionnelle approuvée par Bruxelles Formation ou le VDAB et comportant 240 heures minimum (signature d'une convention de transition);
- engager le chercheur d'emploi via :
  - un contrat à durée indéterminée et à temps plein (prime de 500 €); ou
  - une convention de premier emploi associant un contrat de travail à durée indéterminée, minimum mi-temps et une formation reconnue (prime de 250 € pour les chercheurs d'emploi âgés de moins de 26 ans uniquement); ou
  - une convention de premier emploi (un contrat à durée indéterminée ou déterminée, minimum mi-temps et d'une durée d'au moins un an) dans le cadre d'une filière de formation en alternance (prime de 250 € ou 125 €, pour les chercheurs d'emploi âgés de moins de 26 ans); ou
  - une convention de premier emploi en alternance, d'un an minimum, sous couvert d'un contrat de travail ou d'un contrat d'apprentissage ou d'une convention d'insertion ou de stage (prime de 125 €, pour les chercheurs d'emploi âgés de moins de 26 ans uniquement et dans le cadre d'une filière de formation en alternance) ;
- occuper le travailleur dans la Région de Bruxelles-Capitale ;
- encadrer le travailleur pendant sa formation.

#### Le chercheur d'emploi doit :

- être inscrit à l'Office Régional Bruxellois de l'Emploi (Actiris);
- appartenir à l'une des catégories suivantes :
  - être âgé de moins de 25 ans et ne pas avoir travaillé (plus de) trois mois consécutifs (maximum diplôme du secondaire supérieur) ;
  - être âgé de moins de 25 ans, sans emploi depuis plus de six mois consécutifs (maximum diplôme du secondaire supérieur);
  - être âgé de plus de 25 ans, sans emploi depuis plus de douze mois consécutifs (maximum diplôme du secondaire supérieur);
  - être âgé de plus de 45 ans, sans emploi (maximum diplôme du secondaire supérieur) ;

- être âgé de plus de 55 ans, sans emploi ;
- souhaiter (ré-)intégrer le marché de l'emploi et avoir ni travaillé ni suivi de formation pendant au moins deux ans ;
- ne pas avoir trouvé une activité rémunérée de (plus de) trois mois consécutifs après avoir purgé une peine privative de liberté ;
- être inoccupé, âgé de moins de 46 ans, diplômé au maximum de l'enseignement secondaire inférieur et dont l'engagement engendre une création nette d'emploi.

Le montant de la prime s'élève à 500 €, 250 € ou 125 € par mois.

#### Durée de l'octroi de la prime :

- la prime est payable mensuellement pendant douze mois ;
- la période de douze mois doit se situer dans un délai de deux ans à dater du premier jour du mois de l'engagement;
- en cas de remplacement, peut uniquement être octroyée pour l'engagement d'un travailleur remplaçant un travailleur licencié pour faute grave ou un travailleur mis à la pension ;
- ne peut être cumulée ni avec une intervention publique liée à un investissement, ni avec un avantage financier autre que des réductions de cotisations de sécurité sociale ;
- ne peut, en aucun cas, excéder la rémunération nette mensuelle payée au travailleur.

La prime n'est pas due pour les mois pendant lesquels l'entreprise ne verse aucune rémunération.

#### **Encadrement administratif**

Actiris contrôle l'exécution de la mesure et paie les primes.

#### **Budget**

Budget prévu pour l'année en cours 105.000,00 €

Dépenses réelles :

34.125,00 €

#### Évaluation

**Quantitative** 

En 2011, 22 travailleurs ont fait bénéficier leur employeur de cette mesure.

Le tableau ci-dessous présente les principales caractéristiques des bénéficiaires de la mesure au 31.12.2011.

BENEFICIAIRES EN 2011 SELON LE SEXE, LA CLASSE D'AGE, LE NIVEAU D'ETUDES ET LE STATUT PROFESSIONNEL

	Hommes	Femmes	Total
Classe d'âge			
< 25 ans	4	11	15
25 à 44 ans	3	1	4
≥ 45 ans	1	2	3
Niveau d'études			
CESI	5	8	13
CESS	3	6	9
Total	8	14	22

Il est à noter que les bénéficiaires de cette mesure proviennent essentiellement de l'enseignement professionnel ou technique.

Par ailleurs, 55% des travailleurs sont engagés dans les secteurs du centre d'appels et de la construction et 32 % des jeunes sont occupés dans les domaines de la coiffure et de l'action sociale. Cela permet aux jeunes d'acquérir une expérience professionnelle qui complète et met en pratique leur apprentissage théorique dans l'enseignement professionnel ou technique.

REPARTITION 2011 DES BENEFICIAIRES SELON LE SECTEUR D'ACTIVITE QUI LES OCCUPE

Secteurs d'activité	Nombre de travailleurs	%
Centre d'appels + Telecom	7	32
Construction	5	23
Action sociale	4	18
Coiffure + esthétique	3	14
Enseignement	1	5
Services aux entreprises	1	5
Horeca	1	5
Total	22	100

## Qualitative

Globalement, l'effectif concerné par la mesure est en nette diminution. La baisse du nombre de personnes engagées via cette prime s'explique par la mise en œuvre du Plan Win-Win qui est plus avantageux financièrement pour les employeurs.

# Perspectives 2012

Il n'est pas envisagé de changer la réglementation. Le service continuera à appliquer la procédure en vigueur.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7, LD 8.

# 18 INTERVENTION DANS LES FRAIS DE REINSTALLATION DES CHOMEURS

# Cadre juridique

Articles 59 à 67 de l'arrêté royal du 20 décembre 1963 relatif à l'emploi et au chômage. Arrêté de l'Exécutif de la Région de Bruxelles-Capitale du 17 juillet 1991 (MB 30 août 1991).

#### **Objectifs**

Octroyer une intervention financière dans les frais de réinstallation des chômeurs qui fixent leur domicile dans la Région de Bruxelles-Capitale pour y occuper un emploi salarié avec un contrat de travail à durée indéterminée et comportant au moins 18 heures de travail par semaine.

# Principes généraux

Le chômeur doit :

- être âgé de 18 ans au moins ;
- être indemnisé ou chercheur d'emploi libre inoccupé inscrit depuis au moins trois mois auprès du service Conseil emploi d'Actiris.

#### Conditions:

- avoir obtenu son nouvel emploi par l'entremise d'Actiris ;
- le nouveau domicile dans la Région de Bruxelles-Capitale doit être distant de l'ancien d'au moins 30 km ;
- le lieu de travail doit être situé dans la Région de Bruxelles-Capitale ;
- le contrat de travail à durée indéterminée doit être d'au moins 18 h/semaine ;
- le déménagement doit avoir lieu dans les douze mois qui suivent la date de l'engagement.

#### Montant de l'intervention :

- le remboursement des frais de voyage du demandeur, des personnes cohabitant à sa charge et de son conjoint de droit ou de fait même si celui-ci n'est pas à sa charge ;
- le remboursement de la facture des frais de transport de son mobilier plafonnés à 500 €;
- une indemnité forfaitaire de 375 € majorée de 50 % par personne à charge.

#### **Encadrement administratif**

#### Procédure

La demande d'intervention doit être introduite par lettre recommandée auprès d'Actiris dans les trois mois qui suivent la date d'inscription au registre de la population.

Elle doit être accompagnée des documents suivants :

- copie du contrat de travail ;
- attestation délivrée par l'administration communale du nouveau domicile comportant le nombre de personnes à charge, l'ancienne et la nouvelle adresse ainsi que la date d'inscription au registre local;
- attestation soit de chômeur indemnisé, soit de chercheur d'emploi libre inoccupé inscrit depuis au moins trois mois auprès du service Conseil emploi d'Actiris;
- facture des frais de transport du mobilier.

Organismes intervenant dans la mesure

Actiris contrôle l'exécution de la mesure et paie l'intervention.

# **Budget**

Budget prévu pour l'année en cours 3.000,00 €.

Dépenses réelles

0 €.

#### Évaluation

Quantitative

Aucune demande n'a été introduite en 2011.

#### Qualitative

La mesure n'est pas assez connue probablement des chercheurs d'emploi s'installant sur le territoire bruxellois. Cette année, il n'y a pas eu de demande d'intervention dans les frais de réinstallation des chômeurs. Concrètement, un certain nombre de chercheurs d'emploi habitant les autres régions s'inscrivent auprès d'Actiris pour trouver plus facilement du travail. A cette occasion, Actiris devrait faire davantage de publicité sur les avantages auxquels ils peuvent, le cas échéant, prétendre dans le cadre de cette mesure.

Il y a adéquation du cadre législatif par rapport à l'objectif poursuivi, mais pas par rapport à la mise en œuvre concrète de la mesure. En effet, comme il est exigé que le chercheur d'emploi obtienne son emploi par l'entremise d'Actiris, toutes les personnes qui trouvent leur emploi par d'autres moyens et qui s'installent en Région bruxelloise ne peuvent bénéficier de la mesure.

## Perspectives 2012

Comme les années précédentes, on ne peut que répéter que pour que cette mesure puisse être connue, il serait souhaitable d'envoyer un courrier informatif à tous les chercheurs d'emploi qui s'inscrivent auprès d'Actiris mais qui n'habitent pas en Région bruxelloise.

Par ailleurs, si l'on souhaite que cette mesure prenne de l'ampleur, il serait souhaitable de modifier la règlementation pour qu'elle puisse effectivement s'inscrire dans les actions mises en œuvre en vue de faciliter la mobilité des travailleurs.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014

LD 7.

# 19 PROMOTION DE LA DIVERSITE AU SEIN DE L'ENTREPRISE

## Cadre juridique

Institués par l'Union Européenne, les Pactes territoriaux pour l'emploi ont pour objectif de favoriser l'emploi en mobilisant l'ensemble des acteurs territoriaux concernés en vue d'élaborer un certain nombre de projets. Le partenariat et l'approche bottom-up en constituent les points de départ.

Conclusion du Pacte social pour l'emploi des Bruxellois en juin 2002, intégré en mars 2005 dans le Contrat pour l'Economie et l'Emploi (C2E). Dans ces deux textes sont confiées au Pacte territorial pour l'Emploi la politique de la diversité et la politique en matière de lutte contre la discrimination à l'embauche.

Décision de l'Assemblée plénière du Pacte territorial en novembre 2007 approuvant le programme-cadre du Pacte pour la période 2007-2013, avec, parmi les priorités, une politique de diversité intégrée.

Quatre ordonnances ont été approuvées par le Parlement bruxellois en septembre 2008, à savoir :

- l'ordonnance relative à la lutte contre la discrimination et à l'égalité de traitement en matière d'emploi au sein du secteur privé;
- l'ordonnance relative à la lutte contre la discrimination et à l'égalité de traitement en matière d'emploi au sein du secteur public ;
- l'ordonnance visant à assurer une politique de diversité au sein de la fonction publique ;
- l'ordonnance visant la promotion de la responsabilité sociétale dans les entreprises bruxelloises.

Le Pacte territorial pour l'Emploi s'est uniquement concentré sur les trois premières, car la quatrième vise une suite aux plans de diversité sous la forme d'obtention d'un label bruxellois de responsabilité sociétale.

En 2009, l'ordonnance visant le monde de l'entreprise s'est concrétisée dans des arrêtés d'exécution, avec l'Arrêté du 7 mai 2009 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, relatifs aux plans de diversité et au label diversité.

En mars 2011 le Gouvernement de la Région Bruxelloise a approuvé l'arrêté d'exécution portant exécution de l'ordonnance du 4 septembre 2008 visant à promouvoir la diversité et à lutter contre la discrimination dans la fonction publique régionale bruxelloise.

# **Objectifs**

Sensibiliser et encourager le monde bruxellois des entreprises à mener une politique interne de diversité et accompagner étroitement les entreprises bruxelloises dans ce processus. Divers moyens ont été mis en place à cet effet, notamment les plans de diversité, les consultants de la diversité, plusieurs publications et un site Internet. L'ensemble est soutenu par une série d'actions menées dans différents domaines et prenant à chaque fois en compte la relation entre la diversité, la lutte contre la discrimination et le monde de l'entreprise.

Rassembler tous les acteurs importants sur le marché de l'emploi en Région de Bruxelles-Capitale et organiser un large partenariat autour de cette politique de diversité : employeurs, secteurs professionnels, syndicats, administrations, organismes d'intérêt public et organismes d'insertion socioprofessionnelle. Ce partenariat poursuit l'élaboration et le perfectionnement des outils mis à la disposition de tous les acteurs du marché de l'emploi bruxellois.

#### Principes généraux et actions

L'objectif principal est d'élaborer une politique cohérente qui, d'une part, rassemble les actions visant à lutter contre la discrimination et à favoriser la diversité sur le marché bruxellois de l'emploi et, d'autre part, renforce ces actions par le développement conjoint d'une série d'outils destinés tant aux entreprises qu'aux partenaires entre eux.

La priorité est donnée à l'accompagnement des entreprises qui optent pour la diversité en leur apportant une assistance étroite pour la conception et l'établissement d'un plan de diversité, la demande d'un label diversité et en poursuivant les actions dans un plan de consolidation. Ce travail est assuré par une équipe de cinq consultants en diversité, accompagnés d'un comité paritaire de la

diversité composé de représentants des travailleurs, de représentants des organisations d'employeurs et d'un certain nombre d'experts (représentant le Ministre de l'Emploi, le Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme, le service Employeurs d'Actiris, le VDAB-RDB et Bruxelles Formation).

Ce comité règle également les partenariats avec les développeurs de projets en matière de diversité du BNCTO, ainsi que les programmes d'action annuels des trois syndicats bruxellois qui collaborent à la cellule Diversité. Enfin, il accueille des initiateurs de projets de la Région bruxelloise qui présentent leurs travaux. Dans ce processus, le Comité oriente le travail d'accompagnement via la cellule Diversité.

#### Partenaires de la mesure

Les membres de l'assemblée plénière du Pacte territorial à la base de l'orientation de la politique en la matière sont, entre autres :

- divers services de l'Office régional bruxellois de l'Emploi (Actiris)
- Bruxelles Formation ;
- RDB-VDAB;
- le cabinet du Ministre en charge de l'emploi, de l'économie de la Région de Bruxelles-Capitale;
- le Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme ;
- le Conseil économique et social de la Région de Bruxelles-Capitale (CESRB) ;
- la Fédération bruxelloise pour l'Insertion socioprofessionnelle (Febisp);
- le Fédération des Partenaires de l'Emploi (FEDERGON);
- le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale Cellule emploi ;
- l'Observatoire bruxellois de l'Emploi ;
- l'Union des entreprises de Bruxelles (BECI);
- la FGTB, la CSC et la CGSLB.

Ainsi que plusieurs organisations partenaires, parmi lesquelles le Brussels Nederlandstalig Comité Voor Tewerkstelling en Opleiding (BNCTO), l'Institut pour l'Egalité des Hommes et des Femmes, Tracé Brussel, etc.

#### **Encadrement administratif**

Actiris : Service indépendant du Pacte territorial pour l'Emploi, en tant qu'instance de coordination pour la cellule Diversité composée de cinq consultants de la diversité.

#### **Budget**

Budget prévu pour l'année en cours 897.000,00 €

*Dépenses au 31 décembre 2011* 768.906,94 €

#### Réalisations

#### Plans et label diversité

L'accompagnement des entreprises bruxelloises dans l'élaboration et l'exécution d'une politique interne de diversité constitue la priorité absolue de la cellule Diversité. Aujourd'hui, toute entreprise, quelle que soit sa taille et son appartenance au secteur marchand ou non marchand, peut s'engager dans l'élaboration d'un plan de diversité. Pour ce faire, trois principes de base sont appliqués : partir de la réalité propre à l'entreprise ; se baser exclusivement sur la gestion des compétences et, dès le

départ, s'assurer que cette politique de diversité soit portée par l'ensemble de l'entreprise en impliquant les travailleurs tant au niveau de la forme que du contenu.

Après une analyse approfondie et le lancement d'une structure porteuse interne et paritaire, un plan de diversité assorti d'actions sera rédigé en relation avec le public concerné (personnes d'origine étrangère, handicapés, jeunes, seniors, personnes peu qualifiées et, de manière transversale, la thématique du genre). Cela s'accompagne d'interventions de terrain en matière de management (sélection et recrutement, gestion du personnel, communication interne et positionnement externe). Le plan s'étale sur deux ans. Le premier plan peut être cofinancé par la Région de Bruxelles-Capitale à hauteur de 10.000 € maximum, répartis sur les deux années, la première tranche de la moitié étant accordée lors du démarrage du plan.

Le consultant de la diversité ayant assuré l'accompagnement de l'entreprise pendant le processus présente le plan au Comité de diversité au sein du Pacte territorial pour l'Emploi. Ce comité est constitué de manière paritaire par des représentants des travailleurs, des représentants des employeurs et une série d'experts externes. Ce comité formule des recommandations, dont l'entreprise tiendra compte ou non. Le plan est ensuite soumis pour avis au Comité de gestion d'Actiris. Si l'avis est positif, une convention est alors signée entre l'entreprise, Actiris et le Ministre de l'Emploi.

Une évaluation a lieu après deux ans (une évaluation intermédiaire étant prévue après un an). La procédure suivie pour cette évaluation est la même que celle utilisée pour l'établissement du plan. En cas d'évaluation positive, l'entreprise peut faire la demande d'un label Diversité, lié ou non à un plan de consolidation (sans cofinancement) pour des actions réalisées au cours des deux années suivantes. Le label pourra ainsi être renouvelé tous les deux ans, sur la base d'une évaluation positive du plan de consolidation.

Fin 2011, on dénombrait 55 plans de diversité (plus de détails sur www.diversite.irisnet.be), impliquant 27.184 travailleurs bruxellois. Quinze entreprises ont obtenu une évaluation positive de leur plan et ont reçu le label de diversité.

La cellule Diversité est en contact direct avec 670 entreprises bruxelloises. Outre l'accompagnement des entreprises privées, la cellule Diversité accompagne également des communes et des organismes d'intérêt public. Depuis l'approbation de l'arrêté d'exécution pour les organismes d'intérêt public, le Pacte soutient plusieurs institutions publiques bruxelloises dont le SIAMU, SDRB et Bruxelles Environnement. Dans l'attente des arrêtés d'exécution pour les communes, certaines d'entre elles se sont lancées dans la réflexion et la réalisation d'un plan de diversité.

## Accompagnement des processus de diversité en entreprise bruxelloise

Le travail individuel effectué en entreprise en matière de diversité s'accompagne d'actions d'encadrement, menées conjointement avec des partenaires bruxellois actifs sur le marché de l'emploi.

Ce travail débute par l'articulation avec d'autres organisations partenaires, comme le BNCTO (avec leurs propres initiateurs de projets pour les plans de diversité flamands à Bruxelles et via un protocole de collaboration), les trois syndicats bruxellois (ayant chacun leur propre conseiller en diversité et un programme d'action commun sur la formation, l'accompagnement et la sensibilisation, tant en entreprise qu'au sein de leurs syndicats – avec un forum intersyndical en février 2009 – et fixé dans des conventions de collaboration) et le Centre pour l'Egalité des Chances (collaboration notamment dans le cadre du Guichet d'information sur la discrimination et du Baromètre de la discrimination sur le marché de l'emploi [étude à long terme et objectivation du thème avec les autres Régions et Communautés de Belgique], faisant l'objet d'une convention de coopération entre le Centre et Actiris). En collaboration systématique avec des partenaires, trois 'moments spot diversité' ont été organisés sur le même modèle : lors d'un déjeuner de travail axé sur l'un ou l'autre aspect de la politique de diversité, les échanges de témoignages et d'expériences entre entreprises bruxelloises sont privilégiés et ponctués de cas concrets de collaboration entre partenaires et entreprises bruxellois. Les thèmes de l'année 2011 ont été la valorisation des expériences et les compétences acquises des primo-arrivants, les résultats de la phase d'expérimentation du CV anonyme et la présentation des quinze entreprises ayant obtenu le label de diversité. La cérémonie de remise des labels s'est tenue au terme d'une matinée jalonnée de plusieurs interventions : tout d'abord, le Centre de recherche Metices (ULB) a présenté les résultats de sa mission d'évaluation du dispositif des plans de diversité; ensuite, l'intervention de M. Edwin Hoffman a été l'occasion de développer une approche nuancée de l'interculturalité et enfin, un film a permis d'appréhender dans le concret les contenus des plans de diversité de chacune des entreprises labellisées.

Un dernier aspect important du travail de la cellule Diversité est l'accompagnement de projets de diversité des travailleurs de terrain à Bruxelles. Les initiateurs de projets présentent leur objectif qui est alors développé conjointement avec un consultant de la diversité puis soumis à l'avis du Comité Diversité. Une fois les recommandations obtenues, l'initiateur pourra poursuivre, seul ou en collaboration, le développement du projet. Les projets soutenus en 2011 ont été les suivants : une formation à la gestion des clients discriminants dans le secteur d'intérim (sur base d'un concept élaboré et testé l'année précédente), un projet de formation sensibilisation à l'approche interculturelle destiné aux consultants de deux Missions locales, un job-dating concernant le recrutement des conductrices à la STIB et une session d'information sur les métiers de la SNCB à destination des partenaires bruxellois de l'insertion socioprofessionnelle afin de toucher davantage de chercheurs d'emploi bruxellois. Les détails sur le contenu et les résultats peuvent être consultés sur le site www.diversite.irisnet.be.

Deux produits ont été réalisés concernant l'intégration des personnes en situation de handicap dans le monde de l'emploi: un "Topo Handicap Partenaires" et un "Topo Handicap Employeurs" visant à répertorier les acteurs du secteur du handicap et à sensibiliser les employeurs aux différentes actions et opportunités possibles en matière de handicap dans le monde de l'emploi.

Investissement propre au Pacte territorial pour l'Emploi.

Tout ce travail réalisé en matière de diversité est complété par la méthodologie informelle du Pacte territorial. L'année 2011 correspond à une année d'évaluation du dispositif « plan de diversité » avec les conclusions suivantes : un solide impact au niveau du management de l'entreprise mais avec des résultats très peu tangibles en ce qui concerne l'embauche nette des publics cibles concernés.

Le travail a ensuite été axé sur la poursuite de l'étude concernant les familles monoparentales bruxelloises dans le cadre d'une plateforme technique et d'un groupe d'accompagnement ainsi que sur la publication d'un rapport sur l'expérimentation du CV anonyme.

## **Evaluation**

## Quantitative

14 entreprises ont introduit un plan de diversité en 2011. Ces plans ont tous été approuvés. Grâce aux 55 plans de diversité, 27.814 travailleurs bruxellois sont directement impliqués dans la politique de diversité. L'investissement de la Région de Bruxelles-Capitale dans ces plans s'élève à 416.551 €.

#### Qualitative

Les actions prévues par les entreprises fonctionnent toutes sur la base d'une combinaison suivant le principe '6x4': les actions ont toutes un rapport avec les 6 axes de discrimination (origine, âge, jeunes et seniors -, handicap, infrascolarisé et genre) ainsi qu'avec les quatre domaines d'intervention (recrutement et sélection, gestion du personnel, communication interne et positionnement externe). 173 actions de diversité ont été inscrites dans les plans diversité présentés en 2011 (pour un total de 800 actions introduites depuis 2007): 19 % d'entre elles sont des actions de 'recrutement et de sélection', 40 % concernent la 'gestion du personnel', 19 % la 'communication interne' et 22 % le 'positionnement externe'. 67 % des actions inscrites s'adressent à tous les groupes cibles de la politique bruxelloise de la diversité (âge, origine, handicap, genre, faible niveau de scolarisation), contre 66 % en 2010 et 2009, 74 % en 2008 et 73 % en 2007. Les actions restantes concernent un groupe cible particulier, comme les jeunes travailleurs ou les travailleurs peu qualifiés.

Un des mérites de cette politique est qu'elle est portée par un large partenariat d'acteurs présents sur le marché de l'emploi bruxellois. De plus, maintenant que le cadre légal est établi, la thématique concerne toutes les catégories d'acteurs du marché, tant privés que publics, et ce, sur la base d'un modèle commun.

# Perspectives 2012

La réalisation des plans de diversité au sein des entreprises reste la grande priorité. L'objectif pour 2012 est fixé à 75 employeurs investissant dans un plan de diversité (tous types confondus, dont les premiers plans concernant le secteur public) ce qui représenterait 32.500 travailleurs directement concernés.

Chaque consultant gère, en plus des plans, un portefeuille de minimum 15 employeurs, engagés dans une phase d'élaboration d'un plan de diversité. En principe, dix-sept évaluations seront présentées au Comité de gestion d'Actiris, l'idée étant que la majeure partie de ces entreprises poursuivent leur engagement avec un plan de consolidation et un label.

Outre ces plans, les « moments spot » en partenariat avec une organisation (fédérations, syndicats ou secteurs) seront poursuivis sur base régulière, sous forme d'échanges d'expériences entre employeurs sur différents aspects d'une politique de diversité.

Pour permettre une plus forte exploitation des données issues des plans, un investissement sera réalisé dans une base de données et dans la systématisation d'une jurisprudence dans le cadre légal existant. Sur base de l'évaluation et des résultats de cet exercice de jurisprudence, la question des « priorités régionales » sera examinée, comme prévu, dans l'ordonnance et en collaboration avec l'Observatoire bruxellois de l'emploi et le Conseil Economique et Social.

La Cellule diversité continuera, dans l'intérêt des porteurs de plans de diversité, à investir dans la concertation avec acteurs et les dispositifs des autres régions et du niveau fédéral. Des plans portés communément par les dispositifs régionaux, des projets de diversité orientés sur les trois régions et la coproduction interrégionale d'instruments sont à l'agenda. Dans ce cadre, un nouveau protocole de collaboration sera proposé entre le BNCTO et le Pacte, dans le cadre de l'Accord de coopération entre la Flandre et Bruxelles signé en 2011.

Afin de mieux encadrer les actions de la cellule Diversité, le Pacte territorial pour l'Emploi va définir les lignes d'action prioritaires suivantes :

Cadre légal pour le secteur public :

Au niveau des employeurs du secteur public, chaque opérateur peut compter sur les mêmes services d'accompagnement que les employeurs privés, mais le cadre des plans de diversité est géré par l'administration régionale du Ministère de la Région bruxelloise.

La relocalisation de l'emploi (une plus grande ouverture aux demandeurs d'emploi bruxellois) sera une des priorités dans le travail d'accompagnement des consultants.

#### • Diversité et communes :

Un groupe de travail a élaboré, en plus des propositions d'arrêtés d'exécution, une proposition de convention-type réglant la gestion des offres et des candidats. Une période de test sera effectuée et évaluée, débouchant sur des pistes d'amélioration, notamment une plus grand orientation vers les 'compétences'. Une forme de rapportage en matière de diversité sera proposée dans le cadre de cette ordonnance.

#### Organismes régionaux d'intérêt public :

Un partenariat sera lancé avec quelques uns de ces organismes régionaux, eux-mêmes en contact structurel avec des employeurs. Un tel partenariat sera envisagé en priorité avec la Sdrb.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7, LD 10.

# 20 GUICHET D'INFORMATION SUR LA DISCRIMINATION A L'EMBAUCHE

# Cadre juridique

Le Pacte social pour l'Emploi des Bruxellois signé en 2002 entre le Ministre bruxellois de l'Emploi, les représentants des travailleurs, des employeurs et des classes moyennes, pacte intégré depuis 2005 dans le Contrat pour l'Economie et l'Emploi (C2E).

Loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination et modifiant la loi du 15 février 1993 créant le Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme.

Loi fédérale du 10 mai 2007 - Loi adaptant le Code judiciaire à la législation tendant à lutter contre les discriminations et réprimant certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie.

Loi fédérale du 10 mai 2007 – Loi tendant à lutter contre certaines formes de discrimination.

Loi fédérale du 10 mai 2007 – Loi modifiant la loi du 30 juillet 1981 tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie.

Ordonnance du 4 septembre 2008 – Ordonnance visant à promouvoir la diversité et à lutter contre la discrimination dans la fonction publique régionale bruxelloise.

Ordonnance du 4 septembre 2008 – Ordonnance visant à assurer une politique de diversité au sein de la fonction publique bruxelloise.

Ordonnance du 4 septembre 2008 – Ordonnance relative à la lutte contre la discrimination et à l'égalité de traitement en matière d'emploi.

# **Objectifs**

Ce guichet est opérationnel en tant que service d'Actiris et vise spécifiquement à informer les clients d'Actiris sur toutes les formes de discrimination à l'embauche et à accueillir, pour analyse et réponse appropriée, tout chercheur d'emploi bruxellois qui se sent discriminé.

# Principes généraux

En principe, la loi indique que les chercheurs d'emploi doivent être traités de la même manière dans leur recrutement. Aussi, lorsque les critères de sélection manquent de justification objective et raisonnable, il peut y avoir un comportement de discrimination directe ou indirecte.

Dans le cadre de la lutte contre la discrimination à l'embauche, Actiris a mis en place, en collaboration avec le Centre pour l'Egalité des Chances et de Lutte contre le Racisme, un service d'information spécialisé dans l'accueil, le soutien et l'accompagnement des personnes qui déclarent être victimes de discrimination.

Si un chercheur d'emploi pense être victime d'une discrimination lors de la procédure de recrutement, le conseiller essaiera d'établir avec la personne une analyse objective de la situation. Ensuite, ils détermineront ensemble si les présomptions de discrimination sont établies et/ou si la situation nécessite un suivi juridique. Dans ce cas, la victime rencontrera un juriste du Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme, dont la tâche sera d'apporter le soutien juridique nécessaire pour, le cas échéant, obtenir réparation.

#### **Encadrement administratif**

La direction Chercheurs d'Emploi d'Actiris uniquement. Budget

Dépenses au 31 décembre 2011

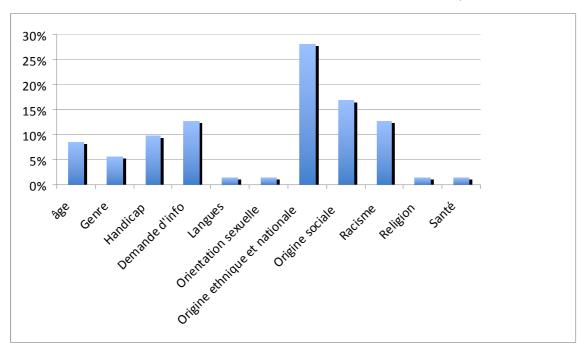
Le salaire de 1,5 ETP (1 niveau A + 0,5 niveau B) 88.841,63 €

#### **Evaluation**

520 personnes se sont présentées au Guichet d'information en 2011 (300 personnes en 2010) parmis lesquelles l'on compte 71 chercheurs d'emploi faisant l'objet d'un suivi intense auprès du guichet.

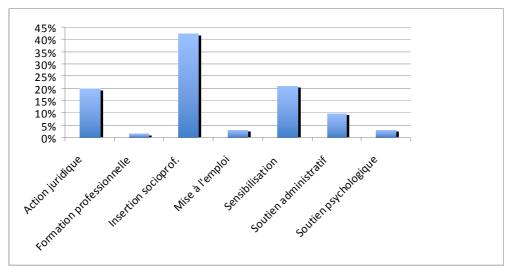
Les demandes peuvent relever de la simple information sur les droits et obligations passant par un accompagnement et une orientation vers d'autres services (souvent d'insertion professionnelle), jusqu'à la préparation d'une demande plus officielle reprise par le Centre.

En réduisant l'exercice un peu artificiel et théorique de déterminer le motif principal pour lequel les personnes s'adressent au Guichet (quand, souvent, c'est une combinaison de diverses raisons), les motifs se repartissent ainsi (en pourcentage) :



MOTIFS DE DISCRIMINATION DES PLAIGANTS SE PRESENTANT AU GUICHET D'INFORMATION, 2011

En ce qui concerne les actions entreprises pour répondre aux demandes formulées, grandes catégories se distinguent en pourcentage :



LES ACTIONS PRISES PAR LE GUICHET D'INFORMATION EN REPONSE AUX DEMANDES, 2011

Le Guichet participe de son côté régulièrement à des journées d'étude sur la discrimination à l'embauche. Les thèmes importants de 2010 étaient la discrimination multiple, la maternité par rapport à l'emploi et la formation professionnelle des jeunes chercheurs emploi.

## Perspectives 2012

La diffusion de l'information relative aux phénomènes de discrimination à l'embauche doit se poursuivre, surtout en ce qui concerne le nouveau cadre légal pour les acteurs du marché de l'emploi bruxellois. Afin de rapprocher le guichet des antennes décentralisées d'Actiris un réseau de conseillers-référents pour la lutte contre la discrimination est créé. Parmi les moyens de sensibilisation que le guichet a développés à leur intention se trouve l'événement du Triguichet, un séminaire trimestriel autour d'un thème 'anti-discrimination'. Actiris, en tant que service public doit lutter contre toute forme de discrimination faute de quoi il pourrait pratiquer une discrimination passive (traitement égal pour situation différente). À travers son offre de service il applique tous les jours cette confrontation à la différence qu'exprime clairement la population des chercheurs d'emploi bruxellois.

C'est en partenariat avec surtout le Centre pour l'Egalité des Chances et l'Institut pour l'égalité femmes-hommes, mais aussi avec des associations s'adressant à des groupes cibles de la législation 'anti-discrimination' que le guichet continue son travail d'information, d'accompagnement et de sensibilisation.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7.

# 21 RESEAU ACTIRIS DES PARTENAIRES POUR L'EMPLOI

# Cadre juridique

Ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 28 février 2008 portant exécution de l'article 7 de l'ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional bruxellois de l'Emploi.

# **Objectifs**

Le dispositif du réseau Actiris des partenaires pour l'Emploi (RPE) vise à rapprocher des utilisateurs (chercheurs d'emploi et employeurs) les services qui leur sont destinés et à mettre en place une coordination en vue d'améliorer le service qui leur est rendu de la part d'Actiris et des partenaires membres du réseau.

La mesure a pour objectifs d'ouvrir les bases de données d'Actiris à ses partenaires membres du réseau, de promouvoir la complémentarité des énergies disponibles et d'instaurer une meilleure communication entre l'ensemble des acteurs du champ de l'insertion socioprofessionnelle en Région bruxelloise.

Le RPE a également pour objectif d'accroître la visibilité du parcours d'insertion, de faciliter l'accès aux offres d'emploi et aux services spécialisés offerts par les divers intervenants, de simplifier et de réduire le poids du travail administratif occasionné par les divers rapports et bilans auxquels ces acteurs sont soumis dans le cadre du financement qu'ils perçoivent.

# Principes généraux

Partant du principe que des acteurs très différents relevant de pouvoirs institutionnels différents œuvrent, chacun en ce qui le concerne, dans le champ de l'emploi et de l'insertion socioprofessionnelle, il y a lieu, dans une perspective d'efficacité, de développer des synergies notamment via un réseau coordonné entre tous ces acteurs.

Dans la perspective de la mise en œuvre de ce réseau, il y a un intérêt majeur à ce que les différentes actions organisées par les acteurs locaux susmentionnés, soient articulées au sein d'une plate-forme pour l'emploi. La coordination de celle-ci est assurée au niveau régional.

Le modèle de fonctionnement s'élabore sur base du modèle de partenariat qui organise actuellement différentes actions comme, par exemple, le réseau de recherche active d'emploi ou l'insertion par les CPAS. La nouveauté réside dans le gain d'efficacité et l'instauration des complémentarités d'actions que l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication permet aux membres du réseau. Ce modèle de fonctionnement est formalisé par des conventions d'adhésion au réseau dont le contenu est adapté selon le type d'opérateurs concernés.

Cette mesure bénéficie du soutien du FSE Objectif « Compétitivité Régionale et Emploi » de la RBC.

#### **Encadrement administratif**

Actiris, via le service Support Réseau chargé spécifiquement de l'encadrement du réseau et de son développement (6,2 ETP dont 3 référents assurant les formations et l'assistance aux partenaires).

#### **Budget**

La mesure est financée via le budget ordinaire d'Actiris et partiellement cofinancée par le FSE.

#### Évaluation

# Quantitative

• 156 journées de formation initiale ont été dispensées en 2011. Elles ont débouché sur la délivrance de 146 nouvelles attestations, portant à 782 le nombre total d'utilisateurs au sein des

services partenaires. En outre, 32 demi-journées de suivi, 10 demi-journées de formation thématique et 3 demi-journées de coachings ont été organisées.

- Au 31/12/2011, 140 opérateurs sont connectés et actifs sur le réseau:
  - les 19 CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale;
  - 21 partenaires agréés pour des ateliers de recherche active d'emploi (18 ARAE francophones, 3 AAZW's néerlandophones);
  - 10 opérateurs d'insertion socioprofessionnelle (9 Missions locales, 1 partenaire néerlandophone);
  - 54 opérateurs de formation (46 OISP francophones, 8 ISPI's néerlandophones);
  - 9 centres de formation ou d'enseignement en alternance (6 CEFA francophones, 3 DLW-Alternering néerlandophones);
  - 15 opérateurs d'Accompagnement des Publics Spécifiques (11 APS francophones, 4 BSD néerlandophones);
  - 6 partenaires conventionnés pour accompagner les demandeurs d'emploi désireux de créer leur propre emploi (ACE, francophones) ;
  - 6 partenaires réalisant l'Accompagnement à l'Elaboration du Projet Professionnel (5 AEPP francophones, 1 BUB néerlandophone).

#### **Qualitative**

Grâce notamment à l'ajout systématique d'une journée de suivi 3 mois après la formation initiale et à l'organisation de 'refreshs', les partenaires sont plus à l'aise dans l'utilisation des bases de données et commettent moins d'erreurs dans l'encodage. Des manuels différenciés selon le type de partenaire ont été rédigés et sont remis à toutes les personnes suivant une formation.

Au-delà de l'aspect purement technique, la participation aux formations permet la construction d'une relation privilégiée entre les partenaires et Actiris, ainsi qu'entre partenaires d'une même famille d'opérateurs appelés à suivre les formations ensemble, ce qui renforce utilement la cohésion du réseau. En dehors des sessions de formation, plusieurs rencontres ont été organisées entre Actiris et l'ensemble des personnes travaillant dans un même type de partenariat.

Un outil intégré de suivi des clients et de suivi de la relation contractuelle partenaire/Actiris a été mis au point pour faciliter la gestion administrative, tant pour les partenaires que pour Actiris. Cela contribue à une amélioration sensible de la convivialité, de la simplicité et de la performance du réseau.

En interne, le projet "Intégration de l'Information" s'est poursuivi, permettant aux nouveaux collaborateurs d'Actiris de bénéficier, dans le cadre de leur programme d'accueil, d'une information concernant l'offre de service des différents partenaires impliqués dans le réseau.

Une attention particulière a été accordée à la qualité des encodages, que différentes mesures ont permis d'améliorer. L'architecture du site et son contenu ont fait l'objet d'une évaluation, qui donnera prochainement lieu à une refonte.

#### Perspectives 2012

- Le réseau étant appelé à s'étendre suite notamment au lancement de 3 nouveaux appels à projets en 2012, il est prévu d'engager un 4ème référent ;
- les manuels de formation vont être mis en ligne ;
- le site va faire l'objet d'une refonte ;
- le suivi qualité va être assuré de façon plus systématique ;
- les données relatives aux partenaires vont être mises à jour sous forme de fiches informatives ;
- le projet "Intégration de l'information" va entrer dans sa dernière phase, intitulée "Mieux connaître pour mieux orienter".

#### Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014

LD 7.

# 22 OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DE L'EMPLOI

## Cadre juridique

Service d'Actiris mis en place en 1994 avec le soutien du FSE. Actuellement, l'Observatoire s'inscrit comme mesure du programme opérationnel 2007-2013 Objectif "Compétitivité régionale et emploi" de la Région de Bruxelles-Capitale.

#### **Objectifs**

L'Observatoire a pour objectif d'assister les structures et systèmes, notamment par la mise en place de dispositifs permettant d'anticiper les besoins en qualifications dans la Région et d'identifier de nouvelles compétences. Il a aussi pour mission d'analyser l'ensemble des phénomènes relatifs au marché de l'emploi en Région de Bruxelles-Capitale et de diffuser de l'information sur ce marché.

# Principes généraux

L'Observatoire structure ses activités en fonction de demandes diverses provenant d'acteurs socioéconomiques, institutionnels ou politiques, qu'ils soient bruxellois, nationaux ou internationaux. Les réponses qu'il donne prennent la forme de publications ou d'interventions ponctuelles qui informent les acteurs concernés par le développement de la Région.

Dans ce cadre, l'Observatoire a comme tâches :

- d'analyser (et d'actualiser annuellement) l'évolution du contexte socioéconomique de la Région et l'évolution parallèle du marché du travail;
- de produire des indicateurs, entre autres dans le cadre de la mise en œuvre des lignes directrices pour l'emploi et de la programmation FSE Objectif Compétitivité régionale et emploi de la Région de Bruxelles-Capitale;
- de récolter et de mettre à jour les besoins exprimés de qualification et d'expérience professionnelle ainsi que d'identifier les déséquilibres rencontrés ou exprimés sur des segments spécifiques du marché de l'emploi bruxellois;
- de participer au développement de systèmes de prévision des tendances de l'emploi et des besoins en qualifications, en rapport avec les nouvelles modalités de travail et les nouvelles formes d'organisation du travail.

#### **Encadrement administratif**

**Actiris** 

#### **Budget**

*Dépenses au 31 décembre 2011* 969.070,17 €.

#### Évaluation

**Quantitative** 

Parmi les activités et réalisations de l'Observatoire en 2011, on peut notamment citer :

- l'analyse des fonctions critiques en Région de Bruxelles-Capitale ;
- la production annuelle de l'inventaire des mesures d'aide à l'emploi développées en Région de Bruxelles-Capitale;
- l'élaboration du rapport annuel de suivi des données quantitatives fournies par les agences d'emploi privées dans le cadre de la mise en œuvre de la gestion mixte du marché de l'emploi ;
- la gestion de bases de données nécessaires à l'analyse et au suivi du contexte socioéconomique et du contexte d'intervention du SPE;

- la maintenance du site IMT-B ainsi que son actualisation. Le site a continué à être présenté à différents partenaires ainsi qu'acteurs externes (notamment à l'étranger). Par ailleurs, l'Observatoire a entamé le travail d'analyse de la nomenclature NACE-BEL 2008 afin de définir de nouveaux secteurs IMT-B (auparavant les secteurs étaient définis sur base de la nomenclature NACE-BEL 2003). De plus, une enquête de satisfaction a été réalisée au cours du 2ème semestre 2011. Celle-ci ciblait les trois populations utilisatrices (collaborateurs d'Actiris, partenaires et chercheurs d'emploi);
- La contribution à une publication de la CCFEE via la rédaction d'une analyse « Portrait statistique de la jeunesse bruxelloise à son arrivée sur le marché du travail »;
- La contribution au colloque du 15 juin 2011 au CESRBC « Les enjeux socio-économiques du PRAS 'démographique' ». Le texte rédigé par l'Observatoire a été publié dans les Actes du colloque ;
- Analyse portant sur « les exigences et connaissances linguistiques » réalisée dans le cadre du Plan Langues pour les Bruxellois ;
- Un document portant sur « l'Etat des lieux du marché de l'emploi bruxellois en 2011 » qui sera intégré comme contribution au cahier de la Fonderie consacré à la Sécurité sociale (publication prévue en 2012);
- La réalisation d'un état des lieux de la mode et du design à Bruxelles afin d'identifier les filières des métiers de ces secteurs;
- La contribution au Plan d'action stratégique relatif au partenariat d'Actiris à travers la réalisation d'un état des lieux du marché du travail bruxellois ainsi que d'un inventaire des études relatives à l'anticipation des besoins sur le marché de l'emploi;
- La rédaction d'une note dans le cadre du 'Rapport d'évaluation de l'accord de coopération relatif à l'accompagnement et au suivi actif des chômeurs';
- L'analyse en termes de mises à l'emploi du CPP obligatoire ;
- La réalisation d'un enquête sur le volontariat auprès d'employeurs, dans le cadre de 'l'année européenne du volontariat';
- L'analyse longitudinale des travailleurs sortis du dispositif PTP, l'analyse a été réalisée sur la base des travailleurs qui sont sortis du dispositif PTP entre 2004 et 2011;
- La réalisation d'une note relative à la collaboration entre Actiris et la SDRB, l'Observatoire a fait une analyse des offres d'emploi communiquées à Actiris par 258 entreprises dont les numéros ont été communiqués par la SDRB.

L'Observatoire a répondu à un grand nombre de demandes de diagnostic et d'analyse provenant d'acteurs économiques, sociaux, professionnels ou encore politiques, ainsi qu'à des questions émanant de la presse audiovisuelle et écrite. Si l'essentiel de ces demandes émanent d'instances régionales ou fédérales, l'Observatoire satisfait aussi à des demandes provenant des structures internationales. L'Observatoire participe également à différents groupes de travail du Pacte territorial pour l'Emploi.

#### **Qualitative**

L'Observatoire participe à des réunions de groupes de travail sur l'emploi aux niveaux régional, fédéral, européen, etc. Ses membres participent à des séances d'information, à des forums, colloques, etc., sur différentes questions concernant le marché de l'emploi et procèdent aussi à des exposés/conférences à la demande.

Une nouvelle collaboration entre Actiris et Bruxelles Formation s'est établie en décembre 2008. Elle a pour but la mise en place d'un outil d'aide à la décision de priorités pour réguler l'offre de formation. L'Observatoire a assisté à deux réunions dans le cadre de la veille sectorielle ainsi que procédé à des échanges avec le service études de Bruxelles Formation.

En 2011, l'Observatoire a également collaboré avec le service études de Bruxelles-Formation en vue d'améliorer le suivi des stagiaires ayant terminé une formation professionnelle. Une nouvelle méthode a été expérimentée dans ce cadre et les premiers résultats ont fait l'objet de présentations à l'extérieur. La collaboration sur ce sujet devrait se poursuivre en 2012 et faire l'objet de mises à jour annuelles par la suite.

L'Observatoire est activement impliqué dans les travaux d'opérationnalisation du Pacte de Croissance urbaine Durable (PCUD, ou New Deal) conclu le 29 avril 2011 entre le Gouvernement régional et les partenaires sociaux.

Dans un premier chantier piloté par le CESRBC, l'Observatoire est amené à collaborer notamment avec l'IBSA et le Conseil de coordination économique pour « suivre et anticiper les conséquences à court et à moyen terme des mutations de l'économie urbaine et des restructurations des entreprises bruxelloises ». Dans un deuxième chantier piloté conjointement avec l'IBSA, sa mission consiste à produire « des indicateurs d'observation et d'analyse des dynamiques du marché du travail et d'évaluation des différentes mesures prises dans le cadre d'un rapport biennal et qui tiennent compte de la dynamique et de la complexité des questions de l'emploi à Bruxelles ». Seul pilote d'un troisième chantier, il lui est demandé de « renforcer la veille des métiers en pénurie dans les secteurs identifiés par le Pacte ». Ce chantier est associé à celui qui doit « associer à l'analyse et à l'interprétation des fonctions critiques, l'expertise des secteurs professionnels». Enfin, l'Observatoire pilote l'élaboration d'un « inventaire des besoins en matière d'emploi, de formation et d'enseignement ». Cet inventaire a pour ambition d'être un outil transversal aux différents chantiers PCUD.

Le travail sur ces quatre chantiers se poursuivra en 2012.

L'Observatoire a fourni un soutien technique au cabinet Cerexhe dans le cadre du Plan bruxellois contre la pauvreté en réalisant des fiches sur des mesures emploi participant à la lutte contre la pauvreté.

L'Observatoire participe à la production et à la récolte de données sur les mesures d'aide à l'emploi en Région bruxelloise notamment dans le cadre de la constitution de la banque de données communautaire (Politiques du marché du travail PMT - EUROSTAT).

L'Observatoire continue à collaborer à l'élaboration du Datawarehouse marché du travail et protection sociale (projet AGORA).

L'Observatoire participe au groupe de travail des SPE de l'UE « Mutual learning -benchmarking among  $PFS \gg$ 

Comme les années précédentes, l'Observatoire et les conseillers en matière européenne procèdent à la demande du Ministre de l'emploi à l'exercice de réactualisation de l'ensemble des mesures (in)directes d'aide à l'emploi gérées par la Région en vue de la mise en œuvre du suivi annuel du Programme national de réforme (PNR) dans le cadre de la Stratégie Européenne pour l'Emploi (SEE) intégrée à la stratégie de Lisbonne. Cet inventaire sert aussi de base au suivi du Plan d'action pour l'inclusion sociale

L'Observatoire collabore à l'élaboration des indicateurs des lignes directrices emploi du Programme national de réforme. Il est responsable de la production des indicateurs relatifs à l'activation des chercheurs d'emploi pour la Région de Bruxelles-Capitale.

L'Observatoire réalise le suivi interne des actions menées auprès des demandeurs d'emploi en matière d'aide à l'emploi (dont celles relatives à la programmation FSE RBC 2007-2013 gérée par le service FSE d'Actiris).

L'Observatoire contribue à la mise en œuvre de l'accord de coopération entre l'Etat fédéral et les Régions relatif à la promotion de la mobilité interrégionale des chercheurs d'emploi par la mise en place de nouveaux indicateurs de mobilité. Dans ce cadre, il collabore à la réalisation du "Plan d'action coordonné pour la périphérie bruxelloise".

Enfin, dans un souci de visibilité accrue, l'Observatoire réactualise régulièrement son site Internet. Celui-ci s'est enrichi de la mise en ligne de nombreuses statistiques concernant l'emploi et le chômage.

## Perspectives 2012

- Production du rapport annuel 2011 sur les fonctions critiques ;
- Mise à jour de l'inventaire des mesures d'aide à l'emploi en Région bruxelloise (en collaboration avec les services gestionnaires des mesures) ;
- La rédaction du contexte socioéconomique pour le rapport d'exécution du programme FSE de la Région et participation aux divers travaux ;
- Actualisation et maintenance du site IMT-B, des actions de communication sont également prévues;

- Elaboration de bases de données sur le chômage et l'emploi sur base de différentes sources (ONSS, BCSS, INASTI, ONEm, Forem, VDAB, Arbeitsamt, EFT, Federgon, Eurostat, etc.);
- Poursuite du travail de suivi, avec les gestionnaires des mesures d'emploi gérées par Actiris, de la production de rapports statistiques (annuels et semestriels) concernant les activités menées par les partenaires opérateurs (RAE, CPAS, OISP, etc.);
- Réalisation du rapport annuel relatif aux prestations des Agences d'emploi privées dans le cadre de l'application de l'ordonnance relative à la gestion mixte du marché de l'emploi ;
- Continuation des travaux liés à la mise en œuvre du Pacte de Croissance Urbaine Durable (PCUD),
   l'Observatoire avancera dans l'opérationnalisation des quatre chantiers dans lesquels il est impliqué;
- L'Observatoire sera sans doute amené à contribuer à la mise en place et au traitement de nouveaux flux provenant de la BCSS (principalement le flux Dmfa);
- Le futur Contrat de gestion d'Actiris aura probablement un impact sur les missions et l'organisation de l'Observatoire bruxellois de l'emploi.

**Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014** LD 7.

# 23 AIDES A LA FORMATION EXTERNE

#### Cadre juridique

Ordonnance organique du 13/12/2007 relative aux aides pour la promotion de l'expansion économique (MB du 10/01/2008).

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 26/06/2008 (MB du 14/08/2008) relatif aux aides à l'encadrement et à la transmission du savoir.

# **Objectif**

Les aides à la formation visent à améliorer le fonctionnement ou la compétitivité de l'entreprise.

# Principes généraux

Les aides à la formation sont réservées aux PME. Par ailleurs, ces formations doivent être confiées à des organismes extérieurs. Si le choix de l'organisme est libre, ceux-ci doivent toutefois répondre à quatre conditions : avoir minimum deux ans d'activité ; être spécialisés dans le domaine concerné ; fournir une liste de références ; être indépendants vis-à-vis de l'entreprise bénéficiaire.

Seuls les dossiers d'un montant minimum de 1.000 € sont admissibles. Les frais divers (frais de séjour, nourriture, déplacement, etc.) ne sont pas subsidiables. Une entreprise peut introduire 3 dossiers par année civile.

Les formations doivent avoir un caractère exceptionnel ou urgent et viser à améliorer le fonctionnement ou la compétitivité. Elles ne peuvent s'appliquer aux connaissances de base liées à l'activité de l'entreprise.

Exemples de formation : les formations en qualité totale, logistique, management, environnement. Le montant maximum de l'intervention est de 5.000 €, le taux d'intervention étant de 50 %. Quelques secteurs sont exclus : l'enseignement, le secteur de la santé, les activités associatives...

#### **Encadrement administratif**

La cellule "Aides SOFT" de la direction des Aides aux Entreprises de l'Administration de l'Économie et de l'Emploi du Ministère de la Région.

#### **Budget**

Le budget pour les aides à la formation s'élève à 875.000,00 € en 2011.

#### Évaluation

## **Quantitative**

En 2011, 498 dossiers de formation ont reçu une décision favorable et 91 dossiers ont été refusés.

Nombre de dossiers acceptes et montants engages

Nombre de dossiers avec dé	cision favorable	Montants engagés en €		
2010	2011	2010 2011		
401	498	687.547	873.957	

## Qualitative

Les entreprises de taille moyenne (un quart des dossiers) ont logiquement des besoins en formation plus importants que les petites entreprises. Mais, ce sont surtout les micro-entreprises (55% des demandes) qui bénéficient de la part la plus importante des ces aides, principalement pour des

formations en management. Ces perfectionnements ou formations de haut niveau sont destinés à des cadres ou dirigeants qui, au départ, disposent déjà d'une formation de base.

Les entreprises bénéficiaires sont pour la plupart actives dans le secteur des services. Remarquons également que les secteurs du commerce (7% des primes) et de l'industrie (5% des primes) sont sous-représentés.

# Perspectives 2012

Le nombre de demandes d'aide devrait dépasser le chiffre enregistré en 2011.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 8.

# 24 AIDES A LA CONSULTANCE

#### Cadre juridique

Ordonnance organique du 13/12/2007 relative aux aides pour la promotion de l'expansion économique (MB du 10/01/2008).

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 26/06/2008 (MB du 14/08/2008) relatif aux aides de pré-activité et pour le recours aux études et aux services de conseils extérieurs.

#### **Objectif**

L'objectif des aides à la consultance est d'encourager les PME à faire appel à un consultant lorsqu'elles sont confrontées à un problème ponctuel.

# Principes généraux

Ces aides sont réservées aux PME et le montant minimum de la mission est de 1.000 €. Les missions doivent être confiées à des consultants extérieurs. Le choix du consultant est libre et il n'y a pas d'agréation. Ils doivent répondre à quatre conditions : avoir minimum deux ans d'activité ; être spécialisés dans le domaine concerné ; fournir une liste de références ; être indépendants vis-à-vis de l'entreprise bénéficiaire (dans le sens large du terme). Les frais divers (frais de séjour, nourriture, déplacement, etc.) ne sont pas subsidiables.

Les aides à la consultance sont de deux types : le conseil extérieur et la réalisation d'études de faisabilité.

Les conseils extérieurs concernent les conseils relatifs aux problèmes ponctuels de gestion de l'entreprise qui visent à en améliorer le fonctionnement ou la compétitivité, à l'exclusion des problèmes de gestion journalière, habituelle ou récurrente de l'entreprise. Le taux d'intervention est de 50 %. L'aide est plafonnée à 15.000 €.

Certains secteurs sont exclus (l'enseignement, le secteur de la santé, les activités associatives, etc.). Comme exemples de conseils en gestion : business plan, accompagnement à la restructuration, étude de marché, mise en place et définition d'outils de gestion commerciale (à l'exclusion des missions de prospection et de suivi commercial), accompagnement à la mise en place de systèmes de contrôle d'assurance qualité, etc.

Les études de faisabilité portent sur un investissement déterminé et doivent être entreprises avant d'avoir pris la décision de réaliser un investissement. Le plafond de l'aide est fixé à 15.000 € avec un taux d'intervention de 50 %. Les secteurs exclus pour ce qui est des conseils le sont également dans le cadre des études de faisabilité.

# **Encadrement administratif**

La cellule « Aides SOFT » de la Direction des Aides aux Entreprises de l'Administration de l'Économie et de l'Emploi du Ministère de la Région.

#### **Budget**

Le budget pour les aides à la consultance s'élève pour 2011 à 3.090.000,00 €.

#### Évaluation

#### **Quantitative**

En 2011, la cellule a accordé 317 primes pour des dossiers de conseils et 71 pour des dossiers d'études de faisabilité. 49 dossiers ont été refusés.

#### Nombre de dossiers ACCEPTES et montants engages

	Nombre de doss	iers	Montants engagés en €		
	2010	2010 2011 20		2011	
Conseils en gestion	213	317	1.752.543	2.651.110	
Études de faisabilité	53	71	349.035	438.757	
Total	266	388	2.101.578	3.089.867	

# Qualitative

Ainsi que les années précédentes, le secteur des « activités spécialisées, scientifiques et techniques » reste le premier secteur des entreprises bénéficiaires des aides à la consultance : 27%, en hausse de 3% par rapport à 2010.

Par rapport à 2010, nous constatons également un accroissement du secteur de l'industrie manufacturière : de 11% à 16% et, une réduction du secteur des services administratifs et de soutien (de 11 % à 7%).

Dans la majorité des cas (92%), ce sont les micro et petites entreprises qui ont recours à ce type d'aide.

# Perspectives 2012

Le nombre de demandes d'aide devrait dépasser le chiffre enregistré en 2011.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7, LD 8.

# 25 INTERVENTION DANS LA REMUNERATION DES CHOMEURS ENGAGES POUR DES PROJETS D'EXPANSION ECONOMIQUE - ARRETE ROYAL 123

# Cadre juridique

Arrêté royal n° 123 du 30 décembre 1982 relatif à l'engagement de chômeurs affectés à certains projets d'expansion économique au bénéfice de petites et moyennes entreprises (M.B. du 18 janvier 1983).

Arrêté royal portant exécution de l'arrêté royal n° 123 du 30 décembre 1982 relatif à l'engagement de chômeurs affectés à certains projets d'expansion économique au bénéfice de petites et moyennes entreprises (M.B. du 30 juin 1983).

Arrêté royal du 18 juin 1985 portant exécution de l'article 1er, §2 de l'arrêté royal n° 123 du 30 décembre 1982 relatif à l'engagement de chômeurs affectés à certains projets d'expansion économique au bénéfice de petites et moyennes entreprises (M.B. du 2 juillet 1985).

Arrêté ministériel du 9 juin 1987 portant exécution de l'article 1er, §2, de l'arrêté royal n° 123 du 30 décembre 1982 relatif à l'engagement de chômeurs affectés à certains projets d'expansion économique au bénéfice de petites et moyennes entreprises (M.B. du 27 juin 1987).

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 26 juin 2008 relatif à l'aide au recrutement (M.B. du 14 août 2008).

# **Objectifs**

Il s'agit d'une intervention financière en faveur :

- d'entreprises industrielles ou commerciales de 3 à 100 travailleurs et qui mettent au point, seules ou avec l'assistance d'un organisme public ou privé, un projet destiné :
  - à la promotion des exportations hors UE ;
  - à la création de produits ou de procédés nouveaux ;
  - à l'économie d'énergie et/ou de matières premières ;
- d'organismes d'intérêt public de recherche, d'aide aux entreprises ou de développement économique, les associations d'entreprises fournissant à leurs membres une assistance technique et les organisations représentatives des employeurs ayant pour mission d'assister ou de conseiller ces entreprises.

Cette aide financière vise à soutenir les projets produisant des effets favorables sur l'évolution de l'emploi, à l'exclusion des activités normales et journalières, ayant pour but :

- l'étude ou la recherche en vue de la mise au point d'une sensible amélioration de produits ou de procédés nouveaux ;
- la promotion des exportations hors Union Européenne ;
- l'économie de matières premières ou d'énergie.

# Principes généraux

Sur base de l'évaluation positive réalisée par la cellule "Aides à la consultance et à la formation" de la Direction des Aides aux Entreprises de l'Administration de l'Economie et de l'Emploi du Ministère de la Région, Actiris prend en charge, pendant une période de deux ans maximum, une partie de la rémunération des travailleurs recrutés et des cotisations sociales y afférentes.

Le taux de l'intervention d'Actiris s'élève :

- pour les entreprises qui se font assister par un organisme public ou privé ainsi que pour les organismes d'assistance :
  - à 90 % des rémunérations et des cotisations sociales, octroyées pendant la première année ;
  - et à 75 % pendant la deuxième année.

• pour les entreprises qui mènent à bien le projet seules : à 50 % des rémunérations et des cotisations sociales.

Les personnes pouvant être embauchées dans ce cadre sont des chômeurs complets indemnisés ou assimilés.

L'employeur sélectionne le travailleur selon ses propres critères mais il doit communiquer chaque poste vacant à Actiris. Les nouveaux emplois ne peuvent entraîner, ni avoir entraîné la suppression d'autres emplois; l'employeur doit également faire face à ses obligations en matière d'emploi de stagiaires et de remplacement des prépensionnés.

#### **Encadrement administratif**

La cellule "Aides à la consultance et à la formation" de la Direction des Aides aux Entreprises de l'Administration de l'Economie et de l'Emploi du Ministère de la Région est responsable de l'analyse des demandes, et dès lors de l'octroi ou non des subventions aux entreprises.

La liquidation des interventions est effectuée par Actiris.

# **Budget**

Budget prévu pour l'année en cours 115.000,00 €

*Dépenses au 31 décembre 2011 :* 82.091,68 €

#### Évaluation

La cellule du Ministère n'a accordé aucune nouvelle convention en 2010, étant donné que cette mesure a été abrogée le 03 novembre 2008. Actiris continue à subventionner toutes les demandes introduites avant cette date.

#### Quantitative

CHERCHEURS D'EMPLOI BENEFICIAIRES SELON LA CLASSE D'AGE ET LE NIVEAU D'ETUDES EN 2011

	Hommes	Femmes	Total
Classe d'âge			
< 25 ans	-	-	-
25 à 44 ans	3	3	6
≥ 45 ans	-	1	1
Niveau d'études			
Enseignement sec. supérieur	-	2	2
Supérieur non universitaire	-	1	1
Universitaire	3	1	4
Total	3	4	7

# Qualitative

Les entreprises bénéficiaires engagent parfois des candidats qui ont des diplômes inférieurs ou trop élevés par rapport à ce qui est exigé par la convention. Ceci arrive parce que la société se rend compte qu'elle a sous-estimé ou surestimé les qualifications pour les postes demandés. Malgré cela, la société peut demander une dérogation au Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale afin d'engager ces personnes qui ne répondent pas aux conditions de qualification au départ.

On constate également que les chercheurs d'emploi engagés via cette mesure sont généralement très qualifiés (baccalauréat ou master), ce qui correspond d'ailleurs à la nature des projets visés par l'AR 123.

La cellule du Ministère estime que, sans aide financière, l'entreprise ne pourrait pas supporter seule la réalisation du (ou des) projet(s). Ces derniers, qui requièrent des ressources financières et humaines non négligeables, permettent d'assurer la croissance de l'entreprise.

# Perspectives 2012

Le Gouvernement a mis en place une nouvelle mesure « aide au recrutement » qui a remplacé directement l'AR. 123, depuis le 04 novembre 2008 (arrêté du G.R.C. du 26 juin 2008 – MB du 14/08/2008).

**Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014** LD 7.

# 26 Intervention dans la remuneration des chomeurs engages pour des projets d'expansion economique - Arrete royal 258

# Cadre juridique

Arrêté royal n° 258 du 31 décembre 1983 relatif à l'engagement de chômeurs affectés à certains projets d'assistance aux petites et moyennes entreprises (M.B. 21 janvier 1984).

Arrêté royal portant exécution de l'arrêté royal n° 258 du 31 décembre 1983 relatif à l'engagement de chômeurs affectés à certains projets d'assistance aux petites et moyennes entreprises (M.B. du 3 mars 1987).

# **Objectifs**

Le bénéficiaire de l'intervention de la Région doit être un organisme ayant pour mission d'assister ou de conseiller les PME. Ces organismes et associations doivent faire la preuve qu'ils procurent aux PME, depuis au moins un an, un ensemble de services juridiques, administratifs et économiques. La subvention vise à soutenir tout programme d'assistance aux PME. La subvention peut concerner, au minimum, un emploi à mi-temps et, au maximum, huit emplois à temps plein par projet.

# Principes généraux

Après acceptation de la demande par la cellule "Aides à la consultance et à la formation" de la Direction des Aides aux Entreprises au sein de l'Administration de l'Économie et de l'Emploi du Ministère de la Région, l'intervention d'Actiris s'élève :

- à 90 % de la rémunération et des cotisations sociales octroyées pendant la première année ;
- à 75 % pendant la deuxième année.

Les personnes pouvant être embauchées dans ce cadre sont des chômeurs complets indemnisés ou assimilés.

L'employeur sélectionne le travailleur selon ses propres critères mais il doit communiquer chaque poste vacant à Actiris. Les nouveaux emplois ne peuvent entraîner, ni avoir entraîné la suppression d'autres emplois; l'employeur doit également faire face à ses obligations en matière d'emploi de stagiaires et de remplacement des prépensionnés.

#### **Encadrement administratif**

La liquidation des interventions est effectuée par Actiris.

## **Budget**

Budget prévu pour l'année en cours 215.000,00 €

*Dépenses au 31 décembre 2011 :* 182.246,88 €

#### Évaluation

La cellule du Ministère n'a accordé aucune nouvelle convention depuis 2010, étant donné que cette mesure a été abrogée le 18 mai 2009. En 2011, Actiris a continué à subventionner toutes les demandes introduites avant cette date.

#### Quantitative

CHERCHEURS D'EMPLOI BENEFICIAIRES SELON LA CLASSE D'AGE ET LE NIVEAU D'ETUDES EN 2011

	Hommes	Femmes	Total
Classe d'âge			
< 25 ans	-	-	-
25 à 44 ans	6	2	8
≥ 45 ans	-	2	2
Niveau d'études			
Enseignement sec. inférieur	-	1	1
Enseignement sec. supérieur	-	1	1
Universitaire	6	2	8
Total	6	4	10

## Qualitative

Les constats formulés dans la fiche relative à l'AR 123 sont aussi d'application dans le cadre de l'AR 258. En effet, les organismes bénéficiaires engagent parfois des candidats qui ont des diplômes trop bas ou trop élevés par rapport à ce qui est exigé par la convention. On constate également que les chercheurs d'emploi engagés via cette mesure sont très qualifiés (baccalauréat, master), ce qui d'ailleurs correspond à la nature des projets subventionnés par l'AR 258.

Cette aide financière permet aux organismes de mener à bien la réalisation de projets parfois très coûteux.

#### Perspectives 2012

La Région de Bruxelles-Capitale gère des nouvelles mesures d'aides au recrutement au profit des associations sans but lucratif, aux associations internationales sans but lucratif et aux fondations actives dans l'accompagnement des micro-, petites et moyennes entreprises.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7.

# 27 SOUTIEN A LA CREATION D'ACTIVITES ECONOMIQUES: CENTRES D'ENTREPRISES ET GUICHETS D'ECONOMIE LOCALE

# Cadre juridique

Création des centres d'entreprises (CE) et des guichets d'économie locale (GEL) dans le cadre soit du programme d'initiative communautaire URBAN, soit de la programmation Objectif 2 FEDER de la Région de Bruxelles-Capitale (période 2000-2006).

Ordonnance du 12 février 2009 relative à la reconnaissance et à la subsidiation des centres d'entreprises et des guichets d'économie locale.

# **Objectifs**

Mise en œuvre dans le cadre de la programmation FEDER Objectif 2 de la Région durant la période 2000-2006, cette mesure vise à consolider la structure économique existante dans le périmètre d'éligibilité défini dans le cadre de la programmation de l'Objectif 2 ainsi qu'à assurer l'implantation et le développement de nouvelles entreprises :

- en proposant la fourniture de conseils de nature juridique, comptable, financière, fiscale ou autre vis-à-vis de toute personne manifestant le projet d'entreprendre une activité économique dans la zone, en réduisant les risques inhérents au lancement d'une entreprise ;
- en créant des pôles d'activités économiques centrés sur des filières génératrices d'emplois locaux durables par le biais d'investissements dans des anciennes structures immobilières à l'abandon destinés à déployer un réseau d'incubateurs d'entreprises sur le périmètre défini ;
- en stimulant la détection de projets locaux permettant de développer sur la zone un tissu économique de qualité, spécifique au milieu urbain dans lequel il s'intègre ;
- en développant des foyers de professions artistiques et artisanales au sein de quartiers permettant entre autres des interventions créatives sur les espaces publics.

# Principes généraux

# Le centre d'entreprises

Les centres d'entreprises ont pour mission principale l'accueil et le développement de projets en veillant à assurer une structure d'accompagnement, de guidance et de support administratif aux entreprises clientes, tant dans leur phase de création que dans leur phase de croissance. Pour cela, ils mettent à la disposition de jeunes entrepreneurs en phase de démarrage des spécialistes de l'accompagnement à la création et à la gestion d'entreprise ainsi que des espaces de bureaux et/ou d'ateliers pour des loyers modérés.

#### Le quichet d'économie locale

Les guichets d'économie locale sont des structures-relais pour l'ensemble d'un quartier. Ils ont pour objectif d'être une réelle interface entre le tissu local d'entreprises existantes ou émergeantes, et les diverses administrations intervenant lors du montage d'un projet d'entreprise (registre du commerce, administration de la TVA, administration fiscale, Société Régionale d'Investissement de Bruxelles, Fonds de Participation, Assurances, etc.).

Localisés lorsque cela s'avère possible au sein du centre d'entreprises développé dans le quartier, les guichets d'économie locale apportent leur soutien aussi bien au niveau des possibilités d'installation d'un projet d'entreprise dans la zone que dans la maîtrise des législations et réglementations existantes en matière de primes et subsides octroyés aux entreprises au niveau régional. Ils étendent également leur action au niveau du suivi des projets, en s'assurant que le plan financier établi par le promoteur soit suffisamment stable pour lui permettre de se maintenir sur le marché et éventuellement à terme de se développer. Ils apportent également une aide à la recherche de moyens financiers lorsque cela s'avère nécessaire.

Les guichets d'économie locale ont en outre en charge la mise en réseau du tissu économique local, en créant des partenariats d'entreprises au niveau du quartier.

# Mise en réseau des centres d'entreprises

Le réseau des centres d'entreprises et guichets d'économie locale a pour objectif de promouvoir les centres, de proposer des solutions aux problèmes rencontrés et de renforcer les synergies entre les différents partenaires. La SDRB a reçu la mission d'animer ce réseau depuis 2002. Les réunions se succèdent à une cadence d'une dizaine par an. La SDRB y joue le rôle d'animateur, de coordinateur et de secrétaire, laissant aux directeurs des centres d'entreprises l'initiative des thèmes à aborder. La SDRB dispose d'un subside annuel de 45.000 € pour la concrétisation de son rôle dans ce réseau. La SDRB représente la Région de Bruxelles-Capitale dans chacune des assemblées générales et dans chaque conseil d'administration des centres.

#### **Encadrement administratif**

#### Centres d'entreprises

Le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale et la Société de Développement pour la Région de Bruxelles-Capitale (SDRB). Cette dernière organise la mise en réseau des centres d'entreprises.

#### Guichets d'économie locale

Le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale. Les guichets d'économie locale sont intégrés au réseau des centres d'entreprises.

#### **Budget**

Donnée indisponible.

#### Évaluation

# Quantitative

On rappellera que les premiers centres d'entreprises ont été implantés à partir de 1994 dans le cadre de la programmation URBAN I. En 2011, 8 centres d'entreprises étaient actifs. Le programme Objectif II s'étant clôturé le 31 décembre 2006, les centres d'entreprises ont continué à fonctionner grâce à des subventions régionales de fonctionnement et à leurs recettes.

On signalera encore que la plupart des centres d'entreprises opérationnels réalisent régulièrement des travaux d'aménagement afin d'agrandir, d'améliorer ou d'adapter les infrastructures existantes mais aussi d'améliorer l'offre de services. Le tableau ci-dessous fournit une vue synthétique du nombre d'entités économiques et d'associations implantées dans les centres d'entreprises ainsi que du nombre d'emplois.

#### Nombre total d'entites installees en 2011

	Tanneurs	M Brussels	St-Gilles	Dansaert	Euclides	Lustrerie	Pépibru	Molenbeek	Total
Nbre total d'entités installées dont :	39	62	50	56	35	23	29	60	354
- entités économiques installées	30	61	49	52	29	21	29	55	326
- entreprises d'économie sociale	1	0	0	2	2	0	0	3	8
- ILDES	1	1	0	0	4	1	0	0	7
- associations installées	7	0	1	2	0	1	0	2	13
Nbre total d'emplois dont :	185	217	109	216	146	60	75	148	1.156
- emplois des entités économiques	100	216	106	195	108	40	75	135	975
- emplois des entreprises d'économie sociale	41	0	0	12	0	0	0	10	63

- emplois des ILDES	33	1	0	0	0	8	0	0	42
- emplois des associations	11	0	3	9	38	12	0	3	76

Source : réseau des centres d'entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale/SDRB.

Le nombre d'entreprises installées dans les centres d'entreprises augmente constamment depuis 2005 (passant de 155 à 354) tandis que le nombre d'associations a nettement diminué (passant de 22 en 2005 à 13 en 2011, soit 3,7 % des entités). Globalement, le nombre d'emplois au sein des entités économiques augmente légèrement (955 emplois en 2010) alors qu'il connaît une forte diminution au niveau des associations, passant de 24,7 % de l'emploi total en 2005 à 13,4 % en 2007 et 6,6 % en 2011.

Par ailleurs, il est intéressant de connaître les raisons de l'implantation (ou du départ) des entreprises dans un centre d'entreprises. Le tableau ci-dessous fournit une vue du nombre d'entreprises (et associations) entrantes et sortantes d'un centre d'entreprises de la Région ainsi que leur provenance ou leur destination.

ORIGINE DES ARRIVEES ET CAUSES/DESTINATIONS DES DEPARTS DES ENTREPRISE

Arrivées	Total	Départs	Total
Nombre d'entités entrantes	85	Nombre d'entités sortantes	83
Créations pures		Faillites ou cessation d'activités	20
Venant d'autres centres	5	Vers d'autres centres	1
		Vers un site de la SDRB	0
Venant d'autres sites	1	Vers la Région bruxelloise	51
Venant de la Région bruxelloise	54	Vers la Région wallonne	2
Venant de la Région wallonne	11	Vers la Région flamande	2
Venant de la Région flamande	6	Vers l'étranger	6
Venant de l'étranger	6	Destination inconnue	1

Source : réseau des centres d'entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale/SDRB.

Comme on peut le constater, la majorité des nouvelles entités économiques proviennent d'autres sites et de la Région de Bruxelles-Capitale. On remarquera encore que les centres d'entreprises semblent être des catalyseurs importants pour la (re)localisation des entreprises. Par rapport à 2010, il y a une forte diminution du nombre d'entités économiques entrantes (-26) et une forte augmentation du nombre de départs (+24), renversant ainsi la tendance observée en 2010 (augmentation des arrivées et baisse des départs).

Raison principale de l'arrivée des entités économiques	Total	Raison principale du départ des entités économiques	Total
Création	34	Extension	19
Extension	32	Cessation d'activités	21
Meilleures conditions financières	5	Faillites	8
Autres raisons (ou inconnues)	19	Meilleures conditions financières	7
		Autres (motif inconnu)	28

Source : réseau des centres d'entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale/SDRB.

Enfin, on rappellera l'existence des incubateurs. Ces derniers sont des structures permettant à des spin-offs d'être hébergées et accompagnées le temps qu'elles acquièrent une taille commerciale critique et deviennent autonomes. A ce propos, on notera encore qu'en 2006, la SDRB a été chargée de coordonner le réseau (appelé "coupole") des incubateurs de la Région. Outre EEBIC, 3 incubateurs sont concernés : l'incubateur BLSI de l'UCL (spécialisé dans les sciences du vivant), l'ICAB de la VUB (dédié aux NTIC), Eurobiotec (biotechnologies).

L'incubateur Brussels Business Base (3B) créé par la SDRB sur le zoning de TweeBeeck était un incubateur provisoire et n'est donc plus actif actuellement.

On notera aussi que la Région soutient spécifiquement les (jeunes) entreprises en difficulté via le centre pour entreprises en difficulté (CED), initiative de BECI (Brussels Enterprises Commerce and Industry). Sa mission est d'aider les indépendants et chefs d'entreprise à identifier clairement leurs

difficultés, à imaginer une stratégie de sortie de crise et à les aider à prendre contact avec les experts juridiques ou financiers qui les aideront à la mettre en œuvre. Au cours de l'année 2011, l'activité du CED dans son ensemble a généré 1.951 traitements de questions ou dossiers émanant des entrepreneurs en difficulté. Le nombre total des interventions peut se résumer comme suit :

- les accueils individualisés ou traitements téléphoniques (longs) dont l'objet a été de formuler une recommandation stratégique, de gestion ou d'information générale : 540 cas
- les consultations juridiques (y compris les pro deo juridiques et sociaux) : 647 cas ;
- les consultations financières (y compris les pro deo comptables) : 433 cas ;
- les demandes marketing et stratégiques : 120 cas ayant amenés 16 cas de diagnostic approfondis ;
- les « traitements » psychologiques et téléphoniques (télé-conseils) : 211 cas dont 126 dossiers ouverts au Télé-Conseil.

En 2011, 5 guichets d'économie locale (GEL) fonctionnent. Implantés le plus souvent dans la zone Objectif 2, le plus généralement auprès d'un centre d'entreprises, l'ensemble de ces guichets a reçu 1.922 personnes en entretien en 2011 (voir tableau suivant pour la répartition selon le sexe). Ceci représente une baisse de 276 unités par rapport à l'année précédente (le nombre d'hommes reçus a diminué de 280 unités, le nombre de femmes reçues a augmenté de 4 unités). Le nombre de personnes reçues en 2010 était déjà en baisse par rapport à 2009 (-92 unités).

	Anderlecht	Bruxelles	Molenbeek	St-Gilles	Schaerbeek	Total	%
Hommes	129	52	358	178	381	1.098	57,1
Femmes	49	29	122	255	369	824	42,9
Total	178	81	480	433	750	1.922	100,0

Source : réseau des centres d'entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale/SDRB.

On observe que les femmes, jusqu'en 2008, ont utilisé de plus en plus le dispositif. En effet, en 2005, elles constituaient 28,1 % de la population totale accueillie dans les GEL. Elles représentaient 43,6 % de la population accueillie en 2008. Leur proportion a diminué en 2009 et 2010 mais a remonté de plus de 5% en 2011. Cependant cette augmentation de la proportion de femmes reçues est principalement due à la forte diminution d'hommes reçus en 2011.

Comme l'indique le tableau ci-dessous, on remarquera que suite à l'accompagnement du guichet d'économie locale, 125 entreprises ont été créées en 2011 pour un total de 182 emplois (pour 166 entreprises totalisant 271 emplois en 2010). La hausse observée en 2010 ne s'est donc pas poursuivie et le niveau est inférieur à celui de 2009, et plus encore à celui de 2007 (200 entreprises totalisant 352 emplois).

ENTREPRISES ET EMPLOIS CREES EN 2011

	Anderlecht	Bruxelles	Molenbeek	St-Gilles	Schaerbeek	Total
Entreprises créées suite à l'accompagnement	10	6	48	38	23	125
Emplois créés suite à l'accompagnement	10	6	48	50	68	182

Source : réseau des centres d'entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale/SDRB.

#### Qualitative

La présence des GEL et des centres répond à des besoins spécifiques pour des entreprises qui ne trouveraient pas dans un autre contexte une chance de se développer.

La plupart des centres d'entreprises actuellement opérationnels effectuent régulièrement divers types de travaux d'aménagement (division en modules des espaces, finitions et décoration intérieure, équipements des bureaux, ...) dans le but, notamment, de faire face à de nouvelles demandes, d'améliorer l'offre de services et l'infrastructure existante. Par ailleurs, la présence de coopératives d'activités en Région de Bruxelles-Capitale permet de diversifier les services accessibles aux candidats entrepreneurs car il s'agit d'un outil supplémentaire d'aide au développement d'activités économiques

de proximité qui permet aux candidats entrepreneurs de tester leur projet sans perdre pour autant leurs droits sociaux.

De manière générale, les centres d'entreprises existants ont un taux d'occupation encourageant. Les guichets d'économie locale sont pleinement opérationnels et il existe une demande certaine pour ce type de projet. Le problème à leur niveau demeure le manque de personnel pour faire face à la demande. Comme indiqué les années antérieures, les interactions et échanges se poursuivent avec la Société Régionale d'Investissement de Bruxelles (SRIB), responsable du suivi de l'instrumentation financière mise en place (microcrédits, Fonds d'amorçage, ...).

#### Perspectives 2012

Les collaborateurs du Ministre et le réseau des centres d'entreprises et des GEL, avec le soutien actif de l'Administration de l'Economie et de l'Emploi, travaillent à la mise en place effective de l'ordonnance relative à la reconnaissance et à la subsidiation des centres d'entreprises et des guichets d'économie locale.

Le réseau des centres d'entreprises et des GEL est coordonné conjointement par la SDRB et l'ABE (Agence bruxelloise pour l'entreprise). Ceci afin de se conformer dès à présent au texte de l'ordonnance.

**Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014** LD 7.

# 28 PARTENARIAT DANS LE CADRE DE L'ACCOMPAGNEMENT A LA CREATION DE SON EMPLOI

# Cadre juridique

Ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional bruxellois de l'Emploi :

Ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles Capitale ;

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 15 avril 2004 portant exécution de l'Ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles Capitale;

Arrêté de Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 28 février 2008 portant exécution de l'article 7 de l'ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office ;

Contrat de gestion du 24 avril 2006 entre le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et l'Office régional bruxellois pour l'Emploi;

Décision du Comité de gestion d'Actiris du 23 mars 2010.

# **Objectifs**

L'objectif des actions d'accompagnement à la création de son emploi (ACE) est d'aider les chercheurs d'emploi à créer leur propre activité professionnelle, en concordance avec leurs compétences et leurs aspirations. En augmentant les compétences et les capacités des chercheurs d'emploi, cet accompagnement vise également à faciliter leur accès à tout emploi salarié, en cas d'abandon ou d'ajournement du projet initial de création de leur propre emploi.

# Principes généraux

Suite au lancement, au premier semestre 2010, d'un appel à projets relatif aux « Actions d'Accompagnement à la Création de son Emploi » (ACE), couvrant la période du 1er janvier 2011 au 31 décembre 2013, de nouvelles conventions ont été signées avec 6 opérateurs à partir du 1er janvier 2011 (à l'exception d'un partenaire pour lequel la convention a débuté le 1er avril 2011).

Les actions ACE sont réalisées dans le cadre d'un parcours global, structuré et personnalisé. Celui-ci se décline en plusieurs phases :

- l'accueil et l'information des chercheurs d'emploi au sujet des activités professionnelles indépendantes ainsi que des services proposés pour y accéder ;
- l'analyse des projets portés par les chercheurs d'emploi (et particulièrement de l'adéquation entre le projet d'entreprise et le profil du candidat) ;
- le suivi des actions de renforcement des compétences, dont l'organisation de sessions de préparation à l'activité indépendante, permettant notamment de présenter l'examen d'accès au certificat de gestion ;
- l'accompagnement à la concrétisation du projet (statut juridique, business plan, démarches d'installation avant le lancement de l'activité, ...);
- le suivi de l'activité indépendante jusque 6 mois après son démarrage.

La démarche pédagogique utilisée vise à favoriser l'autonomie dans les démarches entrepreneuriales sur base d'un accompagnement personnalisé fixant des objectifs clairement définis et accessibles quant à leur réalisation.

En termes de résultats, chaque partenaire ACE doit atteindre 40% de sorties positives maximum 6 mois après la fin de l'action.

La sélection des partenaires s'est faite sur base de leur expérience, de la qualité de la méthodologie, des collaborations prévues avec d'autres organismes, de l'efficience des résultats escomptés, des capacités d'accueil et d'accompagnement des bénéficiaires.

Les partenaires ACE participent à un comité d'accompagnement coordonné et animé par Actiris et ils sont connectés au RPE.

Cette mesure bénéficie du soutien du Programme Opérationnel FSE Objectif Compétitivité régionale et Emploi.

#### **Encadrement administratif**

Le Département Partenariat et Réseau et les inspecteurs de projets.

## **Budget**

Budget prévu pour l'exercice 2011 365.150,68 €

#### **Evaluation**

## Quantitative

Les données présentées reprennent les informations fournies par les opérateurs. Elles concernent les 6 opérateurs actifs en 2011. Durant cet exercice, les partenaires connectés au RPE ont encodé les actions qu'ils réalisaient avec leurs clients dans les dossiers de ces derniers.

Durant l'exercice 2011, 1.570 personnes éligibles au financement du Fonds Social Européen ont été suivies par les partenaires ACE. Ceci constitue une forte augmentation de la capacité d'accueil du dispositif ACE par rapport à l'exercice 2010 (1.120 personnes).

CHERCHEURS D'EMPLOI BENEFICIAIRES DE LA MESURE ACE EN 2011

	Hommes	Femmes	Total	%				
Nationalité								
Belgique	561	488	1.049	67%				
UE	111	119	230	15%				
Hors UE	209	78	287	18%				
Apatrides - Candidats réfugiés	1	1	2	0%				
ONU-réfugiés	0	2	2	0%				
Classe d'âge 1								
18 - 24	107	60	167	11%				
25 - 34	276	245	521	33%				
35 - 44	326	225	551	35%				
45 - 54	148	145	293	19%				
55 et plus	25	13	38	2%				
Durée d'inoccupation								
< 6 mois	265	189	454	29%				
de 6 à 11 mois	158	109	267	17%				
de 12 à 23 mois	149	123	272	17%				
= ou > 24 mois	310	265	575	37%				
Groupes études								
1er degré	117	50	167	11%				
2ème degré	162	116	278	18%				
3ème degré	203	183	386	25%				
Apprentissage	22	24	46	3%				
Enseignement supérieur	90	116	206	13%				
Autres études	288	199	487	31%				

Statut social				
DEDA	618	514	1.132	72%
DE à charge d'un CPAS	15	8	23	1%
DE en stage d'attente	35	23	58	4%
DE en formation	24	16	40	3%
Autres DEI	187	122	309	20%
En emploi	1	2	3	0%
Autres	2	3	5	0%
Total	882	688	1.570	100%

Le public suivi dans le cadre de l'accompagnement à la création de son emploi en 2011 présente le profil suivant :

- 60% du public ne possède pas de « Certificat d'études secondaires supérieures » reconnu en Belgique;
- 72% du public est repris comme étant « Chômeur complet indemnisé » (DEDA) et 1% du public émarge au C.P.A.S.;
- 68% du public a entre 25 et 45 ans et 11% du public est âgé de moins de 25 ans ;
- 56 % d'hommes et 44% de femmes.

Alors qu'on constatait une forte évolution dans la représentation des publics féminins liée à la venue d'un nouveau partenaire, CREDAL, qui cible son activité sur des femmes, cette évolution s'est d'abord équilibrée puis atténuée. Aujourd'hui, le public est composé de 56% d'hommes et de 44% de femmes. Les partenaires spécialisés expliquent ceci par la parentalité et les tâches ménagères qui reviennent encore souvent aux femmes, générant une difficulté d'allier une vie déjà active à l'activité d'indépendant. On peut donner les grandes caractéristiques des sorties de l'action ACE qui se répartissent de la manière suivante.

PRESENTATION DES RESULTATS A LA SORTIE DES ACTIONS POUR L'ANNEE 2011

Résultats des actions clôturées en 2011 à la sortie	Hommes	Femmes	To	otal
Création de son emploi (emploi indépendant)	34	26	60	14%
Entrée en coopérative d'activité	16	29	45	10%
Mise à l'emploi salarié ordinaire	88	57	145	33%
Mise à l'emploi : ACS	0	1	1	0%
Mise à l'emploi: art. 60/61	2	2	4	1%
Mise à l'emploi : PTP, SINE, Intérim d'insertion	6	4	10	2%
Sorties vers l'emploi	146	119	265	60%
Entrée en formation	11	9	20	5%
Entrée en RAE	3	4	7	2%
Autre type de mesure d'aide (hors ISP)	0	1	1	0%
Autre mesure d'aide à l'emploi	6	1	7	2%
Recherche d'emploi autonome	32	34	66	15%
Arrêt (quel que soit le motif)	24	24	48	11%
Sans nouvelles	15	6	21	5%
Total	237	198	435	100%

L'année 2011 a été fructueuse. De manière générale, ce n'est pas moins de 22% de porteurs de projets en plus du nombre prévu qui ont été accompagnés cette année.

Les résultats attendus ont largement été atteints, avec 66% de sorties positives directement à la sortie de l'action, alors que les résultats sont attendus sur une période de 6 mois. 14% de création de son propre emploi, 10 % d'entrée en coopérative d'activité, et 36 % d'emploi salarié. Cette proportion

importante de personnes qui trouvent un emploi salarié suite à un parcours ACE illustre l'apport de l'action en termes de remobilisation de la personne et de réorientation. Pour d'évidentes raisons économiques, les personnes suivies dans ce parcours continuent généralement à rechercher simultanément un emploi salarié.

#### **Qualitative**

A la lecture des rapports d'activités des partenaires, on relève les facteurs facilitant ou bloquant l'action suivants :

#### 1. Facteurs internes aux partenaires

Parmi les facteurs favorables à la réalisation de la mesure, on note le professionnalisme et l'expérience des équipes et des organismes partenaires dans l'accompagnement à la création de son emploi ainsi que l'utilisation d'outils méthodologiques performants.

Certains partenaires ont relevé les facteurs bloquants suivants : difficulté de toucher le public visé par le Fonds Social Européen, lourdeur administrative pour la gestion du projet.

#### 2. Facteurs liés au public

La demande d'accompagnement à la création de son emploi a été forte en 2011 : le nombre moyen de porteurs de projets accompagnés en 2011 est supérieur de 22% (soit 103 personnes) au nombre prévu pour les 4 premières phases. Par rapport à 2010, cela représente une augmentation de 16% du nombre moyen d'accompagnements réalisés pendant les 4 premières phases.

Certains partenaires ont l'impression d'avoir rencontré davantage de personnes répondant à un profil entrepreneurial par rapport aux années précédentes. Ainsi, l'un d'eux indique dans son rapport d'activités : « les entrepreneurs qui ont concrétisé cette année étaient inoccupés depuis peu. Tous étaient dans une dynamique de repositionnement professionnel avec une volonté de construire leur projet sur de bonnes bases et rapidement ».

Cependant, les difficultés récurrentes liées au profil des candidats entrepreneurs rencontrés sont toujours présentes : manque de valeur ajoutée des projets, manque de constance dans le rythme de travail, manque de véritable motivation entrepreneuriale (la motivation est davantage liée au besoin économique de « sortir du chômage » et à une volonté de retrouver une place dans le circuit socio-économique, voire parfois la justification d'une démarche auprès de l'ONEM), manque de qualifications, difficulté d'accéder à un financement, faible viabilité financière du projet, difficulté d'obtention du certificat de gestion (entre autres due à une connaissance insuffisante du français ou du néerlandais). Ces personnes se réorientent généralement vers la recherche d'un emploi salarié, suite au travail de réorientation réalisé au cours du parcours ACE.

Certains partenaires regrettent que les critères FSE ne prennent pas en compte la spécificité des femmes qui veulent entreprendre. En effet, alors que des études sur l'entreprenariat montrent que le désir d'entreprendre est autant présent chez les hommes que chez les femmes, on ne compte que 30% de femmes chefs d'entreprise pour 70% d'hommes. Crédal souligne l'importance d'un accompagnement spécifique pour les femmes qui veulent entreprendre en abordant des sujets tels que la conciliation entre la vie privée, la vie professionnelle et la vie sociale, le rapport à l'argent et à l'ambition, la confiance en soi. De plus, Crédal, tout comme d'autres organismes bruxellois, constate que les femmes sont plus demandeuses que les hommes d'être accompagnées pour créer leur emploi.

#### 3. Facteurs liés au contexte de la mesure

Le contexte économique défavorable ne semble pas avoir découragé les candidats entrepreneurs, malgré le nombre de faillites en Belgique en 2011.

Un partenaire souligne l'effet positif d'une mesure gouvernementale telle que la baisse de la TVA dans le secteur Horeca, qui a permis de créer des emplois supplémentaires.

Pour le public des détenus, le monde carcéral et son mode de fonctionnement complique le parcours d'auto-création de son emploi. Il est, par exemple, difficile de présenter au Tribunal d'Application des Peines un projet d'indépendant comme plan de reclassement. De plus, au vu des difficultés rencontrées lors de sa réinsertion, le projet d'indépendant devient souvent secondaire aux yeux du détenu. La suppression de l'organisation de l'examen du Jury central dans la prison est aussi un obstacle, un laps de temps important s'écoulant entre la fin de la formation et la présentation de l'examen, ce qui augmente le risque d'échec. Cela devrait évoluer favorablement en 2012 avec l'organisation d'une formation qualifiante en gestion au sein de la prison de Saint-Gilles.

Autre facteur bloquant signalé par un partenaire : des difficultés administratives qui impliquent de nombreuses démarches des chercheurs d'emploi auprès d'Actiris, de leur caisse de paiement et de l'ONEM afin de régulariser leur situation.

#### 4. Facteurs liés aux partenariats et aux réseaux

L'ensemble des partenaires mettant en œuvre la mesure ACE travaillent en partenariat avec un vaste réseau d'associations, d'institutions et d'organismes. Ces partenaires travaillent tant dans la formation que dans la finance ou le crédit : Service de médiation aux crédits d'entreprises, BECI, GELs, Fonds de participation, SRIB, Brusoc, Crédal, Village Finances, Atrium, CED, ABE, coopératives d'activités, La Boutique de gestion, l'Associatif financier, etc.

La bonne intégration des partenaires dans ce réseau est un facteur déterminant pour la mise en œuvre des actions d'accompagnement à la création de son emploi : promotion de l'action, financement des projets, conseils juridiques, échange d'informations et de bonnes pratiques, ... Des partenariats spécifiques à certains partenaires sont également porteurs, comme c'est le cas pour Crédal avec l'EFPME et pour Iles avec La Lustrerie, le centre d'entreprises dans lequel se situent leurs locaux. Cela facilite les interactions entre les candidats entrepreneurs et les entreprises présentes sur le site, elles-mêmes souvent créées depuis moins de 5 ans.

Des partenaires soulignent le rôle important d'Actiris comme relais de l'action ACE. Cependant, certains trouvent que les conseillers emploi ne connaissent pas suffisamment la mesure ACE, les critères FSE et la spécificité de chaque partenaire.

#### Perspectives 2012

En 2012, certains partenaires souhaitent développer un réseau entre les personnes ayant concrétisé leur projet, renforcer des partenariats pour la recherche d'un emploi salarié, et améliorer la promotion de leur projet.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7.

# 29 FONDS D'AMORÇAGE, CRÉDIT DE TRÉSORERIE, MICROCRÉDIT ET PRÊT SUBORDONNÉ

## Cadre juridique

BRUSOC, filiale de la Société régionale d'Investissement de Bruxelles (SRIB) créée en 2001, a pour objet le soutien et la promotion de l'insertion professionnelle des personnes en décrochage socio-économique, du développement local et, plus globalement de l'économie sociale et locale, marchande et non marchande.

# **Objectifs**

Cette mesure vise à promouvoir l'utilisation d'autres incitants financiers que les subsides directs et l'accès au capital à risque dans le développement de projets de nature économique dans le cadre de la revalorisation socio-économique de quartiers bruxellois en difficulté. La Zone d'Intervention Prioritaire (ZIP) rassemble ces quartiers et est soutenue par le Feder dans le cadre du programme opérationnel bruxellois.

Quatre instruments ont été créés par BRUSOC afin d'accompagner les indépendants, les petites entreprises et les projets d'économie sociale. Il s'agit du Fonds d'Amorçage permettant de financer les entreprises de petite taille ; du Crédit de Trésorerie qui correspond à un prêt remboursable en maximum 1 an; du microcrédit à destination des populations à faible revenu et enfin du prêt subordonné, soutien financier à toute société désireuse de développer un projet d'économie sociale ou solidaire.

Précisons que le Fonds d'Amorçage, le microcrédit et le Crédit de Trésorerie sont destinés à des entreprises qui se développent dans la Z.I.P. Ces outils sont destinés à des entreprises en situation d'exclusion bancaire.

Ces produits financiers se différencient du crédit classique par le montant des prêts accordés, les modalités de remboursement et par l'accompagnement et la guidance garantis au promoteur tout au long du démarrage de son projet.

#### Principes généraux

BRUSOC, créé avec le soutien du programme FEDER Objectif 2 de la Région de Bruxelles-Capitale 2000-2006, a vu sa convention avec la Région de Bruxelles-Capitale renouvelée dans le cadre de la de programmation FEDER 2007-2013.

Chaque demande d'intervention fait l'objet d'un accompagnement personnalisé ayant pour principal objet la pérennisation des activités développées. Les interventions, majoritairement sous forme de prêts, se situent entre 1.250 et 95.000 €. Les microcrédits, essentiellement destinés aux indépendants, sont limités à 25.000 €. Le taux d'intérêt de l'ensemble des produits financiers BRUSOC est de 4%. La durée moyenne de remboursement est de 3 ans11.

Il est à noter que BRUSOC travaille avec des acteurs locaux tels que les guichets d'économie locale, les centres d'entreprise, les Missions locales situées au sein de la ZIP.

#### Le Fonds d'amorçage

La création de cet outil permet de financer les petites et moyennes entreprises (PME) et très petites entreprises (TPE) qui se créent, s'installent ou se développent dans la zone d'intervention prioritaire, selon trois modalités d'intervention, à savoir : l'octroi de prêts, la participation au capital, ou sous une forme mixte.

Cette action, ciblée territorialement, vise un public spécifique d'investisseurs développant des activités économiques de petite taille et pourvoyeuses de main-d'œuvre peu qualifiée. Les bénéficiaires sont plus précisément des chômeurs, personnes aidées financièrement par le CPAS, exclus du circuit du travail, personnes vivant dans la précarité, etc., souhaitant créer une TPE ou une PME dans le

Se référer au rapport d'activités annuel de la SRIB, chapitre Brusoc, pour plus d'informations.

périmètre défini. L'intervention du Fonds d'amorçage s'ajoutera aux fonds propres apportés par l'entrepreneur.

#### Le Crédit de Trésorerie

Le Crédit de Trésorerie vise toute activité commerciale, en personne physique ou en société commerciale, en situation d'exclusion bancaire qui éprouve des problèmes passagers de trésorerie, dont la cause n'est pas liée à un problème structurel de l'entreprise.

#### Le microcrédit

Cet instrument vise à encourager le développement d'initiatives privées devant mener à l'embauche et l'insertion socioprofessionnelle ou la création d'emplois.

Le microcrédit se définit comme l'instrument financier permettant à des personnes physiques en situation d'exclusion d'accéder à une autonomie économique en créant leur activité.

Il s'adresse à une population à faible niveau de revenu (chômeurs, bénéficiaires de l'aide sociale) dans le cadre d'un parcours de réinsertion.

Il accorde de faibles montants de prêts qui correspondent à la limite en dessous de laquelle les institutions "traditionnelles" n'interviennent pas.

## Le prêt subordonné

Le prêt subordonné concerne des projets d'économie sociale ou d'insertion développés dans le cadre d'une asbl, d'une entreprise d'insertion ou encore d'une société commerciale poursuivant un objectif d'économie sociale ou solidaire.

Un produit court terme a également été développé pour les structures d'économie sociale afin de diminuer les tensions de trésorerie. Ce prêt se fait sur base d'escompte du subside régional.

Les prêts consentis dans ce cadre présentent les mêmes conditions que le Fonds d'amorçage. Il n'y a toutefois pas l'obligation territoriale liée à la localisation (programmation FEDER de la Région).

#### **Encadrement administratif**

BRUSOC, filiale de la SRIB.

#### Évaluation

# Quantitative

Suite à la conclusion de la nouvelle convention entre BRUSOC et la Région pour la période 2007-2013, l'arrêté du Gouvernement du 06 novembre 2008 octroie une subvention de 5,6 millions d'euros à la filiale de la SRIB. Si l'on y ajoute le réinvestissement des sommes récupérées sur les prêts accordés entre 2000 et 2006, le programme 2007-2013 porte sur un montant total de 9,4 millions d'euros. Cette somme doit être investie à raison de 71% dans des projets du Fonds d'amorçage, 18% dans des projets de micro-crédits. 7% seront consacrés à des projets de Crédits de trésorerie.

#### Microcrédit

Pour l'exercice 2011, 9 dossiers ont été finalisés dans le cadre des missions déléguées par la Région relatives aux projets cofinancés par le FEDER dans le cadre du programme "Objectif 2013" de la Région. Ces prêts représentent un montant total de 124.500,00 €.

Nombre d'entreprises concernées en 2011 selon le type d'activité et le nombre d'emplois

Types d'activités	Nombre d'entreprises	Nombre d'emplois
Construction	1	2
Horeca	1	1.5
Commerce	4	6.5
Arts, spectacles et activités récréatives	1	1
Services	2	2
Total	9	13

#### Fonds d'amorçage

Pour l'exercice 2011, 26 dossiers ont fait l'objet d'une intervention du fonds d'amorçage pour un montant total de 931.000,00 €.

Nombre d'entreprises concernees en 2011 selon le type d'activite et le nombre d'emplois

Types d'activités	Nombre d'entreprises	Nombre d'emplois
Construction	1	3
Horeca	6	11
Commerce	5	8
Informatiques et nouvelles technologies	1	2
Transport	5	11
Autres activités de services	8	53
Total	26	88

Globalement, les projets financés par les microcrédits et le Fonds d'amorçage sont caractérisés par une grande diversité. Des indépendants ont pu créer ou développer une activité économique dans divers secteurs : des sociétés commerciales ont pu se créer ou se développer dans la zone de revalorisation socio-économique.

On rappellera enfin que les guichets d'économie locale sont des acteurs importants pour la mise en œuvre de ces types d'aide. Une convention de partenariat entre les GEL et BRUSOC vise à dynamiser les interactions et promouvoir ces outils financiers.

#### Prêt subordonné

L'intervention de BRUSOC se fait sous forme de prêt ou de prise de participation au capital. Pour l'exercice 2011, BRUSOC a investi une somme de 316.625, 00 € auprès de 10 structures d'économie sociale.

Types d'activités	Nombre d'entreprises
Initiative Locale de Développement de l'Emploi	8
Entreprise d'insertion	2
Total	10

Le secteur des services a fortement augmenté suite à la participation de BRUSOC dans plusieurs entreprises d'insertion agréées titres-services et dans plusieurs centres d'entreprises.

#### Qualitative

Globalement, le fonds d'amorçage et le micro-crédit permettent à des personnes souhaitant s'installer comme indépendants de développer leur activité économique dans divers secteurs. Ces entrepreneurs viennent renforcer le tissu économique bruxellois en participant à l'auto-création d'emplois et à la revitalisation de quartiers en difficulté.

La diversité des sources d'émergence des projets démontre l'intérêt pour ce type d'aide. En outre, l'accompagnement du promoteur de projet par BRUSOC permet d'offrir un suivi adapté aux réalités socio-économiques du public ciblé par la mesure.

## Perspectives 2012

Consolidation de la collaboration avec les acteurs du développement local pour susciter les initiatives et poursuite du soutien personnalisé aux porteurs de projets. Poursuite de la mise en œuvre du nouveau programme "Objectif 2013" soutenu par le FEDER.

Au cours du premier semestre 2012 pour l'ensemble des produits financiers, la somme investie est supérieure à € 1.000.000. L'investissement attendu pour l'année 2012 est de € 1.800.000.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7, LD 10.

# 30 SOUTIEN AUX COOPÉRATIVES D'ACTIVITÉS

## Cadre juridique

Accord de coopération du 30 mai 2005 relatif à l'économie plurielle conclu entre l'Etat fédéral, la Région flamande, la Région wallonne et la Région de Bruxelles-Capitale et la Communauté germanophone, notamment les articles 7, § 8 et 18 de cet accord.

Ordonnance du 23 février 2006 portant assentiment à l'Accord de coopération du 30 mai 2005 relatif à l'économie plurielle conclu entre l'Etat fédéral, la Région flamande, la Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale et la Communauté germanophone.

## **Objectifs**

Une coopérative d'activités (CA) est une association coopérative à responsabilité limitée et à objectif social.

Son but social est le suivant : accompagner et encadrer les candidats entrepreneurs en vue du démarrage d'une activité d'indépendant. Il s'agit d'une forme de "coaching" par laquelle un candidat-entrepreneur peut, durant une période déterminée, expérimenter si une activité comme indépendant lui convient.

Ces activités sont réalisées par la société dans le cadre de l'économie sociale et de l'économie plurielle (responsabilité sociale de l'entreprise) et ont comme objectif social d'encourager l'emploi et l'entreprenariat comme indépendant des chercheurs d'emploi, des chômeurs et des bénéficiaires relevant du CPAS.

## Principes généraux

Durant une période de maximum 18 mois en principe, le candidat entrepreneur bénéficie d'un statut novateur selon lequel, d'une part, pendant la durée du contrat d'entrepreneuriat à l'essai il maintient son droit aux allocations de chômage ou au revenu d'intégration ou à l'aide sociale du CPAS, et d'autre part, au terme du contrat, il peut également récupérer ses droits déjà acquis s'il devait échquer

Pendant toute cette période, le candidat entrepreneur ne dispose pas encore d'une affaire et donc pas davantage d'un propre numéro d'entreprise ni de TVA. Il se focalise entièrement sur le démarrage de son entreprise et de ses premiers clients et peut utiliser le numéro d'entreprise et de TVA de la SCRL. C'est aussi cette association qui effectue la facturation. Afin d'encourager le déploiement des activités d'indépendant des candidats entrepreneurs, les revenus découlant de ces activités sont utilisés par la CA après retenue, le cas échéant, d'une partie des frais de secrétariat, pour verser aux candidats entrepreneurs une petite indemnité complétant leur revenu de remplacement.

A l'issue de la période d'accompagnement et de coaching par la coopérative, l'intéressé passe au statut d'indépendant (autonomisation de l'affaire qui s'est développée au sein de la coopérative) ou au statut de travailleur (devenu plus solide sur le marché de l'emploi par l'expérience acquise dans la coopérative), ou, le cas échéant, il adhère à une coopérative de travailleurs.

#### **Encadrement administratif**

La cellule «économie plurielle» de la Direction Politique de l'Emploi et Economie plurielle auprès de l'Administration de l'Economie et de l'Emploi du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale.

#### **Budget**

Budget prévu pour 2011

- 160.000 Euros pour Bruxelles Emergences scrlfs ;
- 155.000 Euros pour Debuut cvba-so.

## Dépenses au 31 décembre 2011

Un montant total de 252.000 € a été ordonnancé en 2011 pour les deux coopératives d'activités (avance 80 %).

#### **Evaluation**

#### Qualitative

Aucun budget spécifique n'est affecté à la mesure "coopératives d'activités". Les subsides octroyés aux coopératives d'activités proviennent de l'allocation de base pour des initiatives en matière d'économie sociale (emploi).

Afin d'assurer le suivi des projets, un représentant de la Direction Politique de l'Emploi et de l'Economie plurielle auprès de l'Administration de l'Economie et de l'Emploi du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale et un représentant du Ministre de l'Emploi assistent aux réunions du comité de suivi créé dans le cadre de ces projets. Le bénéficiaire des subsides participe à ces réunions.

Les parties concernées peuvent à tout moment demander qu'une réunion d'évaluation soit organisée.

#### Quantitative

## Chiffres Debu(u)t

Pendant les années 2007-2008, 37 candidats avaient déjà finalisé leur projet (17 comme indépendant, 16 comme travailleur salarié et 4 comme travailleur à mi-temps/indépendant à titre complémentaire). En 2009, 9 demandeurs d'emploi accompagnés ont finalisé leur projet: ils ont tous trouvé un emploi salarié.

Sur quatre ans, on peut donc comptabiliser un flux positif de 46 demandeurs d'emploi. Pendant cette période, 588 personnes ont reçu un accueil individuel et ont pu présenter leur projet d'entreprise (phase "exploration"). 169 personnes sont passées en phase de préparation (développement du projet et du plan d'entreprise). 42 personnes ont pris part à la phase « test » (activation du projet avec facturation). Le 31 décembre 2010, 19 personnes se trouvaient en phase « test ».

#### Chiffres Bruxelles Emergences

Pour Bruxelles-Emergences, on recense 355 personnes accueillies, 320 personnes ayant participé à une séance d'information collective et 143 ayant sollicité un rendez-vous. 95 candidats ont été accompagnés et formés dans le cadre d'un pré-coaching et 72 candidats ont participé à la phase d'étude et de création du plan d'entreprise. Au final, 57 candidats ont participé à la phase de test grandeur nature de leur projet. Parmi ces derniers, 24 emplois indépendants et salariés ont été créés.

Pour 2011, les chiffres ont été comptabilisés pour les deux coopératives d'activités :

- 706 personnes ont assisté à des informations collectives ;
- 200 personnes sont passées en phase de préparation du projet
- 132 personnes sont passées en phase test.

#### Les objectifs affichés pour 2012 sont pour les deux coopératives d'activités:

- prévoir des séances collectives d'information pour 1.500 personnes;
- prévoir des séances de coaching collectif pour 450 personnes;
- 200 personnes devraient entrer en programme de préparation;
- 132 personnes devraient être en période de test de projet;
- 100 personnes devraient être en phase de sortie dont 49 via la création d'entreprises.

#### Perspectives 2012

Continuité des deux projets en cours.

Afin d'assurer une continuité du fonctionnement et un financement structurel en tant que CA, le Gouvernement de Bruxelles-Capitale a déposé un projet d'ordonnance relative à l'agrément des sociétés en tant que coopérative d'activités en vue de l'octroi de subventions. Les objectifs et les

expériences des années précédentes serviront de base et la méthodologie développée durant cette période de point de départ.

**Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'Emploi 2011-2014** LD 7.

# 31 AGREMENT ET FINANCEMENT DES INITIATIVES LOCALES DE DEVELOPPEMENT DE L'EMPLOI ET DES ENTREPRISES D'INSERTION

## Cadre juridique

Ordonnance du 18 mars 2004 relative à l'agrément et au financement des initiatives locales de développement de l'emploi et des entreprises d'insertion.

Arrêté du 22 décembre 2004 portant exécution de l'ordonnance du 18 mars 2004 relative à l'agrément et au financement des initiatives locales de développement de l'emploi et des entreprises d'insertion.

# **Objectifs**

Agrément et financement des initiatives locales de développement de l'emploi et des entreprises d'insertion.

# Principes généraux

Les entreprises d'insertion et les initiatives locales de développement de l'emploi sont agréées et financées pour une période de quatre ans.

#### Initiative locale de développement de l'emploi

Personne morale constituée sous la forme d'une association sans but lucratif ayant comme but social l'insertion socioprofessionnelle de demandeurs d'emploi difficiles à placer par la prestation de services ou la production de biens, à destination des habitants, des collectivités, des entreprises. Types de subvention:

- subvention annuelle pour couvrir les frais de fonctionnement et les tâches d'accompagnement social du public cible d'un montant minimum de 15.000 € avec une subvention annuelle complémentaire de 7.500 € par tranche de 4 travailleurs engagés à partir du cinquième travailleur;
- subvention annuelle pour le personnel d'encadrement d'un montant de base de 31.000 € ainsi qu'une subvention annuelle complémentaire de 15.500 € par tranche de quatre travailleurs engagés à partir du cinquième travailleur.

#### Entreprise d'insertion

Personne morale constituée sous la forme d'une société commerciale ayant comme but social l'insertion socioprofessionnelle de demandeurs d'emploi difficiles à placer en recourant à une activité productrice de biens ou de services.

Types de subvention:

- subvention annuelle pour couvrir les frais de fonctionnement et les tâches d'accompagnement social du public cible d'un montant minimum de 15.000 € avec une subvention annuelle complémentaire de 7.500 € par tranche de quatre travailleurs engagés à partir du cinquième travailleur;
- subvention annuelle pour le personnel d'encadrement d'un montant de base de 31.000 € ainsi qu'une subvention annuelle complémentaire de 15.500 € par tranche de quatre travailleurs engagés à partir du cinquième travailleur;
- subvention pour l'engagement de chaque travailleur du public cible occupé à temps plein d'un montant de 5.000 € pour la première année et dégressif pour arriver à un montant de 1.250 € lors de la quatrième année.

#### **Encadrement administratif**

Le Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, Administration de l'Économie et de l'Emploi, Direction de la Politique de l'Emploi et de l'économie plurielle (4 agents).

## **Budget**

Budget prévu pour l'année en cours

Le budget prévu pour 2011 était de 5.900.000,00 €.

## Dépenses au 31 décembre

Pour 2005, une somme de 576.439,97 € sur un total de 619.874,00 € a été ordonnancée.

Pour 2006, une somme de 1.382.300,49 € sur un montant total de 1.483.997,49 € a été ordonnancée.

Pour 2007, une somme de 1.060.075,67 € sur un montant total de 3.354.686,46 € a été ordonnancée.

Pour 2008, une somme de 1.887.316,15 € sur un montant total de 4.500.000,00 € a été ordonnancée.

Pour 2009, une somme de 4.606.971,42 € sur un montant de 5.052.400,00 € a été ordonnancée.

Pour 2010, une somme de 5.136.776 € sur un montant de 5.400.000,00 € a été ordonnancée.

Pour 2011, une somme de 5.974.795,26 € sur un montant de 5.900.000 € a été ordonnancé (étant donné que certains soldes de 2010 n'ont pas été liquidés, nous avons payé en 2011 la deuxième tranche 2010 de certains projets)

#### Évaluation

# Quantitative

Au 31 décembre 2005, trente initiatives locales de développement de l'emploi (ILDE) et quatre entreprises d'insertion (EI) étaient agréées. En termes de financement, seules 25 ILDE et 2 EI ont été financées pour un montant total de 619.795,00 €. En termes d'emploi, environ 400 postes ont été créés.

En 2009, 62 associations (ILDE) et 17 entreprises d'insertion étaient agréées.

En termes de financement, 56 ILDE (pour un montant de  $4.029.099,10 \in$ ) et 14 EI (pour un montant de  $1.023.300,9 \in$ ) ont été financées. Les moyens alloués ont augmenté de 12 % (de  $4.500.000,00 \in$  à  $5.052.400,00 \in$ ) entre 2008 et 2009.

En 2010, 14 Initiatives locales de Développement de l'Emploi (ILDE) et 5 Entreprises d'Insertion (EI) (première demande, renouvellement ou élargissement de l'agrément) on été agréées.

On comptait 9 associations et 2 sociétés qui ont vu leur demande d'agrément (ou de son renouvellement) refusée.

Un financement a été accordé à 64 ILDE et 16 EI. Le nombre d'ILDE et d'EI à subsidier a continué d'augmenter (plus 13 % d'augmentation par rapport à 2009). Or, sur base de la réglementation actuelle, toutes les asbl et entreprises d'économie sociale qui remplissent les conditions sont financées au prorata des budgets disponibles.

En 2011, 13 Initiatives locales de Développement de l'Emploi (ILDE) et 3 Entreprises d'Insertion (EI) (première demande, renouvellement ou élargissement de l'agrément) on été agréées. Quatre associations et une société ont vu leur demande d'agrément (ou de son renouvellement) refusée. Un financement a été accordé à 72 ILDE et 16 EI. Le nombre d'ILDE et d'EI à subsidier continue donc d'augmenter (plus 11 % par rapport à 2010).

Les travaux relatifs à l'élaboration d'une nouvelle ordonnance ont été poursuivis par l'Administration, en étroite collaboration avec le cabinet du Ministre chargé de l'Emploi et la plate-forme Economie sociale.

# Perspectives 2012-2013

La nouvelle ordonnance a été votée au Parlement le 30 mars 2012.

Le budget alloué pour l'application de cette ordonnance est passé de 620.000,00 € pour l'année 2005 à 6.750.000,00 € pour l'année 2012.

L'arrêté d'exécution de la nouvelle ordonnance est en cours de rédaction pour que la nouvelle ordonnance puisse être d'application en 2013.

Pour 2013, une nouvelle allocation de base destinée à financer de nouveaux projets dans le cadre d'un appel à projets va être créée. Un montant de 400.000 euros est prévu.

# Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014

LD 7.

# 32 RECHERCHE DES SYNERGIES TRANSVERSALES POUR L'EMPLOI (PACTE TERRITORIAL POUR L'EMPLOI)

## Cadre juridique

Lancement de l'idée de constitution de pactes territoriaux à l'initiative de l'Union Européenne en juillet 1996.

Désignation de la direction générale d'Actiris en tant que coordinateur du Pacte territorial par le Ministre de l'Emploi de la Région de Bruxelles-Capitale (RBC).

Décision de l'Assemblée plénière du Pacte territorial en novembre 2007 approuvant le programme cadre du Pacte pour la période 2007-2013.

# **Objectifs**

Cette mesure vise à mobiliser les acteurs œuvrant dans le champ de l'emploi, à rechercher une cohérence dans les diverses politiques qui y sont développées, à favoriser la communication et la complémentarité entre ces acteurs et à avoir une meilleure connaissance des réalités socioéconomiques bruxelloises ainsi que favoriser les échanges d'information.

#### Principes généraux

Cette mesure consiste en la mise en place d'une coordination dynamique entre une multitude de partenaires dans un souci de cohérence et d'optimalisation de l'efficacité des mesures envisagées en faveur de l'emploi. Cette recherche s'inscrit dans la ligne des travaux du Pacte territorial pour l'emploi initié en 1998 et poursuivi dans le cadre du plan d'action 2001-2006.

Après quoi, l'ensemble des partenaires a marqué son accord en 2007 sur un nouveau plan d'action pour 2007-2013. Il s'agit plutôt d'un programme cadre qui est proposé, sorte de menu dont les priorités, les initiatives concrètes ne seront déterminées que par les partenaires concernés, en fonction de l'actualité, de l'opportunité, de la nécessité et de la complémentarité avec les plans et 'contrats' existants et négociés. Le Pacte se veut un lieu ouvert et mobilisant construit par les partenaires. C'est ainsi que, sur base des expériences des deux premiers plans d'actions, le Pacte a élaboré ce programme cadre à partir de contacts directs, d'évaluations et de suggestions émanant des partenaires ainsi que sur le résultat de différentes discussions en groupes de travail et en assemblée plénière.

Cette mesure bénéficie du soutien du FSE Objectif Compétitivité Régionale et Emploi de la Région de Bruxelles-Capitale.

#### Organismes partenaires de la mesure

Les membres de l'Assemblée plénière pilotant l'action :

- Actiris ;
- Agence Bruxelloise pour l'Entreprise (ABE);
- Association de la Ville et des Communes de la RBC (section CPAS et section communes);
- Bruxelles Formation ;
- Centre de référence Evoliris ;
- Conseil économique et social de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale, direction emploi ;
- Ministre de l'Emploi et de l'Économie du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- Observatoire bruxellois de l'Emploi ;
- Office de Promotion du Tourisme ;

- Port de Bruxelles ;
- SDRB;
- Service Formation PME;
- SRIB;
- Syntra Brussel;
- VDAB;
- FEDERGON;
- Centre pour l'Egalité des Chances et la Lutte contre le Racisme ;
- Chambre des Classes moyennes, représentée par UNIZO, UCM et LVZ;
- Febisp et Tracé Brussel.

#### **Encadrement administratif**

Actiris, le Pacte territorial pour l'emploi (un ETP).

#### **Budget**

Budget prévu pour l'année en cours 165.000,00 €

*Dépenses réelles* €138.682,86

#### Réalisations

- Démarrage du nouveau programme cadre ;
- Constitution de nouveaux groupes thématiques autour de la politique de diversité, des actions de mobilité interrégionale et autour de la thématique transversale de la monoparentalité.
- Coordination de la cellule diversité, composée de six consultants de la diversité et élaboration, opérationnalisation et structuration de la politique de diversité en matière d'emploi en Région de Bruxelles-Capitale;
- Coordination du plan d'action 'Bruxelles-périphérie' de mobilité interrégionale, dans le cadre de l'Accord de collaboration entre la Communauté flamande, la Région flamande, la Région de Bruxelles-Capitale, la Région wallonne, la Commission communautaire française et la Communauté germanophone;
- Initiative et coordination de la Plateforme technique de la monoparentalité en Région bruxelloise sur base d'un 'Tour d'horizon de la monoparentalité en Région bruxelloise' et organisation de l'accompagnement de l'étude longitudinale dans le cadre de la Prospective research for Brussels sur cette thématique.
- Continuation de la mission de représentation du Pacte au sein de l'asbl Bruxelles Ville région en Santé, programme bruxellois des villes en santé de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ;
- Participation à différents colloques et séminaires ;
- Suite à la précédente programmation, participation au jury dans le cadre des chèques Economie sociale et dans le cadre d'appel à projets de partenariats Actiris.

## Perspectives 2012

Les priorités du programme cadre pour l'année 2012 ont été approuvées par le Comité de gestion d'Actiris, sur base de l'avis du comité diversité qui a préparé le programme. Décision a été prise fin

2011 en assemblée plénière de concentrer toute l'action du Pacte 2012 sur la thématique de la discrimination et de la diversité, notamment en fonction de la concrétisation du mandat du Pacte de Croissance Urbaine Durable (PCUD, également appelé New Deal).

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7, LD 10.

# 33 COORDINATION ET CONCERTATION DES OPERATEURS LOCAUX D'INSERTION

## Cadre juridique

Cette mesure se base sur le cahier des charges du 25 septembre 1992 (modifié le 05.03.1998) relatif à la promotion des actions de coordination et de concertation locales, dans le cadre de conventions de partenariat avec Actiris, en exécution de l'arrêté de l'Exécutif de la Région de Bruxelles-Capitale du 27.06.1991 (modifié par l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 16.01.1997) en vue d'aider les demandeurs d'emploi à trouver ou retrouver du travail dans le cadre du dispositif coordonné d'insertion socioprofessionnelle.

Cet arrêté a été abrogé par l'ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale.

L'ordonnance du 27 novembre 2008 relative au soutien des Missions locales pour l'emploi et des « Lokale Werkwinkels ».

En attendant la publication des arrêtés d'exécution de l'ordonnance, le cahier des charges du 25 septembre 1992 reste d'application à titre transitoire jusqu'à sa modification.

## **Objectifs**

- Mobiliser les différents partenaires locaux de l'emploi, de la formation, de l'insertion socioprofessionnelle et les associer à la mise en œuvre coordonnée d'actions d'insertion socioprofessionnelle.
- Mettre en évidence les besoins d'insertion de la population locale et les ressources d'intervention de la zone.
- Déployer la pleine capacité des partenaires locaux en articulant leurs interventions afin de permettre aux personnes en difficulté d'insertion de définir un projet d'insertion socioprofessionnelle.
- Relever les éléments perfectibles des mesures légales et des dispositifs institués en la matière, quant à leur adéquation par rapport aux besoins du public, afin d'en informer les instances d'avis.

Ces actions visent à assurer le développement intégré des quartiers en crise du centre urbain et les articulations des actions d'insertion socioprofessionnelle, avec les initiatives locales menées en matière de revitalisation de l'habitat et de la promotion de l'économie locale.

#### Principes généraux

Les actions de coordination et de concertation sont menées par neuf Missions locales pour l'emploi et un partenaire coordinateur néerlandophone-Lokale Werkwinkel (Tracé Brussel), répartis sur six zones d'intervention couvrant la Région.

Les partenaires coordinateurs sont chargés d'observer la problématique de l'insertion socioprofessionnelle, de proposer des projets finalisés d'action d'insertion socioprofessionnelle avec les partenaires de la zone, de promouvoir et coordonner les actions locales d'insertion socioprofessionnelle articulant l'intervention des partenaires locaux, d'accueillir et d'orienter certains publics visés par les actions d'insertion, de favoriser l'inscription comme chercheur d'emploi auprès d'ACTIRIS et le suivi par ce dernier de leur parcours d'insertion, de favoriser la communication des offres d'emploi et/ou de formation, d'animer et d'assurer le secrétariat de la commission de concertation de leur zone.

#### **Encadrement administratif**

Ces actions se réalisent en exécution d'une convention de partenariat d'un an, tacitement reconductible. Cette mesure est encadrée par le Département Partenariat et Réseau et contrôlée par les inspecteurs de projet.

## **Budget**

Budget prévu (en ce compris subvention ISP et accord non marchand) 3.112.755,25 €

#### **Evaluation**

#### Quantitative

Si nous disposons de données précises sur le public accueilli par les Missions locales dans leur mission d'opérateur d'insertion (voir chapitre sur les partenariats en matière d'insertion socioprofessionnelle), les données quantitatives fournies par ces partenaires relatives à leurs missions de coordination ne sont que partielles (rapports d'activités et volume d'activités réalisés différemment d'une Mission locale à l'autre, rapports d'activités inégaux en matière de contenu, difficulté d'obtenir de tous les opérateurs locaux des données cohérentes et cumulables, etc.).

Hors une énumération des différentes activités (projets, réunions concertations, etc.), organisées dans les différentes zones, il est difficile de présenter des données chiffrées sur la mission de coordination et, pour l'ensemble des coordinateurs, de rendre compte des dynamiques existantes dans chaque zone (multitude de projets, certains arrivant à leur terme ou faisant l'objet d'adaptations sur la base de nouvelles orientations, priorités ou modifications institutionnelles).

Comme les années précédentes, les opérateurs coordinateurs ont également transmis dans leur rapport annuel de coordination les données relatives à l'identification des publics de chaque zone ainsi que leurs besoins spécifiques par rapport aux personnes suivies dans un parcours d'insertion et donc encodées dans le RPE (s'en référer à la fiche relative au partenariat en matière d'insertion socioprofessionnelle pour une information détaillée).

#### Qualitative

Bien que les partenaires coordinateurs investissent différemment le champ de l'insertion socioprofessionnelle et du développement local intégré, il existe une série d'actions communes à l'ensemble des partenaires coordinateurs, elles sont prescrites par le cahier des charges du 25 septembre 1992. Ces actions communes sont constituées de deux volets.

Le premier volet concerne directement l'accueil, l'orientation et le parcours du chercheur d'emploi :

- l'accueil et l'orientation de certains publics de la zone, visés par les actions d'insertion socioprofessionnelle (information sur les dispositifs d'insertion socioprofessionnelle, accueil de première ligne et orientation du public local qui n'est pas inscrit auprès d'Actiris ou qui n'est pas pris en charge par un CPAS);
- favoriser l'inscription comme demandeur d'emploi à Actiris du public et assurer le suivi de leur parcours d'insertion (au moment le plus pertinent dans la démarche d'insertion).

Par souci de cohérence, ces deux actions font l'objet d'un point spécifique qui a été reporté dans la fiche relative au partenariat en matière d'insertion socioprofessionnelle. En effet, si ces actions sont subventionnées dans le cadre des missions générales des coordinateurs, elles relèvent de la question plus concrète de l'insertion.

Le second volet concerne à proprement parler le rôle de coordination et de concertation des Missions locales et de Tracé Brussel tel que prévu par le cahier de charges.

L'observation de la problématique d'insertion socioprofessionnelle telle qu'elle se pose dans la zone (identification des publics, besoins spécifiques et dispositifs existants dans chacune des zones). Elle se réalise notamment sur base des données rétrocédées par Actiris aux Missions locales et Lokale Werkwinkels sur base des informations encodées par les opérateurs d'insertion connectés au RPE, soit les opérateurs de formation, les ARAE, les ACE, les AEPP, les APS, les CEFA et les CPAS. Les coordinateurs soulèvent que les partenaires des différentes zones encodent de manière substantiellement différente, les uns enregistrant les données pour tout le public suivi, les autres les données du public pour lequel ils sont subventionnés, ce qui limite la perspective sur l'observation de l'insertion. Ces données quantitatives ne sont donc pas encore représentatives de l'ensemble des publics accueillis et suivis dans un parcours d'insertion organisé par les acteurs de

l'insertion en Région de Bruxelles-Capitale. Sur le plan qualitatif, on peut souligner aussi la difficulté relevée par la plupart des coordinateurs à récolter les rapports d'activité des partenaires de leur zone, rendant partielles les analyses qu'ils peuvent fournir. Pour pallier à cette difficulté, Actiris a développé des grilles de données reprenant les actions des opérateurs de chaque zone qui sont transmises aux coordinateurs des zones.

Une série de constats sont relevés par l'ensemble des coordinateurs :

- Le plan d'activation du comportement de recherche d'emploi mis en place par l'ONEM en juillet 2004 et les programmes d'activation successifs, notamment le Plan d'Action pour les Jeunes bruxellois, qui "dynamisent" les convocations des chercheurs d'emploi par Actiris ou par l'ONEM ont eu une incidence sur l'augmentation annuelle du public orienté vers les Missions locales. Cependant, contrairement aux années précédentes, 2011 a vu une nette diminution du public dans la plupart des Missions locales. Dans certains cas, cela s'explique par des paramètres liés à l'organisation interne, et dans d'autres cas, par une volonté de recentrer le travail sur un accompagnement personnalisé et individualisé, nécessitant de réduire le nombre de personnes suivies.
- le changement dans la nature des motivations des chercheurs d'emploi : les conditions de maintien des allocations poussent les chercheurs d'emploi à tenter de s'inscrire à la hâte dans des groupes de détermination, des formations, etc., dans le but d'atteindre le nombre d'heures exigées ou de décrocher une attestation sans avoir mené une réflexion en profondeur sur un projet d'insertion professionnelle réalisable. Ceci génère une difficulté de proposer à ce public des places en suffisance dans les différentes filières de formation : d'une part par manque de places, d'autre part, à cause d'une augmentation des niveaux d'exigence à l'entrée (sorte aussi de conséquence à l'effet de marché d'une demande qui se renforcerait);
- en contrepartie, une baisse du niveau à l'entrée en formation est relevée, les détenteurs d'un diplôme certifié étant parfois eux-mêmes en-dessous des niveaux exigés avant l'entrée ;
- la démultiplication des difficultés psychosociales et financières rencontrées par le public (logement, surendettement, psychiatrie, dépendances, etc.) qui subordonnent souvent la « simple » formulation d'un projet professionnel au dénouement d'autres questions.
- La proposition de projets finalisés d'actions d'insertion socioprofessionnelle avec les différents partenaires de la zone (mise au point de projets, développement de collaborations nouvelles visant également une meilleure articulation des actions entre elles et le développement de filières d'insertion socioprofessionnelle). Dans le cadre des nouvelles impulsions à l'initiative ou en collaboration avec les coordinateurs, les partenaires coordinateurs relèvent une difficulté de lancer un projet et le "lâcher" avant d'en avoir assuré la pérennité et la fidélité à la philosophie du projet de départ. Il en va ainsi des projets en économie sociale qui, sans un accompagnement long, deviennent rapidement des entreprises fonctionnant comme du privé "classique".
- La promotion et la coordination d'actions locales d'insertion socioprofessionnelle articulant l'intervention des partenaires locaux en vue d'accroître l'efficacité des actions locales d'insertion et la qualité du suivi des publics dans leur parcours d'insertion.
  - Les coordinateurs continuent à soutenir les organismes dans lesquels ils s'impliquent en faisant partie du conseil d'administration et/ou de l'assemblée générale, en restant un soutien pédagogique et logistique permanent, en participant aux recrutements des participants dans les formations organisées par les OISP aidés. Ils complètent également le travail des OISP par de la prospection sectorielle, de la recherche de partenaires susceptibles de s'associer aux initiatives locales, en prenant en charge la recherche d'emploi à la suite des formations, en réalisant de la détermination généraliste ainsi que de la guidance et de l'accompagnement psychosocial des stagiaires, etc.
- Favoriser la communication à Actiris des offres d'emploi et d'emploi/formation dont les différents partenaires opérateurs ont connaissance.

Outre certaines initiatives particulières de l'un ou l'autre coordinateur qui transmet ces informations dans le rapport annuel de leur propre asbl très peu d'offres d'emploi sont transmises à Actiris par ces partenaires. Certains omettent parfois même de communiquer les informations relatives aux postes qu'ils ouvrent dans leur organisation. Le système de création d'offres d'emploi à la disposition des partenaires dans la base de données n'est, pour ainsi dire, pas utilisé.

• <u>L'information et la concertation des opérateurs</u> (via notamment l'animation et le secrétariat de la commission de concertation zonale, etc.).

Depuis quelques années, les coordinateurs éprouvent des difficultés pour réunir les opérateurs de leur zone respective lors des commissions de concertation zonales qu'ils organisent. Les coordinateurs invoquent le manque de temps et de crédibilité par rapport aux opérateurs ainsi que la multiplication des lieux institutionnels. Les coordinateurs continuent cependant à défendre l'intérêt de ces concertations zonales notamment parce qu'elles offrent une information actualisée sur l'évolution et les changements du secteur de l'ISP, sur les opérateurs et les activités de formation et d'insertion qu'ils réalisent. Elles permettent également aux opérateurs de se rencontrer, de se connaître et se reconnaître et, partant, d'améliorer la cohérence et l'efficience du dispositif en évitant les doubles emplois. Elles permettent en outre de mettre sur pied des collaborations visant à réduire toujours plus la distance des chercheurs d'emploi par rapport à l'emploi (objectif du dispositif intégré). Ils tentent donc d'année en année de mettre en place de nouvelles formules de concertations zonales afin de les rendre plus attractives pour les opérateurs. Comme les années précédentes, les coordinateurs ont organisé des commissions zonales de concertation, parfois selon des modalités différentes.

#### Perspectives 2012

L'ordonnance du 27 novembre 2008 relative au soutien des Missions locales pour l'emploi et des « Lokale Werkwinkels » définit la place et le rôle de ces organismes dans le paysage de l'insertion bruxelloise. Ce texte a été précédé d'une analyse approfondie des structures existantes et de leurs missions, menée en 2006 par un organisme extérieur, à la demande du Ministre régional de l'emploi. Cette ordonnance, en son article 15, prévoit la création d'un comité de collaboration.

L'arrêté du Gouvernement de la RBC du 24/09/2009 détermine les missions, la composition et le mode de fonctionnement du comité de collaboration sur les Missions locales pour l'Emploi et les Lokale Werkwinkels.

Sous l'égide de ce Comité, des groupes de travail réalisent un travail préparatoire à la rédaction des arrêtés d'exécution de l'ordonnance. Ce travail devrait permettre d'aboutir à une meilleure organisation du secteur et du marché, notamment en évitant les doubles emplois, en rationalisant les actions menées et en assurant une meilleure lisibilité des missions de chacun. Quatre dimensions ont été abordées en 2010 et 2011 :

- les services rendus aux chercheurs d'emploi ;
- les services rendus aux employeurs et triangulation.
- les actions de concertation et d'interface et d'animation des périmètres ;
- les indicateurs ;
- un groupe de travail « méthodologie » poursuit actuellement la réflexion sur la définition des publics cibles et l'élaboration d'un cadre méthodologique et de gestion des flux de chercheurs d'emploi ;
- un groupe de travail « Financement » a également été mis sur pied pour formuler des propositions pour un projet d'arrêté d'exécution de l'ordonnance concernant l'agrément et le financement des Missions locales et Lokale Werkwinkels sur base d'un canevas commun.

Le second arrêté d'exécution de l'ordonnance portant sur ces matières sera promulgué dans le courant du premier trimestre 2012.

#### Articulation avec les Lignes Directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014

LD 7.

# 34 AGRÉMENT DES OPÉRATEURS D'EMPLOI DANS LE CADRE DE LA GESTION MIXTE DU MARCHÉ DE L'EMPLOI

#### Cadre juridique

L'ordonnance du 26 juin 2003 et l'arrêté d'exécution du 15 avril 2004 relatifs à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale, constituent la base légale pour l'agrément des agences d'emploi privées, l'autorisation de bureaux de placement scolaire et l'enregistrement de Partenaires d'Actiris. Par ailleurs, ces textes stipulent que les agences d'emploi privées doivent contribuer à la politique régionale de l'emploi et définissent les conditions pour la création d'une plateforme de concertation pour l'emploi.

L'ordonnance susmentionnée fait suite à la Convention n° 181 de l'Organisation Internationale du Travail, qui a été ratifiée par la Belgique et les Etats membres de l'UE et qui impose des conditions minimales à tous les types d'agences de placement : privées, publiques ou à finalité sociale.

La nouvelle ordonnance relative à la gestion mixte du 14 juillet 2011 n'est pas encore d'application dans la mesure où l'arrêté d'exécution n'a pas encore été voté.

#### **Objectifs**

La gestion mixte du marché de l'emploi a pour objectif principal de réguler les activités d'emploi publiques, privées et non marchandes, ainsi que leur fonctionnement commun.

Dans ce cadre, il est capital que les droits des travailleurs soient préservés et que toute discrimination basée sur le sexe, l'origine ethnique, l'âge, etc., soit interdite.

En outre, l'ordonnance relative à la gestion mixte du marché du travail offre la possibilité d'introduire une norme correspondant à un degré minimal de professionnalisme, grâce aux réglementations d'agrément et d'autorisation et à la politique de partenariat d'Actiris.

Enfin, la procédure d'agrément des agences d'emploi privées permet de contrôler la bonne gestion des sociétés concernées et d'exercer une surveillance élémentaire quant à la fiabilité des entreprises.

#### Principes généraux

Une agence d'emploi privée doit introduire une demande d'agrément pour les catégories d'activité d'emploi suivantes :

- Recrutement et sélection.
- Mise à disposition de travailleurs intérimaires.
- Mise à disposition de travailleurs intérimaires dans les entreprises relevant de la Commission paritaire n° 124 de la construction.
- Placement de sportifs rémunérés.
- Placement d'artistes.
- Mise à disposition d'artistes intérimaires.
- Outplacement.

L'agrément est accordé pour une période de 4 ans, renouvelable. Les agences d'emploi privées qui ne disposent pas d'un siège d'exploitation dans la Région de Bruxelles-Capitale peuvent demander une autorisation assimilée à l'agrément, valable un an et renouvelable trois fois.

Les organismes publics, tels que les bureaux de placement scolaire, doivent également introduire une demande d'autorisation. Les bureaux qui ont passé un accord de partenariat avec Actiris doivent se faire enregistrer.

Toutes les agences d'emploi agréées se voient attribuer un numéro d'identification unique et transmettent chaque année un rapport d'activité au Ministère, pour le 30 juin au plus tard.

Cette procédure d'agrément est inscrite auprès de la Commission de la protection de la vie privée avec le numéro d'identification unique VT4001563.

Actiris est habilité par ordonnance à exercer ses activités d'emploi.

Le contrôle du respect des conditions d'octroi est effectué par l'Inspection Régionale de l'Emploi.

Toute plainte pour violation des dispositions de l'ordonnance et de ses arrêtés d'exécution peut être portée à la connaissance de celle-ci (voir fiche correspondante pour une information détaillée).

#### **Encadrement administratif**

Deux fonctionnaires du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale.

#### **Budget**

Budget prévu pour l'année en cours

Budget ordinaire du Ministère.

#### **Evaluation**

Le suivi permanent de la qualité des activités d'emploi privées est garanti par le fait que les agences d'emploi privées doivent disposer d'un agrément pour leurs activités dans la Région de Bruxelles-Capitale, et que l'octroi ou le renouvellement de l'agrément est précédé d'un avis formulé au Ministre compétent par le Conseil Economique et Social concernant les agences d'emploi privées.

En 2011, 432 agences d'emploi privées étaient reconnues, dont 233 sont agréées (disposant au moins d'un siège d'exploitation dans la Région de Bruxelles-Capitale) et 199 sont autorisées (pas de siège d'exploitation dans la Région de Bruxelles-Capitale).

NOMBRE D'AGENCES D'EMPLOI PRIVEES PAR CATEGORIE D'AGREMENT POUR LES ANNEES 2005 A 2011

Catégories	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Recrutement et sélection	202	205	211	278	323	334	342
Mise à disposition de travailleurs intérimaires	77	69	66	78	83	86	88
Mise à disposition de travailleurs intérimaires dans les entreprises relevant de la Commission paritaire n° 124 de la construction	6	9	9	10	11	13	16
Placement de sportifs rémunérés	19	17	22	34	45	38	33
Placement d'artistes	16	13	12	20	22	21	18
Mise à disposition d'artistes intérimaires	13	10	11	13	18	15	17
Outplacement	36	35	42	54	76	71	69
Total	369	358	373	487	593	578	583

Une agence d'emploi privée peut disposer de plusieurs agréments ou autorisations.

6 bureaux de placement scolaire disposent d'une autorisation et 113 partenaires d'Actiris disposaient d'un numéro d'identification unique en 2010.

#### Perspectives 2012

Dans le courant de l'année, les pages Internet consacrées aux agences d'emploi privées seront réorganisées conformément aux dispositions de la nouvelle ordonnance 2011 (et de l'arrêté d'exécution qui doit encore être pris), tant au niveau structure que contenu, pour mieux informer les utilisateurs et mieux les soutenir dans leurs démarches auprès du Ministère.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014

LD 7.

# 35 SURVEILLANCE DE LA LEGISLATION RELATIVE A LA GESTION MIXTE DU MARCHE DE L'EMPLOI DANS LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

#### Cadre juridique

L'ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale et son arrêté d'exécution du 15 avril 2004.

## **Objectifs**

Veiller au respect de la législation au travers de missions de contrôles et d'enquêtes effectuées sur les lieux de travail.

# Principes généraux

L'Inspection Régionale de l'Emploi (IRE) exerce la surveillance de cette réglementation en effectuant des enquêtes, à la demande de la Direction de la Politique de l'Emploi et de l'Économie plurielle, auprès des agences d'emploi privées demandeuses d'un agrément dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Mais elle peut aussi effectuer des contrôles spontanés auprès de ces agences pour vérifier qu'elles respectent bien les obligations mises à leur charge, ou auprès d'entreprises qui exercent une activité soumise à agrément (intérim, sélection et recrutement, placement, outplacement, ...) sans posséder l'agrément prescrit.

#### **Encadrement administratif**

La surveillance est exercée par les agents de la cellule enquêtes de la direction de l'Inspection régionale de l'emploi (IRE) de l'Administration de l'Economie et de l'Emploi du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale.

#### **Budget**

Budget prévu pour l'année en cours

Aucun budget spécifique n'est affecté à la mesure. L'IRE ne dispose que d'un budget de fonctionnement commun avec les autres directions de l'Administration de l'économie et de l'emploi.

Dépenses au 31 décembre

Néant en la matière.

#### **Evaluation**

Le faible nombre de dossiers traités – cinq au cours de l'année – ne permet pas une telle évaluation. Les dispositions de l'ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale et son arrêté d'exécution du 15 avril 2004 étant jugées par les autorités européennes non conformes à la réglementation relative à la libre circulation des services, une sorte de moratoire a été instauré à partir de 2010 en matière de surveillance du respect de ladite ordonnance et tout particulièrement du respect des dispositions qui imposent l'obtention d'un agrément préalable à l'exercice de l'activité des agences d'emploi privées. Ceci dans l'attente d'une réforme de la législation qui est toujours en cours, vu que l'arrêté d'exécution de l'ordonnance du 14 juillet 2011 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale n'est toujours pas adopté dans sa forme définitive.

# Perspectives 2012

L'activité que déploiera l'IRE en matière de gestion mixte du marché de l'emploi en 2012 s'inscrira dans une politique de surveillance de cette matière dont les termes ne sont pas encore connus et qui sera étroitement concertée avec la Direction de la Politique de l'Emploi et de l'Économie plurielle. Il est néanmoins prévisible que le volume de travail que l'IRE devra consacrer à la réalisation des enquêtes relatives aux demandes de permis de travail introduite dans le cadre de la procédure de régularisation 2009 (voir la fiche 37 - Surveillance de la législation relative à l'occupation des travailleurs étrangers par l'Inspection régionale de l'emploi) ne lui laissera guère de temps pour s'investir dans la surveillance de la législation relative à la gestion mixte du marché de l'emploi.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7.

# 36 OCTROI DU PERMIS DE TRAVAIL AUX TRAVAILLEURS ETRANGERS

#### Cadre juridique

Loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers. Arrêté royal d'exécution de la loi du 9 juin 1999.

#### **Objectifs**

Permettre aux étrangers qui ne sont pas dispensés de permis de travail d'être occupés dans le cadre d'un contrat de travail.

# Principes généraux

Les catégories suivantes de travailleurs peuvent obtenir un permis de travail :

- Personnes autorisées provisoirement à résider en Belgique ;
- Personnel hautement qualifié;
- Personnes dont on ne trouve pas les qualifications sur le marché de l'emploi.

#### **Encadrement administratif**

Administration de l'économie et de l'emploi du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale. Direction de la Politique de l'Emploi et de l'Économie plurielle - Cellule permis de travail. Fin décembre 2011, l'effectif était de 26 agents.

## **Budget**

Budget ordinaire du Ministère.

#### **Evaluation**

Le 29 mars 2011, l'AR du 13 mars 2011 modifiant les articles 1er, 2 et 17 de l'AR du 9 juin 1999 relatif à l'occupation des travailleurs étrangers a été publié au Moniteur belge. Comme indiqué dans le rapport au Roi, les modifications n'apportent pas de changement fondamental quant au contenu, mais le but était surtout de mettre les textes de cet AR en conformité avec une série d'autres réglementations (comme la réglementation européenne, la réglementation sur le séjour...). En ce qui concerne les permis de travail C, cet AR a quelque peu modifié les conditions d'octroi pour certaines catégories de personnes.

Le nombre de permis de travail C octroyés qui donnent accès au marché du travail à certaines catégories de personnes qui disposent d'un droit de séjour (encore) temporaire en Belgique (candidats réfugiés, étudiants, personnes ayant demandé le regroupement familial, etc.) a baissé par rapport à l'année 2010. En effet, 6.123 permis de travail C ont été octroyés en 2010, contre 5.990 en 2011. Le nombre de permis de travail octroyés en 2011 à des candidats réfugiés (1.357) a cependant encore augmenté en 2011 (après la hausse significative en 2010). Ce nombre représente 22% du nombre total d'octrois de permis de travail C. Le nombre de permis de travail C octroyés à des personnes dans le cadre d'un regroupement familial représente 24% du nombre total (ou 1.451 permis).

Enfin, 15% des permis de travail ont été octroyés à des personnes pour raisons humanitaires (ou 911 permis) et 32 % à des personnes autorisées au séjour aux fins d'études (ou 1.926 permis). Autres catégories (7%).

Au total, 6.906 permis de travail B ont été octroyés en 2011. Cela représente une augmentation du nombre de permis de travail B octroyés par rapport à 2010 (5.740).

La hausse enregistrée en 2011 est principalement due à l'augmentation du nombre de permis de travail octroyés à la catégorie des travailleurs ayant introduit une demande dans le cadre de la

procédure de régularisation (introduite sur la base des instructions du Gouvernement fédéral de juillet 2009 en application de l'AR du 7 octobre 2009 portant des dispositions particulières relatives à l'occupation de certaines catégories de travailleurs étrangers). 891 permis de travail ont été délivrés à la suite d'une demande de régularisation contre 425 en 2010.

La proportion des travailleurs hautement qualifiés représente un peu moins de la moitié du nombre total de permis de travail B octroyés (3.286 sur un total de 6.906).

# Perspectives 2012

Cette matière est particulièrement tributaire du travail législatif réalisé au niveau fédéral. Ainsi, la directive 'blue card' sera transposée dans le courant de l'année 2012. Il s'agit d'un dispositif particulier nécessitant une étroite collaboration avec l'Office des Étrangers. Le public concerné est le personnel hautement qualifié non détaché avec un seuil de rémunération plus élevé que celui de l'article 9-6° de l'AR du 9/6/99 (travailleur hautement qualifié).

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7, LD 10.

# 37 SURVEILLANCE DE LA LEGISLATION RELATIVE A L'OCCUPATION DES TRAVAILLEURS ETRANGERS PAR L'INSPECTION REGIONALE DE L'EMPLOI (IRE)

## Cadre juridique

Loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers et son arrêté d'exécution du 9 juin 1999.

## **Objectifs**

Veiller au respect de la législation au travers de missions de contrôle et d'enquête effectuées sur les lieux de travail.

## Principes généraux

La surveillance de la réglementation relative à l'occupation des travailleurs étrangers s'exerce au travers de deux modes d'intervention : les enquêtes et les contrôles.

Les enquêtes, quel que soit leur type, ont en commun d'être effectuées sur la base d'une demande d'autorisation d'occuper un travailleur étranger, introduite auprès de la Direction de la Politique de l'Emploi et de l'Economie plurielle (dénommée ci-après DPE). Elles ont, de ce fait, toujours trait à un ou plusieurs travailleurs identifiés, occupés par un employeur identifié.

Les contrôles, quant à eux, qu'ils soient préventifs ou répressifs, ont pour trait commun de viser à vérifier la situation de l'ensemble du personnel d'un lieu de travail au regard de la réglementation relative à l'occupation des travailleurs étrangers, sans nécessairement que les employeurs et les travailleurs présents soient identifiés au préalable.

Les enquêtes et les contrôles sont, dans la quasi-totalité des cas, effectués sans avertissement préalable de l'employeur et des travailleurs, ceci afin de prévenir la dissimulation d'éventuelles situations d'infraction. De ce fait, il peut arriver qu'une enquête menée au départ dans le cadre de l'instruction d'une demande d'autorisation d'occupation débouche sur la rédaction d'un procès-verbal suite au constat de l'occupation irrégulière d'un autre travailleur étranger.

Les enquêtes visant à vérifier le respect des conditions d'octroi des permis de travail

 Les enquêtes préalables à l'octroi ou au renouvellement des autorisations d'occupation et des permis de travail B

Ces enquêtes sont sollicitées par la direction DPE. Cette dernière détermine les dossiers dont la bonne instruction requiert une visite sur place. Au terme de ces enquêtes, l'Inspection régionale de l'Emploi (dénommée ci-après IRE) émet un avis, favorable ou défavorable, qui ne lie pas la DPE.

Les demandes de personnes au pair sont systématiquement mises à l'enquête auprès de l'IRE aux fins de vérifier la qualité matérielle et morale de l'accueil offert. Les demandes concernant d'autres travailleurs et les stagiaires sont, occasionnellement, mises à l'enquête lorsque l'employeur est inconnu de la DPE ou lorsque certaines zones d'ombre du dossier peuvent uniquement être éclairées par une enquête sur le lieu de travail. Ces enquêtes visent à évaluer la pertinence des justifications avancées à l'appui de l'engagement d'un travailleur étranger et à combattre les engagements de complaisance n'ayant d'autre but que de permettre ou de prolonger une immigration.

 Les enquêtes visant à vérifier le respect des conditions d'octroi ou de renouvellement des permis de travail B

Ces enquêtes sont effectuées durant l'année de validité du permis de travail. Tantôt elles sont sollicitées par la DPE, tantôt elles sont menées d'initiative par l'IRE. Elles concernent principalement les personnes au pair.

 Les enquêtes menées après qu'un travailleur étranger titulaire d'un permis de travail B ait dénoncé ses conditions d'occupation Les enquêtes visant à vérifier le respect des conditions d'octroi des permis de travail B délivrés aux ressortissants des nouveaux Etats membres de l'Union européenne et aux ressortissants d'un Etat non membre de l'Espace économique européen bénéficiant du statut de résidents de longue durée dans un autre Etat membre de l'Union européenne pour l'exercice de fonctions en pénurie (application des articles 38ter à 38octies de l'arrêté royal du 9 juin 1999)

L'autorisation d'occuper un travailleur dans une fonction en pénurie doit être délivrée dans les cinq jours ouvrables. Compte tenu de cette contrainte, la DPE et l'IRE ont convenu que cette dernière effectuerait de façon assez systématique un contrôle a posteriori sur le lieu de travail des travailleurs occupés dans une fonction en pénurie. L'objectif de ces contrôles est de vérifier que l'employeur qui a obtenu l'autorisation de recruter un travailleur dans une telle fonction ne l'occupe en fait pas dans une fonction pour laquelle l'autorisation d'occupation lui aurait été refusée (un simple manœuvre au lieu d'un maçon qualifié, une employée de bureau polyvalente au lieu d'une secrétaire commerciale,...). Lorsque ces enquêtes révèlent une situation d'abus, l'IRE formule une proposition de retrait de l'autorisation d'occupation et du permis de travail.

Les enquêtes consécutives à un refus d'octroi de permis de travail

Ces enquêtes visent à vérifier que l'employeur qui s'est vu refuser l'autorisation d'occuper un travailleur étranger n'a pas ou plus le travailleur en cause à son service. Elles sont menées dans différents secteurs d'activité. Lorsque l'occupation du travailleur est constatée, un procès-verbal est généralement dressé.

Les enquêtes « régularisation »

Dans le cadre de l'opération dite « de régularisation des sans-papiers » régie par l'instruction du 19 juillet 2009 (aujourd'hui annulée), la DPE et l'IRE ont, à la demande du ministre en charge de l'emploi, élaboré une procédure spécifique d'enquête visant à évaluer le sérieux des employeurs introduisant des demandes de permis de travail B en faveur des bénéficiaires des dispositions du point 2.8 B de l'instruction (régularisation par le travail).

Avec la procédure fixée par ces dispositions conditionnant la délivrance d'un titre de séjour au candidat à la régularisation (remplissant par ailleurs les conditions arrêtées en termes de durée de séjour ininterrompu et d'ancrage local durable) à l'obtention d'un permis de travail B, le risque est en effet réel de voir se multiplier les demandes d'autorisation d'occupation ne correspondant pas à des emplois effectifs ou ayant trait à des emplois sans réelle pertinence économique. Et, dans nombre de cas, seul un contrôle sur le lieu de travail indiqué dans la demande paraît de nature à pouvoir en déterminer le sérieux.

Les deux directions ont donc mis au point, en commun :

- un modèle de demande d'enquêtes propres aux dossiers de régularisation par le travail ;
- un modèle de check-list accompagnant la demande et destiné à la fois à lister les vérifications faites par les agents traitants des deux directions et à éviter les vérifications redondantes ;
- des instructions de traitement spécifiques pour ces dossiers.

L'objectif final de ces mesures est d'écarter les demandes de complaisance, ainsi que les demandes émanant d'employeurs ne respectant pas leurs obligations en matière de droit social (application de l'article 34, 1°, 4° et 5°, de l'arrêté royal du 9 juin 1999).

Ce dispositif est opérationnel depuis fin 2009.

En 2011, la DPE a mis de manière quasi-systématique à l'enquête auprès de l'IRE les demandes d'autorisation d'occupation émanant d'employeurs qui lui sont inconnus ou dont le souci de respect du droit social a déjà été pris en défaut par le passé. Ceci, rappelons-le, parce que les contrôles opérés par l'IRE en 2010 ont révélé que la majorité des demandes étaient irrégulières ou frauduleuses, principalement au motif que le travailleur était déjà occupé, que l'emploi en cause n'existait pas, qu'il n'était pas situé à Bruxelles, qu'il n'assurait pas une occupation à temps plein ou qu'il était offert par un employeur qui commettait des infractions sociales graves (occupation de clandestins ou de chômeurs, non-déclaration du personnel à la sécurité sociale, fraudes en matière d'emploi à temps partiel) (voir aussi l'évaluation de la régularisation par le travail ci-après).

La DPE a également demandé à l'IRE d'effectuer des enquêtes postérieurement à l'octroi de l'autorisation d'occupation ou à l'occasion de la demande de renouvellement de l'autorisation d'occupation octroyée. Ces enquêtes ont livré des résultats tout aussi préoccupants: dans plus de 50

% des cas, le retrait ou le non-renouvellement de l'autorisation d'occupation a été proposé, pour des motifs similaires à ceux énoncés ci-dessus ou parce que le travailleur n'avait pas été mis au travail.

Les contrôles auprès des entreprises et des particuliers visant à vérifier le respect des conditions d'occupation des travailleurs étrangers

Ces contrôles poursuivent des objectifs de prévention, d'information et de répression.

Les contrôles à caractère répressif

Un contrôle à caractère répressif est un contrôle non annoncé sur un lieu de travail dont le but est de vérifier que les travailleurs étrangers qui y sont occupés sont en ordre de permis de travail. Lorsque ce n'est pas le cas, un tel contrôle est normalement suivi de la rédaction d'un procès-verbal à charge de l'employeur ou, plus rarement, de la notification d'un avertissement ou d'un délai de mise en ordre. Ces contrôles sont organisés au départ de différentes sources d'information, dont les principales sont :

- les observations et repérages réalisés par les agents de l'IRE elle-même ;
- les informations communiquées par les services de police ;
- les informations transmises par d'autres services d'inspection sociale et fiscale ;
- les apostilles adressées par l'auditorat du travail.

Les informations de base recueillies à ces différentes sources sont enrichies, si nécessaire, de diverses données recherchées dans la base de données de l'IRE ou d'autres directions du Ministère, dans des bases de données commerciales, auprès du registre national, de l'ONSS, de l'Office des Etrangers, ou encore de plans cadastraux et de photos aériennes...

Les contrôles sont menés, selon le cas, par plusieurs agents de l'IRE (deux minimum, pour des raisons de sécurité et d'efficacité) agissant seuls, ou en collaboration avec un ou plusieurs services d'inspection sociale et fiscale ou les forces de l'ordre. Ces dernières sont présentes dès le départ ou sont appelées en assistance en cours d'opération en fonction des circonstances, soit pour garantir la sécurité des agents, soit pour prendre en charge les travailleurs en séjour irrégulier.

L'IRE participe très régulièrement aux contrôles organisés à l'initiative de la Cellule d'arrondissement (de Bruxelles), une structure de collaboration inter-inspections dont le fonctionnement est régi désormais par les articles 11 à 15 du Code pénal social. Elle rassemble, une fois par mois et sous la présidence de l'auditeur du travail, des représentants de tous les services d'inspection sociale, du SPF Finances, du parquet du procureur du Roi et de la police fédérale. Elle met sur pied deux fois par mois, des opérations d'envergure qui visent, tantôt un lieu de travail en particulier, tantôt un secteur d'activité en général. En 2011, l'IRE a été en charge de l'organisation, pour le compte de la cellule d'arrondissement, des opérations menées dans le secteur des boulangeries-pâtisseries (commerces de détail et ateliers de fabrication) dans celui des poissonneries, des boucheries et des ateliers de découpe de viande ainsi que dans le milieu asiatique.

• Les contrôles à caractère informatif et dissuasif (dits « préventifs »)

Ces contrôles sont organisés de manière régulière depuis la mi-2006. Ils concrétisaient deux des axes sur lesquels l'IRE avait proposé au Gouvernement de recentrer ses missions à l'occasion de l'accroissement de son effectif:

- assurer un meilleur équilibre entre l'objectif de répression et les objectifs d'information et de prévention assignés aux contrôles;
- cibler davantage les contrôles dans une perspective d'incitation à la mise au travail de demandeurs d'emploi (bruxellois) (voir infra).

L'objectif poursuivi est de prévenir les infractions en donnant à voir aux employeurs que des contrôles ont lieu et en mettant les contrôles à profit pour les informer des démarches à opérer pour engager légalement et, dans certains cas à moindre coût, des travailleurs belges et étrangers. Ils sont confiés à huit équipes de contrôleurs à qui il est demandé d'effectuer un minimum de deux demi-journées de contrôle par mois.

Les contrôles préventifs sont des contrôles complets, en ceci que toutes les parties du lieu de travail sont contrôlées et que les documents de toutes les personnes présentes sont vérifiés. Ceci afin de ne pas donner aux employeurs contrôlés l'impression que l'IRE effectue des contrôles superficiels.

Lorsque le contrôle débouche sur un constat d'infraction, celui-ci donne lieu à la rédaction d'un procès-verbal ou à la notification à l'employeur d'un avertissement ou d'un délai de mise en ordre, en fonction de la nature et de la gravité des faits constatés.

#### **Encadrement administratif**

La Direction de l'Inspection Régionale de l'Emploi est rattachée à l'Administration de l'Economie et de l'Emploi du Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale et comptait 25 agents à la fin de l'année 2011.

Elle comporte deux cellules opérationnelles :

- la cellule Enquêtes (11 agents) qui effectue les cinq types d'enquête décrits ci-dessus. Les agents de ses deux équipes effectuent également des contrôles préventifs et, à l'occasion, des contrôles répressifs ;
- la cellule Contrôles (10 agents), qui effectue les contrôles répressifs décrits ci-dessus. Les agents de ses quatre équipes effectuent également des contrôles préventifs.

Ces deux cellules sont assistées par la cellule Appui (4 agents) qui assure des tâches de secrétariat, d'encodage et de classement.

La direction étant en manque d'effectif, particulièrement pour mener à bien dans un délai raisonnable les nombreuses demandes d'enquête qui lui sont adressées par la DPE en matière de régularisation par le travail, le gouvernement lui a octroyé fin 2011 cinq agents contractuels supplémentaires (quatre agents inspecteurs et un agent administratif) à recruter début 2012 pour une période de dix-huit mois.

Malgré ce renfort, la direction demeure en sous-effectif pour de ce qui est de l'exécution de tâches transversales ou la réalisation d'études.

#### **Budget**

Budget prévu pour l'année en cours

Budget ordinaire du Ministère. Aucun budget spécifique n'est affecté à la mesure.

#### **Evaluation**

L'IRE a poursuivi la mise en œuvre de son plan stratégique.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7, LD 10.

# 38 AIDE A L'INTEGRATION PROFESSIONNELLE : LES CHEQUES

#### Cadre juridique

Actiris peut prendre en charge la réalisation et l'exécution des chèques langue sur la base de l'article 4§1 de l'Ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional bruxellois de l'Emploi, qui lui confie la mission de "prendre toutes les initiatives utiles" pour mettre en œuvre la politique régionale de l'emploi et assurer le bon fonctionnement du marché de l'emploi en Région de Bruxelles-Capitale.

# Chèque langue Job

#### **Objectifs**

Le but des chèques langue est de permettre aux demandeurs d'emploi de trouver plus facilement un emploi pour lequel leur niveau de connaissances linguistiques est trop faible. Pour ce faire, Actiris s'engage à payer intégralement une formation en langues en cas d'embauche.

## Principes généraux

Tout chercheur d'emploi inscrit auprès d'Actiris peut s'adresser à Actiris pour obtenir un chèque langue.

Pour ce faire, à la suite de l'entretien avec le conseiller emploi qui évalue la nécessité de l'octroi de chèques, le chercheur d'emploi passe un test à l'Espace Langues d'Actiris.

A l'issue de ce test, le demandeur d'emploi reçoit un bon à valoir par lequel Actiris s'engage à payer 60 heures (3 chèques de 20 heures) de formation individuelle dans telle ou telle langue (uniquement français, néerlandais, allemand ou anglais).

Ce bon à valoir permet au demandeur d'emploi de négocier plus facilement son engagement auprès d'employeurs potentiels. Il peut ensuite échanger le bon à valoir contre des chèques langue s'il peut prouver :

- soit qu'il a signé un contrat de travail à durée indéterminée ou déterminée pour une période minimale de six mois, dont le lieu de travail se situe en Région bruxelloise (ou hors de celle-ci si le bénéficiaire est domicilié à Bruxelles);
- soit qu'il débute une activité d'indépendant en tant qu'activité principale.

Le nouveau travailleur reçoit alors un chèque langue et peut entamer sa formation en langues auprès d'un opérateur reconnu par Actiris. Chaque heure de cours individuel est payée 38 EUR. Organismes associés à la mise en œuvre : 13 opérateurs de formation reconnus par Actiris.

#### **Encadrement administratif**

L'Espace Langues, intégré dans la Direction Employeurs d'Actiris.

#### **Budget**

Budget total 2011 pour les chèques Actiris : 6.229.000 € Dépenses en 2011 pour les chèques langue Job : 2.049.704 €

#### **Evaluation**

#### Quantitative

En 2011, Actiris a octroyé des bons à valoir à 4.952 demandeurs d'emploi différents. 1.081 personnes ont bénéficié de formations sous forme de chèques langue en cas d'embauche. Par rapport à 2010, le nombre de bénéficiaires de ces chèques est en hausse de 4 % en 2011.

TRAVAILLEURS BÉNÉFICIAIRES SELON LE NIVEAU D'ÉTUDES, LA CLASSE D'ÂGE, LA DURÉE D'INOCCUPATION ET LE SEXE EN 2011

	Hommes	Femmes	Total
Niveau d'études			
Maximum 2 <sup>e</sup> degré	31	37	68
3 <sup>e</sup> degré	59	144	203
Enseignement supérieur	232	437	669
Autres études	57	84	141
Classe d'âge			
< 25 ans	74	181	255
25 à 44 ans	273	465	738
≥ 45 ans	32	56	88
Durée d'inoccupation			
< 6 mois	161	297	458
6 à 12 mois	82	155	237
≥ 12 mois	136	250	386
Nationalité			
Belge	290	568	858
UE	50	95	145
NUE	39	39	78
Total	379	702	1.081

#### Qualitative

Soulignons que l'objectif de 1.200 chèques langue Job repris dans le Plan Langues de la Région bruxelloise a été presque atteint.

Les cours de néerlandais représentent la part la plus importante des formations (71 %). La connaissance du néerlandais apparaît dès lors comme étant la plus indispensable sur le marché du travail bruxellois.

Le reste est constitué des formations en anglais (24 %), langue internationale qu'il est important de connaître à Bruxelles.

Les formations linguistiques en allemand et en français ne représentent que 5 % des formations dispensées.

## Perspectives 2012

L'objectif du Plan Langues de la Région bruxelloise est de poursuivre cette croissance et de permettre à 1.200 personnes de bénéficier de cette mesure.

Correspondance avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'Emploi 2011-2014 LD 8.

# Chèque langue projet professionnel

#### **Objectifs**

Le but est de permettre à des demandeurs d'emploi ayant négocié un plan d'action avec pour objet la « recherche autonome d'emploi » de bénéficier de chèques langue spécialement adaptés à la préparation des entretiens d'embauche. Cette formule, uniquement destinée aux jeunes demandeurs d'emploi de moins de 30 ans en 2006, a été étendue depuis octobre 2007 à l'ensemble des demandeurs d'emploi.

Cette mesure se base sur le principe des chèques langue Job et porte sur le français, le néerlandais et l'anglais. Chaque chercheur d'emploi peut prétendre à 60 heures de formation linguistique individuelle dans une école de langues privée (groupe cible : niveau A2, B1 et B2 selon les normes européennes) ou/et à 120 heures de cours de langues en groupe chez un partenaire institutionnel.

Si la formation se termine avec succès, le demandeur d'emploi peut être inscrit dans un module collectif suivant. Actiris soutient donc un parcours complet de formation en langue.

Cette mesure s'intègre dans le cadre de l'accompagnement actif et permet de maximiser les chances du candidat lors de l'entretien d'embauche.

# Principes généraux

Chaque chercheur d'emploi inscrit chez Actiris peut retirer un chèque langue projet professionnel auprès d'Actiris s'il répond aux conditions suivantes :

- Être inscrit chez Actiris en tant que chercheur d'emploi inoccupé (ni au travail, ni étudiant) ;
- Maîtriser une des deux langues de la Région (la langue dans laquelle est inscrit le demandeur d'emploi est supposée être connue), sauf pour les formations linguistiques professionnelles (voir Partenariat);
- Etre domicilié en Région de Bruxelles-Capitale ;
- Avoir conclu un plan d'action ayant pour objet "la recherche autonome d'emploi";
- Avoir passé un test linguistique complet.

La formule est proposée par le conseiller emploi.

Organismes associés à la mise en œuvre : partenaires institutionnels, Bruxelles Formation, Centra voor Volwassenonderwijs, Ecoles de promotion sociale et 13 partenaires privés.

#### **Encadrement administratif**

L'Espace Langues, intégré dans la Direction Employeurs d'Actiris.

#### **Budget**

Budget total 2011 pour les chèques Actiris : 6.229.000 €

Dépenses en 2011 pour les chèques langue projet professionnel : 2.263.186 €

#### **Evaluation**

#### **Quantitative**

En 2011, 3.570 personnes ont bénéficié de chèques langue projet professionnel, soit une augmentation de 76 % de bénéficiaires par rapport à 2010. Cette augmentation a été réalisée par la réintroduction des chèques langue individuels projet professionnel à partir de la mi-août 2011. L'objectif posé de 3.800 bénéficiaires dans le Plan Langues de la Région bruxelloise a été presque atteint.

61 % des formations concernent l'apprentissage du néerlandais, 31 % l'apprentissage de l'anglais et 8 % celui du français (principalement le français « langue étrangère » pour les bénéficiaires qui ne maîtrisent ni le français ni le néerlandais).

TRAVAILLEURS BÉNÉFICIAIRES SELON LE NIVEAU D'ÉTUDES, LA CLASSE D'ÂGE, LA DURÉE D'INOCCUPATION ET LE SEXE EN 2011

	Hommes	Femmes	Total
Niveau d'études			
Maximum 2 <sup>e</sup> degré	219	288	507
3 <sup>e</sup> degré	347	522	869
Enseignement supérieur	453	830	1.283
Autres études	369	542	911
Classe d'âge			
< 25 ans	365	559	924
25 à 44 ans	889	1.425	2.314
≥ 45 ans	134	198	332
Durée d'inoccupation			
< 6 mois	729	1.128	1.857
6 à 12 mois	224	351	575
≥ 12 mois	435	703	1.138
Nationalité			
Belge	912	1.543	2.455
UE	229	369	598
NUE	247	270	517
Total	1.388	2.182	3.570

#### Qualitative

Une étude réalisée en janvier 2010 par l'Observatoire bruxellois de l'Emploi concernant la pertinence des « chèques langue projet professionnel » conclut qu'il existe un rapport significatif entre la probabilité de sortir du chômage et le fait d'avoir ou non bénéficié d'un chèque langue :

« D'une part, on observe que les CE ayant signé un CPP ont des taux de sortie à 1 an supérieurs à ceux n'ayant qu'une présentation du CPP (48,5 % contre 40,8 % pour l'ensemble des DEI). D'autre part, les CE ayant également reçu un chèque langue ont des taux de sortie nettement supérieurs aux deux autres groupes de contrôle. En effet, leur taux de sortie s'établit à 58,0 %. On enregistre une différence en termes de taux de sortie de 17,0 % entre les CE ayant uniquement eu une présentation du CPP et ceux qui ont signé un CPP et reçu un chèque langue. Il existe donc une relation significative entre la probabilité de sortir du chômage et le fait d'avoir bénéficié d'un chèque langue. »

#### Perspectives 2012

Le Plan Langues de la Région bruxelloise vise 4.800 bénéficiaires, soit une augmentation de 1000 bénéficiaires ou de 26 % par rapport à 2011.

Chaque chercheur d'emploi peut prétendre à 60 heures de formation linguistique individuelle dans une école de langues privée (groupe cible : niveau A2, B1 et B2 selon les normes européennes) et/ou à 120 heures de cours de langues en groupe chez un partenaire institutionnel.

Si la formation se termine avec succès, le demandeur d'emploi peut être inscrit dans un module collectif suivant. Actiris soutient donc un parcours complet de formation en langue.

Correspondance avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'Emploi 2011-2014 LD 8.

# **Chèque formation**

## **Objectifs**

Le but est de renforcer la situation professionnelle de Bruxellois nouvellement engagés au cours de leurs six premiers mois d'activité, en leur offrant la possibilité de suivre une formation complémentaire adaptée aux exigences de leur nouvelle fonction.

## Principes généraux

Par le biais de cette mesure, Actiris s'engage à cofinancer à concurrence de 50 % des formations visant à améliorer ou à accroître les compétences des nouveaux engagés par rapport au nouvel emploi qu'ils exercent.

Le chèque formation peut être échangé contre le bon à valoir délivré au candidat ayant signé un contrat à durée indéterminée, pour un emploi à mi-temps au minimum.

Cette mesure concerne les chercheurs d'emploi inscrits chez Actiris, domiciliés à Bruxelles et répondant à l'une des conditions suivantes :

- être diplômé au maximum de l'enseignement secondaire supérieur (3e degré);
- être inscrit chez Actiris en tant que chercheur d'emploi et être inactif depuis 2 ans ;
- avoir signé un contrat de projet professionnel (CPP);
- être âgé de 46 ans ou plus ;
- être reconnu comme personne handicapée.

Les formations sont axées sur la fonction à exercer.

Le type de formation, son contenu, sa durée et ses modalités pratiques sont déterminés dans le cadre d'un accord mutuel conclu entre le candidat, l'employeur et l'opérateur de formation.

La formation doit être entreprise dans les six mois qui suivent l'engagement de l'ayant droit.

L'intervention d'Actiris ne pourra en aucun cas dépasser un montant maximal de 2.250 EUR par ayant droit.

#### **Encadrement administratif**

La Direction Employeurs d'Actiris.

#### **Budget**

Budget total 2011 pour les chèques Actiris: 6.229.000 € Dépenses en 2011 pour les chèques formation : 9.129 €

#### **Evaluation**

**Quantitative** 

La mesure a été lancée en avril 2006.

En 2011, Actiris a délivré un bon à valoir pour un chèque formation à 80 chercheurs d'emploi. 3 personnes ont échangé ce bon à valoir contre un chèque formation.

# Perspectives 2012

Le manque de succès des chèques formation s'explique en grande partie par la réticence des employeurs à financer 50 % de la formation d'un travailleur qui est encore en période d'essai. Une révision de la mesure est prévue en 2012.

#### Correspondance avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'Emploi 2011-2014

LD 8.

# Chèque TIC Job

## **Objectifs**

Le but de cette mesure est de faciliter l'engagement d'un chercheur d'emploi à un poste correspondant à son profil mais exigeant des connaissances informatiques dont il ne dispose pas encore. Actiris lui octroie un chèque TIC lui permettant de suivre gratuitement une formation informatique en rapport avec la fonction à exercer.

# Principes généraux

Pour bénéficier de cette mesure, le candidat doit être inscrit chez Actiris comme chercheur d'emploi et disposer d'un dossier explicatif précisant ses connaissances en informatique.

Actiris délivre un bon à valoir au CE qui peut l'échanger contre un chèque TIC s'il est engagé par un employeur répondant aux conditions de la mesure. L'ayant droit doit être domicilié en Région de Bruxelles-Capitale, sauf si le siège d'exploitation de l'employeur qui l'engage est situé à Bruxelles. 18 opérateurs de formation reconnus par Actiris sont en charge de la mise en œuvre de la mesure.

#### **Encadrement administratif**

La Direction Employeurs d'Actiris.

#### **Budget**

Budget total 2011 pour les chèques Actiris : 6.229.000 € Dépenses en 2011 pour les chèques TIC Job : 204.060 €

#### **Evaluation**

#### **Quantitative**

Cette mesure a été introduite en avril 2006. En 2011, Actiris a délivré un bon à valoir pour un chèque TIC job à 893 chercheurs d'emploi (986 en 2010). En 2011, 120 personnes ont échangé ce bon à valoir contre un chèque TIC (132 en 2010).

TRAVAILLEURS BÉNÉFICIAIRES SELON LE NIVEAU D'ÉTUDES, LA CLASSE D'ÂGE, LA DURÉE D'INOCCUPATION ET LE SEXE EN 2011

Hommes Femmes Total					
	nomines	rennies	Total		
Niveau d'études					
Maximum 2 <sup>e</sup> degré	6	3	9		
3 <sup>e</sup> degré	9	15	24		
Enseignement supérieur	22	43	65		
Autres études	11	11	22		
Classe d'âge					
< 25 ans	9	5	14		
25 à 44 ans	32	54	86		
≥ 45 ans	7	13	20		
Durée d'inoccupation					
< 6 mois	18	21	39		
6 à 12 mois	9	12	21		
≥ 12 mois	21	39	60		
Nationalité					
Belge	34	55	89		
UE	6	11	17		
NUE	8	6	14		
Total	48	72	120		

#### Perspectives 2012

En octobre 2007, vu le peu de succès, les chèques TIC ont été transformés en chèques TIC job, et ce, pour faire une distinction avec les chèques TIC projet professionnel qui ont été lancés en juin 2008. Le chèque TIC job est lié au fait d'avoir trouvé du travail, le chèque TIC projet professionnel concerne une action ciblée dans la recherche de travail par le biais du projet professionnel. Le système sera réévalué en 2012.

# Correspondance avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'Emploi 2011-2014

## Chèque TIC projet professionnel

#### **Objectifs**

Cette mesure s'adresse au demandeur d'emploi qui bénéficie d'un plan d'action ayant pour objet la "recherche autonome d'emploi", mais dont le projet professionnel exige des compétences en informatique (logiciel) et/ou Internet que le demandeur d'emploi ne possède pas. Ce chèque a été lancé en juin 2008.

L'objectif de cette mesure est de permettre au demandeur d'emploi d'acquérir, grâce à des chèques formation spécifiques, les compétences TIC nécessaires en vue d'obtenir un travail.

#### Principes généraux

Pour bénéficier de cette mesure, il faut être inscrit auprès d'Actiris comme demandeur d'emploi inoccupé, être domicilié en Région de Bruxelles-Capitale et être accompagné dans le cadre d'un plan d'action ayant pour objet la "recherche autonome d'emploi".

18 opérateurs de formation reconnus par Actiris sont en charge de la mise en œuvre de la mesure.

#### **Encadrement administratif**

La Direction Employeurs d'Actiris.

#### **Budget**

Budget total 2011 pour les chèques Actiris : 6.229.000 €

Dépenses en 2011 pour les chèques TIC projet professionnel : 1.348.080 €.

#### **Evaluation**

#### **Quantitative**

Cette mesure existe depuis juin 2008,1.360 personnes en ont bénéficié en 2010 et 1.511 en 2011.

TRAVAILLEURS BÉNÉFICIAIRES SELON LE NIVEAU D'ÉTUDES, LA CLASSE D'ÂGE, LA DURÉE D'INOCCUPATION ET LE SEXE EN 2011

	Hommes Femmes		Total
Niveau d'études			
Maximum 2 <sup>e</sup> degré	77	173	250
3 <sup>e</sup> degré	122	219	341
Enseignement supérieur	137	317	454
Autres études	185	281	466
Classe d'âge			
< 25 ans	57	113	170
25 à 44 ans	339	671	1.010
≥ 45 ans	125	206	331

Durée d'inoccupation			
< 6 mois	176	359	535
6 à 12 mois	89	179	268
≥ 12 mois	256	452	708
Nationalité			
Belge	314	699	1.013
UE	67	160	227
NUE	140	131	271
Total	521	990	1.511

#### **QUALITATIVE**

Une étude réalisée en janvier 2010 par l'Observatoire bruxellois de l'Emploi concernant la pertinence des « chèques TIC projet professionnel » conclut qu'il n'est pas encore possible d'évaluer l'effet de la mesure : « Pour les « chèques TIC PP », le nombre de bénéficiaires de ce type de chèques est trop réduit au cours des trois premiers trimestres de l'année 2008 pour permettre une analyse longitudinale pertinente entre les bénéficiaires de ces chèques et un groupe de contrôle. Effectivement, les données des « chèques TIC PP » se rapportant au premier semestre 2008 sont beaucoup trop faibles pour pouvoir effectuer une analyse significative (68 sur 365). En effet, environ deux tiers des « chèques TIC PP » de l'année 2008 ont été distribués dans le courant des mois de novembre et décembre 2008 (208 sur 365). »

#### Perspectives 2012

2011 a vu le nombre de bénéficiaires augmenter de 11 % par rapport à 2010. Le concept des cours TIC en petits groupes est une réussite. Une évaluation du système est prévue en 2012.

Correspondance avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'Emploi 2011-2014 LD 8.

#### 39 FORMATION PROFESSIONNELLE INDIVIDUELLE EN ENTREPRISE

#### Cadre juridique

Articles 26 et 27 de l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté française du 12/05/1987 (M.B. du 09/07/1987);

Articles 120 à 127 de l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté flamande du 21/12/1988 (M.B. du 14/01/1989) ;

Articles 31 à 35 de l'arrêté de l'Exécutif de la Communauté germanophone du 12/06/1985 (M.B. du 23/08/1985).

#### **Objectifs**

Cette mesure vise à favoriser l'engagement de chercheurs d'emploi en leur donnant la formation nécessaire afin de correspondre au profil professionnel recherché.

La mesure est possible lorsqu'aucun candidat n'est disponible pour l'offre d'emploi remise à Actiris et qu'il n'y a pas de formation existante dans un centre agréé ou avec un temps d'attente exagérément long.

#### Principes généraux

Il existe différents types de formations individuelles en entreprise en Région de Bruxelles-Capitale :

- les formations individuelles en entreprise liées à une formation temps plein : FPI-I. Il s'agit d'une formation professionnelle qualifiante au métier d'infirmier/infirmière ;
- les formations individuelles en entreprise suivant une formation technique dispensée par Bruxelles-Formation: FPI-E. Cette dernière a pour but de fixer les compétences acquises lors de la formation;
- les formations individuelles en entreprise liées à une promesse d'engagement : FPI (IBO) et SIN (ISS). La FPI (IBO) comporte un programme de formation sur le lieu de travail tandis que le SIN (ISS) est une forme de stage en entreprise de 2 mois maximum. Ces types de formation préparent les candidats aux métiers pour lesquels un emploi suivra.

Les 2 premiers types sont totalement gérés par Bruxelles Formation.

Dans le cadre de la troisième catégorie, cogérée par Actiris d'une part et Bruxelles Formation (FPI) ou le VDAB (IBO) d'autre part, les principes mentionnés ci-dessous sont d'application.

L'entreprise formatrice s'engage formellement à occuper immédiatement à l'issue de la formation le stagiaire qui a suivi une formation individuelle en entreprise en qualité de travailleur salarié.

Le contrat de travail doit être conforme à la loi relative aux contrats de travail du 03.07.1978 et être à durée indéterminée pour les IBO et le SIN. Pour la FPI, le contrat de travail devra être au minimum d'une durée équivalente à celle de la formation (minimum 1 mois et maximum 6 mois).

La fonction exercée doit correspondre aux qualifications obtenues par le travailleur lors de la formation.

Pendant sa formation, le stagiaire garde le statut de chômeur indemnisé ou de bénéficiaire du revenu d'intégration sociale. Il continue à percevoir ses allocations. Il reçoit de l'entreprise une prime de productivité, exonérée de cotisations à la sécurité sociale, mais soumise au précompte professionnel. Le but est d'assurer un revenu suffisant au stagiaire pendant sa formation, en cumulant éventuellement son indemnisation et la prime. L'employeur doit assurer le candidat contre les accidents du travail et sur le chemin du travail.

Les frais de déplacement du domicile du stagiaire jusqu'au lieu de travail sont à charge de l'employeur. Il n'y a pas d'autres frais à charge des organismes publics.

#### **Encadrement administratif**

L'employeur communique au service en charge de son dossier le rapport mensuel d'évaluation de la formation après l'avoir fait signer par le stagiaire. Il doit également y ajouter le tableau mensuel des présences.

Le candidat doit remettre mensuellement à son organisme de paiement les documents adéquats pour percevoir ses allocations. L'employeur quant à lui veille à fournir ces documents et verse la prime de productivité. A la fin de la période de formation, Actiris envoie une lettre à l'employeur en lui demandant une copie du contrat de travail signé avec l'ex-stagiaire et envoie au stagiaire le document de fin de formation.

#### **Budget**

Budget ordinaire d'Actiris.

#### Évaluation

#### Quantitative

Le tableau ci-dessous présente le nombre total<sub>12</sub> de formations professionnelles individuelles en entreprise par année, ainsi que le détail par type de contrat. On constate ainsi une forte diminution du nombre de FPI en 2011 par rapport à 2010 (- 168 contrats).

	FPI-E	FPI-I	FPI	IBO	SIN	Total
2004	-	102	370	99		571
2005	14	128	464	159	-	765
2006	58	102	651	155	-	966
2007	89	104	847	150	14	1.204
2008	83	70	821	126	5	1.105
2009	77	50	977	139	-	1.243
2010	41	28	974	173	-	1.216
2011	12	2	855	179	-	1.048

Remarque : la mesure FPI-E a pris cours au début 2005 et le SIN en fin d'année 2007.

#### Qualtitative

La FPI est une mesure fortement valorisée dans le Plan pour l'emploi des Bruxellois négocié en 2006 entre les interlocuteurs sociaux et le Gouvernement bruxellois ainsi que dans le Plan d'actions pour les Jeunes signé en 2008. Ainsi, le premier plan prévoit la conclusion de 1.000 FPI en 2006 avec une augmentation de 500 contrats les années suivantes. L'Accord cadre d'octobre 2008 relatif, entre autres, à la promotion de la FPI prévoit l'encouragement à créer des postes FPI au sein des entreprises pour fournir une première expérience professionnelle aux jeunes demandeurs d'emploi. Afin de mesurer les progrès accomplis dans la mise en œuvre des objectifs, un Comité de pilotage de l'Accord-cadre du Plan d'action pour les Jeunes a été institué au sein du Comité de concertation économique et sociale de la Région. Actiris participe à ces travaux. Dans ce cadre, les services d'Actiris assurent la promotion de cette mesure via les consultants du Service Gestion Employeurs. Ils fournissent une information aux entreprises intéressées et aux candidats pressentis et accompagnent les employeurs dans l'établissement du plan de formation et la signature desdits plans. Les stagiaires sont suivis lors de leur stage en cas de problème. Il est envisagé à terme que l'ensemble des stagiaires soit systématiquement accompagné

#### Perspectives 2012

Poursuite de la mesure

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014 LD 7 et LD 8.

Données telles qu'encodées dans la base de données d'Actiris.

### 40 ACCUEIL DES ENFANTS DES CHERCHEURS D'EMPLOI

#### Cadre juridique

Accord du 13 mars 1991 de l'Exécutif de la Région de Bruxelles-Capitale relatif à la création d'une Maison d'Enfants et à son financement par Actiris.

Constitution de l'asbl (parapublique) "Maison d'Enfants d'Actiris" en date du 17 octobre 1991.

#### **Objectifs**

L'organisation de l'accueil des enfants de 0 à 3 ans de certains chercheurs d'emploi doit permettre à ceux-ci de réaliser les actions nécessaires dans le cadre de leur parcours d'insertion (recherche d'emploi, participation à un atelier de recherche active d'emploi organisé dans les bâtiments d'Actiris, début d'un nouvel emploi, etc.).

#### Principes généraux

Ouverts en 1992 pour l'un et en 2007 pour l'autre, les deux sites13 de la Maison d'Enfants d'Actiris permettent aux chercheurs d'emploi d'échapper au cercle vicieux selon lequel pour pouvoir travailler il faut placer son enfant dans une structure d'accueil alors que, dans les faits, pour pouvoir inscrire son enfant sur une liste d'attente dans une structure d'accueil, il faut être en mesure de prouver l'existence d'un contrat de travail.

Aussi, des places d'accueil en régime "crèche" (pour une période maximale de trois mois) ou en régime "halte-garderie" (pour quelques heures ou une journée), sont mises à la disposition des chercheurs d'emploi confrontés au contexte, de plus en plus difficile, d'une pénurie en matière de structures d'accueil des enfants de 0 à 3 ans. Cette mise à disposition de places d'accueil vise à écarter les obstacles dans le parcours d'insertion des chercheurs d'emploi.

Le chercheur d'emploi bénéficie, lorsqu'il trouve un emploi, d'un accompagnement permettant une transition rapide vers les structures ordinaires d'accueil.

Le premier site a une capacité d'accueil de 30 enfants (extensible à 40 selon les moments de la journée) tandis que la deuxième implantation permet l'accueil de 48 enfants.

Depuis fin 2003, la Maison d'Enfants assure aussi la gestion de la mise à disposition d'un(e) puériculteur(trice) à temps plein et d'un(e) aide-ménager(e) mi-temps auprès des parents ayant eu des triplés ou plus (0-3 ans).

Depuis 2009, la « Maison d'enfants d'Actiris » n'est plus cofinancée par le FSE dans le cadre de la programmation 2007-2013 « Compétitivité régionale et emploi ».

#### **Encadrement administratif**

Le Conseil d'Administration et l'Assemblée générale de l'asbl ainsi que le Service partenariat d'Actiris.

#### **Budget**

Budget prévu pour l'année en cours (y compris partenariat) 1.948.678 €.

Dépenses au 31 décembre (y compris partenariat et naissances multiples)
Bilan en cours.

<sup>&</sup>lt;sup>13</sup> Le premier site se situe dans les locaux d'Actiris, Boulevard Anspach, au centre de Bruxelles. Le second site se trouve à Molenbeek dans le bâtiment "Maritime".

#### Évaluation

#### Quantitative

En 2011, 434 enfants ont été accueillis. Parmi ces enfants, 133 ont fréquenté le système crèche, 253 la halte-accueil et 48 enfants ont fréquenté les 2 régimes. En réalité, 181 enfants (133+48) ont été accueillis en « crèche » et 318 (253+48) en « halte-accueil ».

Par rapport à 2010, le nombre total d'enfants accueillis est en légère diminution. Cette diminution peut s'expliquer en partie par une raréfaction des places disponibles dans les structures d'accueil classiques, qui semble elle-même être due à une hausse de la natalité en Région bruxelloise. Cela implique un « turn-over » moins important à la Maison d'Enfants et donc une diminution des nouvelles entrées.

La durée élevée des séjours en crèche, en raison notamment des listes d'attente dans les structures d'accueil classiques, témoigne de la difficulté persistante à trouver une place rapidement dans une autre structure d'accueil. Par ailleurs, s'il est vrai que des places supplémentaires sont créées, cela ne suffit pas à combler les pénuries de places et la hausse du taux de natalité.

CHERCHEURS D'EMPLOI BENEFICIAIRES SELON LE NIVEAU D'ETUDES, LA CLASSE D'AGE, LA NATIONALITE, LA DUREE D'INOCCUPATION ET LE SEXE EN 2011

	Hor	nmes	Fem	mes	To	otal
	Bruxelles	Molenbeek	Bruxelles	Molenbeek	Bruxelles	Molenbeek
Niveau d'études						
Maximum 1 <sup>er</sup> degré	0	1	14	11	14	12
2 <sup>e</sup> degré	1	1	17	24	18	25
3 <sup>e</sup> degré	1	2	19	44	20	46
Enseignement supérieur	3	1	28	17	31	18
Apprentissage	0	0	1	1	1	1
Autres études	9	19	133	89	142	108
Classe d'âge						
< 25 ans	0	2	20	24	20	26
25 à 44 ans	10	16	177	151	187	167
≥ 45 ans	4	6	15	11	19	17
Groupe de nationalités						
Belge	5	8	102	108	107	116
UE	4	2	14	10	18	12
NUE	5	14	96	68	101	82
Durée d'inoccupation						
< 6 mois	0	0	23	22	23	22
6 à 11 mois	1	4	32	31	33	35
12 à 23 mois	5	10	59	44	64	54
≥ 24 mois	8	10	98	89	106	99
Total	14	24	212	186	226	210

#### Qualitative

Le problème de pénurie de places d'accueil dans la Région bruxelloise justifie pleinement l'ouverture de la deuxième Maison d'Enfants. L'ouverture d'un troisième site devient même pressante.

Outre une plus grande capacité d'accueil, l'ouverture du second site a permis de renforcer la qualité du service proposé aux chercheurs d'emploi, et cela notamment grâce à une plus grande flexibilité liée à une possibilité de relais direct entre les deux sites ainsi qu'à une liste d'attente moins importante permettant de pouvoir répondre rapidement aux employeurs potentiels.

Le fait de proposer d'autres possibilités a un effet déstressant sur les parents. Ainsi, même lorsqu'ils constatent que l'un des sites est, par exemple, trop loin pour pouvoir y accepter une place (le temps de trajet ne permettant pas d'arriver à temps sur le lieu de travail), ils se sentent malgré tout plus soutenus que lorsque la Maison d'Enfants n'avait aucune autre solution concrète à proposer. L'ouverture d'un troisième site permettrait, outre l'amélioration de l'offre par rapport à la demande, un travail de meilleure proximité. Les trajets restent en effet souvent longs pour les parents qui habitent ou travaillent dans d'autres communes que celles où se trouvent nos lieux d'accueil.

La présence des agents d'accueil, sur chacun des sites de la Maison d'Enfants, représente également un apport qualitatif supplémentaire, au niveau de la gestion quotidienne. Ces accueillants permettent en effet un suivi plus régulier de chaque parent et enfant. Ils assurent, aux côtés des coordinatrices, une présence efficace. Au quotidien, il y a toujours une personne de référence pour renseigner et orienter correctement les chercheurs d'emploi ainsi que fournir les relais d'information vers les équipes de puéricultrices.

L'accueil mixte crèche/halte accueil, souvent en urgence et avec le côté transitoire de l'accueil limité à trois mois, crée toujours une grande tournante d'enfants au sein de chaque section. Cela implique que les équipes doivent redoubler de professionnalisme pour assurer une adaptation des enfants, et des transitions en douceur entre la vie familiale et la vie à la crèche. A la Maison d'Enfants, en 2011, chaque semaine et sur chaque site, de 4 à 5 nouveaux enfants sont à accueillir. Cela sans compter les enfants qui sont déjà venus précédemment en halte accueil et qui, au vu de leur très jeune âge, dès que plusieurs jours ou semaines s'écoulent entre deux passages à la Maison d'Enfants, doivent à nouveau retrouver leurs repères.

En ce qui concerne le public de la Maison d'Enfants, les chercheurs d'emploi sont toujours en grande majorité des femmes isolées, très souvent d'origine étrangère et domiciliées principalement dans les zones centrale et nord de la Région. Ces femmes sont, pour 75 % d'entre elles, inoccupées professionnellement depuis plus d'un an (10 % depuis plus de cinq ans). Les contrats de travail qu'elles obtiennent sont des contrats ouvriers, souvent précaires, avec une prédominance pour le secteur du nettoyage. Comme déjà indiqué précédemment, cela se traduit par une multiplication des contrats de travail intérimaires et des contrats liés aux titres-services, avec les particularités suivantes :

- les contrats ne couvrent souvent que quelque(s) jour(s) ou semaine(s) ;
- les salariés ne connaissent pas la durée de leur temps de travail, ils savent qu'ils peuvent voir leur nombre d'heures de travail augmenter ou diminuer selon les demandes des clients et n'en sont avertis, au mieux, que quelques jours à l'avance ou la veille;
- ces travailleurs ne savent pas à l'avance leur(s) jour(s) de prestation et, parfois, ne connaissent le lieu de prestation qu'en dernière minute.

Cela engendre bien sûr de nombreuses difficultés tant dans la vie quotidienne des chercheurs d'emploi que dans l'organisation de la garde de leurs enfants. Les équipes de la Maison d'Enfants doivent faire preuve d'une grande souplesse à cet égard, d'autant que les chercheurs d'emploi ont rarement d'autres solutions, vu la complexité de leur situation.

#### Perspectives 2012

Le travail de coordination, notamment méthodologique, entre les sites ainsi qu'au sein du réseau de crèches partenaires continuera à être approfondi en 2012. Un plan d'action annuel détermine les objectifs généraux à atteindre. L'accent, cette année encore, est mis sur l'accueil de la diversité et l'inclusion des parents.

Participation, en collaboration avec le pacte territorial, Actiris et l'UCL, à une recherche action relative aux familles monoparentales. Participation à une autre recherche action sur la diversité, en collaboration avec le RIEPP.

Mise en place du « Plan diversité ». Démarches en vue d'obtenir le « Label Diversité » pour la Maison d'Enfants.

Les démarches continueront à être menées pour l'ouverture d'un 3e site de la Maison d'Enfants.

# Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014

LD 7, LD 10.

# 41 PARTENARIAT POUR L'ACCUEIL DES ENFANTS DES CHERCHEURS D'EMPLOI

#### Cadre juridique

Arrêté de l'Exécutif de la Région de Bruxelles-Capitale du 27 juin 1991, modifié par l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 16 janvier 1997 en vue d'aider les chercheurs d'emploi à trouver ou retrouver du travail.

Ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 15 avril 2004 portant exécution de l'article 7 de l'ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 1er mars 2007 portant exécution de l'ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office Régional Bruxellois de l'Emploi et de l'article 3, §3, de l'ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale.

#### **Objectifs**

Assurer la coordination administrative et pédagogique de l'accueil des enfants de moins de 3 ans dont les parents, demandeurs d'emploi inscrits auprès d'Actiris, participent à une action d'insertion socioprofessionnelle d'une durée d'un an maximum (participation à une formation qualifiante, une préformation ou une guidance spécifique ou encore à un atelier recherche active d'emploi...).

#### Principes généraux

Le réseau comprend 13 crèches partenaires totalisant 96 places d'accueil supplémentaires. Sa mise en place en 1993 a reçu l'accord de l'ONE.

L'action du réseau permet aux chercheurs d'emploi d'échapper au cercle vicieux selon lequel pour participer à un module ou une action (atelier de recherche active d'emploi, insertion socioprofessionnelle...), il faut placer son enfant dans une structure d'accueil. Dans les faits, lors de l'inscription d'un enfant dans une structure d'accueil classique, ce sont les parents qui travaillent qui ont la priorité.

À la fin de l'action qu'il a entreprise, le chercheur d'emploi bénéficie, lorsqu'il trouve un emploi, d'un accompagnement permettant une transition rapide vers la Maison d'Enfants d'Actiris.

L'ensemble des milieux d'accueil partenaires bénéficient d'une autorisation de l'ONE et/ou Kind & Gezin. Cela garantit un accueil épanouissant pour l'enfant et sécurisant pour les parents. Afin d'éviter tout risque de discrimination, les enfants sont accueillis au sein des sections existantes et ne constituent donc pas une section "spécifique".

Deux responsables assurent la gestion et la coordination de ces places d'accueil.

Ces milieux d'accueil partenaires bénéficient, pour cette mesure, du soutien du FSE Objectif Compétitivité régionale et Emploi de la Région de Bruxelles-Capitale.

#### **Encadrement administratif**

- le service partenariat d'Actiris ;
- la coordination du réseau à la Maison d'Enfants d'Actiris.

#### **Budget**

Budget prévu pour l'année en cours 99.789,00 € Bilan financier en cours.

#### Évaluation

#### **Quantitative**

En 2011, le nombre d'enfants accueillis par le réseau des crèches partenaires s'élève à 225 (225 en 2010 et 194 en 2009). Ces enfants sont accueillis dans l'une des 96 places mises à disposition des demandeurs d'emploi inscrits dans un parcours d'insertion. Le nombre de places a augmenté de 6 places par rapport à 2009 et 2010 et 6 places sont encore en attente suite à l'appel à projets lancé dans le courant de l'année 2010.

Parmi les enfants accueillis, 160 sont de nouveaux inscrits et 68 bénéficiaient déjà de la mesure en 2010. Le nombre d'enfants inscrits en liste d'attente (276 exactement), quant à lui, a très légèrement diminué par rapport aux demandes en liste d'attente de l'année précédente (294) mais reste toujours important si on le confronte à l'année 2009 (220).

Comme le montre le tableau ci-dessous, 208 personnes en recherche d'emploi, très largement de sexe féminin, ont fait appel à ce service.

CHERCHEURS D'EMPLOI BENEFICIAIRES SELON LE NIVEAU D'ETUDES, LA CLASSE D'AGE, LA NATIONALITE, LA DUREE D'INOCCUPATION ET LE SEXE EN 2011

	Hommes	Femmes	Total
Niveau d'études			
Maximum 1 <sup>er</sup> degré	1	2	3
2 <sup>e</sup> degré	-	19	19
3 <sup>e</sup> degré	1	31	32
Enseignement supérieur	-	7	7
Universitaire	-	5	5
Autres études (dont études à l'étranger)	8	134	142
Indéterminé	-	-	-
Classe d'âge			
< 25 ans	_	39	39
25 à 44 ans	10	157	167
45 à 54 ans	-	2	2
≥ 55 ans	-	-	-
Groupe de nationalités			
Belge	4	62	66
UE	1	8	9
NUE	5	122	127
ONU-REFUGIE	_	6	6
Durée d'inoccupation			
< 6 mois	-	19	19
6 à 12 mois	1	30	31
12 à 24 mois	3	66	69
≥ 2 ans	6	83	89
Indéterminé	-	-	
Total	10	198	208

Ces données restent, dans l'ensemble, assez similaires à celles de l'année précédente.

Comme en 2010, les bénéficiaires sont principalement des personnes au chômage de longue durée, avec une légère augmentation des personnes avec 2 ans de chômage et plus.

Il s'agit essentiellement de la tranche d'âge des 25-44 ans qui est en demande d'une formation avec un enfant de moins de 3 ans à accueillir, soit 80% du public. On peut noter une augmentation dans la tranche de demandeurs de moins de 25 ans, alors que le nombre était en diminution depuis 2008. Autre constatation: la tranche 45-54 ans a notablement diminué depuis l'année dernière: 16 en 2010 contre 2 seulement en 2011.

Enfin, parmi les demandeurs ayant un diplôme reconnu en Belgique, seulement 1,5% ont un diplôme de niveau primaire, 9% du secondaire inférieur et 15% du secondaire supérieur (diminution de 3% par rapport à 2010). Pour les Etudes supérieurs, cela donne 3,4% de bénéficiaires sortis de l'enseignement supérieur et 2,4% d'universitaires.

Vu le nombre important de personnes provenant de la zone hors union européenne, nous avons une corrélation logique avec plus de 68% de personnes ayant suivi des études non-reconnues par la Belgique (augmentation de 4% par rapport à 2010).

#### Qualitative

Cette année encore, la Maison d'Enfants d'Actiris asbl a permis à un nombre non-négligeable de parents (228 inscriptions, 208 parents différents), principalement des femmes entre 25 et 44 ans, ayant des enfants de moins de 3 ans, de réaliser différentes actions d'insertion socioprofessionnelle, en vue d'une réinsertion sur le marché de l'emploi.

Différents points, ci-dessous, sont toujours en cours de réflexion et sont soulevés afin d'améliorer toujours plus ce projet:

Dès le premier accueil des parents, l'accent est mis sur un choix logique et pratique des communes dans lesquelles l'enfant pourrait être accueilli. Trois possibilités s'offrent aux parents : soit choisir la commune de leur lieu de résidence, soit une commune sur leur trajet pour se rendre à leur action d'insertion, soit la commune du lieu de l'activité. Malheureusement, l'offre des crèches partenaires n'est pas toujours en adéquation avec l'origine géographique des demandeurs, ni avec les communes dans lesquelles se développent le plus de formations. Il n'est donc pas toujours évident de faire rencontrer l'offre et la demande.

Certains parents en liste d'attente pourraient parfois accéder à certaines places en milieu d'accueil mais cela les obligent à faire de longs trajets matin et soir accompagnés de leur enfant. Cela les contraint parfois à arriver à l'heure même d'ouverture de la crèche (généralement à 7h00 ou 7h30 du matin) pour pouvoir être à temps au début de la formation qui se déroule dans une autre commune. Et, lorsque la structure d'accueil est trop éloignée du domicile ou du lieu de formation, il arrive que les horaires d'ouverture ne permettent pas au chercheur d'emploi d'arriver à temps sur son lieu de formation. Certains abandonnent leur formation au bout de quelques semaines car les trajets sont longs et que, au vu des distances à parcourir, ils ne parviennent pas à s'organiser pour être à l'heure à leur formation.

L'aspect qualitatif sur lequel nous devons continuer à agir est celui des critères de sélection des milieux d'accueil partenaires en portant une plus grande attention à la répartition géographique de ces derniers.

Nous espérons ainsi mieux rencontrer les attentes et besoins des demandeurs d'emploi en formation et favoriser la réussite de leur parcours d'insertion socioprofessionnelle tout en améliorant la qualité de vie de certaines familles. Lors du dernier appel à projets, dans le courant de l'année 2010, 6 places supplémentaires ont été attribuées à Bruxelles-Ville et 6 autres places sont en attente à Schaerbeek. Si la répartition géographique s'en trouve légèrement améliorée, un manque criant de places se fait encore sentir dans les communes d'Anderlecht et de Molenbeek-Saint-Jean.

Comme en 2009 et en 2010, on constate que certains parents doivent suivre une remise à niveau ou une préformation avant la formation proprement dite. Ceci implique parfois que la durée de formation dépasse alors l'année d'accueil accordée. Il serait dès lors fort utile que des dérogations officielles puissent être attribuées à ces parents afin de leur permettre d'atteindre leur objectif final d'intégration professionnelle.

Autre situation: le délai plus ou moins long entre différents modules de formation (2 semaines maximum accordées). Nous voudrions mettre l'accent sur ces aspects qui peuvent freiner le parent. En effet, le Réseau Structures d'Accueil se veut en lien direct avec des personnes en réinsertion socioprofessionnelle. Or, ces limites nous semblent aller à l'encontre de notre objectif premier qui est de faciliter la réinsertion des parents.

Ces questions sont régulièrement évoquées avec les milieux d'accueil partenaires, le service partenariat d'Actiris, le service FSE et la Maison d'enfants. A ce jour, aucun dérivé n'a pu être mis en place mais nous restons optimistes quant à la prise en compte de l'évolution du projet, des types de formations et des besoins spécifiques des chercheurs d'emploi, pour la prochaine programmation.

Les deux coordinatrices du réseau participent activement aux différentes réunions de travail et de réflexion, en intensifiant les contacts avec tous les intervenants du projet d'ISP des chercheurs d'emploi:

- contacts réguliers avec les crèches-partenaires ;
- développement d'un réseau avec les différents acteurs des centres de formations afin de les sensibiliser à la réalité du Réseau Structures d'Accueil;
- réunions avec les différents services d'Actiris impliqués dans le projet (Service Partenariat, Service Qualité et Méthode, services décentralisés).

Tout cela afin de garantir un travail de collaboration efficace pour les demandeurs d'emploi en ISP. Un retour enthousiaste et stimulant de nos partenaires est parvenu au service RSA de la Maison d'Enfants, saluant la prise en considération, par les deux coordinatrices, de tous les intervenants et ce afin de trouver une solution adéquate et dans le respect des réalités de chacun.

**Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014** LD 7.

# 42 MESURES PRISES EN EXECUTION DE L'ACCORD DE COOPERATION RELATIF A LA PROMOTION DE LA MOBILITE INTERREGIONALE DES DEMANDEURS D'EMPLOI

#### Cadre juridique

Accord de coopération du 24 février 2005 entre la Région de Bruxelles-Capitale, la Région flamande, la Région wallonne, la Communauté flamande, la Communauté germanophone et la Commission communautaire française relatif à la promotion de la mobilité interrégionale des chercheurs d'emploi. Accord de coopération du 04 mai 2006 entre la Région de Bruxelles-Capitale, la Région flamande et la Communauté flamande concernant la collaboration en matière de politique du marché de l'emploi et la promotion de la mobilité des demandeurs d'emploi.

Accord de coopération du 14 juillet 2011 entre la Région de Bruxelles-Capitale, la Région flamande et la Communauté flamande concernant la collaboration en matière de politique du marché de l'emploi, de formation et de promotion de la mobilité des demandeurs d'emploi.

#### **Objectifs**

Faciliter et accroître la mobilité interrégionale des demandeurs d'emploi.

#### Principes généraux

L'accord de coopération signé en février 2005 découlait des conclusions de la Conférence nationale pour l'Emploi d'octobre 2003, sachant qu'un an plus tard, le Conseil européen du 14 octobre 2004 consacré à la mise en œuvre des politiques de l'emploi des Etats membres indiquait que la Belgique devrait accorder une attention prioritaire à la coopération entre les services de l'emploi régionaux en vue de stimuler la mobilité entre les régions et de diminuer ainsi les différences régionales.

L'accord de coopération de février 2005 invitait les différents services publics de l'emploi et/ou de la formation professionnelle :

- à intensifier les échanges d'informations sur les offres d'emploi ;
- à promouvoir la mobilité interrégionale des chercheurs d'emploi (ex. cohérence entre les répertoires opérationnels des métiers et des emplois, intervention dans les frais de déplacement);
- à promouvoir les formations en langue et à renforcer les échanges linguistiques ;
- à organiser certaines formations ouvertes aux chercheurs d'emploi de plusieurs régions ou communautés.

L'accord détermine également les modalités de mise en place :

- d'une cellule de crise, lors d'un licenciement collectif, chargée de définir un "plan d'urgence sociale" et de coordonner les actions découlant de ce plan ;
- d'une cellule stratégique chargée d'établir un "plan d'action coordonné Bruxelles-Périphérie" en vue d'assurer un meilleur traitement des offres et des demandes d'emploi entre Bruxelles et sa périphérie.

En 2006, la Région bruxelloise signe un accord de coopération avec la Région et la Communauté flamande concernant la collaboration en matière de politique du marché de l'emploi et la promotion de la mobilité des demandeurs d'emploi.

L'année 2011 a vu la signature d'un nouvel accord de coopération entre la Région bruxelloise et la Région et la Communauté flamande. Cet accord a été signé en deuxième lecture le 14 juillet 2011.

#### **Encadrement administratif**

Actiris, Synerjob<sup>14</sup>.

#### **Budget**

Pas de données.

#### Évaluation

Cette partie présente les principales réalisations menées durant l'année 2011. Il ne s'agit donc pas d'une évaluation.

L'échange des offres d'emploi entre Actiris, le FOREM et le VDAB est opérationnel depuis le 1er juin 2006. Il y a 5 catégories d'offres d'emploi échangées automatiquement :

- les offres dont le lieu de l'emploi se trouve dans une autre région que le siège de l'entreprise;
- les offres d'emploi pour les professions en pénurie ;
- les offres d'emploi pour lesquelles le SPE concerné ne trouve pas de candidats ;
- toutes les offres d'emplois qui n'ont pu être pourvues dans les 42 jours ;
- les offres d'emploi intérimaires qui répondent à ces critères (depuis 2007).

En 2011, Actiris a reçu 23.766 offres d'emploi (OE) en provenance du FOREM et 87.260 venant du VDAB. Le tableau ci-dessous fournit une information relative à ces offres selon qu'elles soient ou non des offres d'emploi « classiques ».

Provenance OE	Offres ordinaires Offres intérim			Total		
Provenance OE	2010	2011	2010	2011	2010	2011
VDAB	84.010	82.690	9.815	4.570	93.865	87.260
FOREM	14.814	16.330	6.360	7.436 21.174		23.766
Total	98 824	99 020	16 175	12 006	115 039	111 026

OFFRES D'EMPLOI REÇUES PAR ACTIRIS EN 2010 ET 2011

Le nombre d'offres transmises par le VDAB a diminué entre 2010 et 2011, après une très forte augmentation entre 2009 et 2010. La diminution touche principalement les offres intérim poursuivant la tendance observée l'année précédente. Le nombre d'offres ordinaires transmises a également baissé mais dans une moindre mesure.

Le nombre d'offres transmises par le Forem a légèrement augmenté (21.174 en 2010).

En matière d'apprentissage des langues, depuis 2004, la Région a mis en place des chèques langue permettant aux chercheurs d'emploi nouvellement engagés par un employeur de suivre une formation linguistique adaptée autant que possible à leurs besoins. Depuis 2007, ces chèques langue sont accessibles aux chercheurs d'emploi ayant signé plan d'action (voir fiche CPP pour une information détaillée).

L'asbl Synerjob, la fédération des services publics de l'emploi et de la formation, organise des initiatives communes sur des thèmes spécifiques (comme par exemple la Journée des Langues) afin d'échanger les méthodologies et les pratiques.

On notera encore qu'en matière de promotion de la formation, l'échange de stagiaires est encouragé ainsi que l'e-learning.

Au niveau de la gestion de licenciements collectifs, une collaboration structurelle entre les régions a été mise en place. Un protocole de collaboration entre les services publics de placement et de formation professionnelle a été conclu concernant les licenciements collectifs et les faillites. Ainsi, dans le cadre de l'accord de coopération et du plan social d'urgence pour la réinsertion des travailleurs victimes d'un licenciement collectif, une convention de coopération entre Actiris, le VDAB et Bruxelles Formation a été signée en 2007 afin de régler la participation, l'échange d'informations et la

<sup>14</sup>Asbl créée en juillet 2007 par les services publics d'emploi et/ou de formation (Actiris, ADG, Bruxelles Formation, FOREM, VDAB) afin de coordonner les coopérations en matière de mobilité des demandeurs d'emploi et plus généralement de fonctionnement des marchés du travail régionaux. Elle permet aussi une participation au réseau européen des SPE.

coopération systématique des services publics de formation à Bruxelles dans le cadre des cellules de l'emploi. Par conséquent, les travailleurs concernés en Région bruxelloise peuvent faire appel à l'entièreté de l'offre en matière de formation (voir fiche pour une information détaillée).

L'accord de coopération de 2005 invitait déjà à se concentrer spécifiquement sur la mobilité interrégionale et l'interaction entre les institutions de Bruxelles et de la périphérie.

La collaboration entre la Flandre et la Région de Bruxelles-Capitale en matière de politique du marché de l'emploi et de promotion de la mobilité des demandeurs d'emploi, renouvelée en 2011 à travers un nouvel accord, se traduit par :

- la mise en correspondance active de 1.500 offres d'emploi du VDAB de la périphérie et 9.000 CE bruxellois infraqualifiés inscrits à Actiris (présélection, screenings...), soit une mobilisation de 6 CE par offre transmise (dans le cadre de l'accord précédent, il s'agissait de 1.000 offres d'emplois, sur lesquels mobiliser 6 CE);
- l'objectif de placement de minimum 1.000 bruxellois sur base annuelle, déjà inscrit dans l'accord de coopération précédent, est maintenu ;
- pour cela, la cellule bruxelloise de placement et de prospection poursuivra son travail. Les offres sont ciblées prioritairement sur 9 secteurs (administration, construction, commerce, horeca, informatique (de base), logistique, soins de personnes, nettoyage, transport et sécurité). Ces profils ont été fixés dans la mesure où il existe à la fois un besoin important en périphérie pour ces profils et il y a une réserve de main-d'œuvre pour ces fonctions/secteurs en Région bruxelloise. Actiris mobilise des demandeurs d'emploi bruxellois sur ces offres d'emploi;
- cette collaboration est suivie et évaluée de manière fréquente. Ces évaluations permettent de constater un accroissement des chercheurs d'emploi bruxellois mobilisés pour ces offres ainsi qu'une hausse des placements en périphérie. 2.699 offres d'emploi ont été fournies par le VDAB entre octobre 2007 et septembre 2011. Actiris a mobilisé 15.363 chercheurs d'emploi sur ces offres;
- l'organisation conjointe par le VDAB Vilvoorde et Actiris d'actions visant à mobiliser les demandeurs d'emploi bruxellois comme le jobdating (69 jobdatings15 entre septembre 2007 et décembre 2010).
   Plusieurs bourses de l'emploi ont aussi été mises sur pied;
- les 3 Werkwinkels sont opérationnels depuis 2008.

L'un des autres axes de réflexion est la collaboration entre Bruxelles et la périphérie en vue de l'harmonisation des formations existantes et l'élaboration et mise en place de nouvelles formations conjointes sur la base des profils demandés.

Bruxelles Formation Langues a assuré la formation de 2.028 chercheurs d'emploi en 2010 (pour 1.389 en 2010). 1.019 de ces CE se sont formés en néerlandais. Pour rappel, les demandeurs d'emploi qui disposent des compétences techniques nécessaires, peuvent y suivre une formation en langue selon le concept de "langue d'usage dans le métier pratiqué".

#### Perspectives 2012

Mise en œuvre du nouvel accord de collaboration entre la RBC et la Région et la Communauté flamande. A noter qu'une des nouveautés du plan d'action issue du nouvel accord est que la Concertation « Mobilité Interrégionale », coordonnée par le Pacte territorial pour l'emploi, prend l'initiative de constituer le groupe de travail stratégique prévu par l'accord.

Ce groupe de travail se réunira deux fois par an et pourra aborder les sujets suivants :

- renforcement de la promotion de la mobilité interrégionale, avec les partenaires sociaux ;
- développement de la relation entre formation et fonctions prioritaires ;
- mesures de politique linguistique, avec le groupe de travail des deux Conseils Economiques et Sociaux;
- mobilité physique, en concertation avec la structure de concertation interrégionale en matière de mobilité.

Par le biais d'une intervention active sur la base de la description précise de fonction, la méthode vise à sélectionner et "guider" des demandeurs d'emploi en vue de leur faire rencontrer une ou plusieurs entreprises potentiellement intéressées par leur profil professionnel.

**Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014** LD 7.

## 43 PROJET BRUJOBS (UCM – UNIZO)

#### Cadre juridique

Ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional bruxellois de l'Emploi ;

Ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale;

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 28 février 2008 portant exécution de l'article 7 de l'ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional bruxellois de l'Emploi, en particulier l'article 9, § 2 ;

Décisions du Comité de gestion d'Actiris des 26 octobre 2010 et 12 avril 2011.

#### **Objectifs**

L'objectif de ce projet est que les deux ASBL représentant les classes moyennes, UCM et UNIZO, approchent de manière pro-active les employeurs potentiels du segment des TPE (nombre d'employés  $\leq$  5 personnes) et des PME (nombre d'employés  $\leq$  19 personnes) afin de collecter leurs offres d'emploi. Ces PME ou TPE sont soit installées en Région de Bruxelles-Capitale, soit les postes de travail supplémentaires se situent en Région de Bruxelles-Capitale.

#### Principes généraux

Les offres d'emploi collectées par ces deux ASBL sont susceptibles de façon prioritaire, mais pas exclusive, de correspondre aux profils suivants :

- les jeunes demandeurs d'emploi bruxellois de moins de 30 ans ;
- les demandeurs d'emploi parlant d'autres langues (que les deux langues nationales) ou ayant été formés ailleurs (dans un pays dont le diplôme n'a pas obtenu l'équivalence en Belgique);
- les demandeurs d'emploi âgés de plus de 50 ans.

Les deux conventions de partenariat sont rigoureusement identiques, seul le nombre d'offres d'emploi à collecter par an varie : 120 pour UNIZO et 240 pour UCM. Le nombre de 240 postes de travail est établi sur base de l'engagement de deux consultants temps plein par an. Ce chiffre pouvant être revu au prorata du temps effectif presté par les consultants du partenaire.

L'ensemble des offres communiquées sont traitées par Actiris, soit en « centralisation » (avec publication de l'offre sans les coordonnées de l'employeur, pré-sélection de 6 candidats pour chaque offre et information systématique sur la satisfaction de l'offre); soit en « publication » avec les coordonnées de l'employeur. Si l'offre correspond au public prioritaire de demandeurs d'emploi défini, elle fait l'objet d'un traitement en « centralisation », si l'offre ne correspond pas aux publics prioritaires, elle fait l'objet d'un traitement en « publication ».

Lors de leur prospection, ces deux ASBL mènent également diverses actions de promotion adaptées à tous les employeurs au sujet des services spécifiques offerts par Actiris.

#### **Encadrement administratif**

Département Partenariat et Réseau d'Actiris et les inspecteurs de projet

#### **Budget**

Budget prévu pour 2011

148.132 € (à répartir comme suit : 100.807 € pour l'ASBL UCM et 47.325 € pour l'ASBL UNIZO).

#### Évaluation

#### Quantitative

L'action est évaluée en termes de postes inédits supplémentaires collectés, en nombre de postes supplémentaires satisfaits ainsi qu'en termes de traitement des offres et d'impact sur le public cible.

#### LE NOMBRE DE POSTES SUPPLEMENTAIRES COLLECTES, 2011

	UCM	UNIZO
Total des postes de travail communiqués	158	132
Total des postes de travail pour le public cible	128	67

#### LE NOMBRE DE POSTES SUPPLEMENTAIRES SATISFAITS, 2011:

	UCM	UNIZO
Total des postes satisfaits	40	90
Total des postes satisfaits pour les postes <u>public cible</u>	33	29

#### LE TRAITEMENT DES POSTES ET L'IMPACT SUR LE PUBLIC CIBLE, 2011

	UCM	UNIZO
Total des postes traités en « publication »	23	74
Total des postes <u>public cible</u> traités en « publication »	13	15
Total des postes traités en « centralisation »	76	53
Total des postes <u>public cible</u> traitées en « centralisation »	68	32
Total des candidats envoyés	671	1.020
Total des candidats envoyés pour les postes <u>public cible</u>	600	414

A l'examen de ces données, on peut estimer que, bien que les résultats attendus aient été atteints de manière différente, l'UCM avec 128 postes a réalisé ses objectifs en termes de postes collectés pour le public cible.

Quant au taux de satisfaction il s'élève à 25,3 % pour l'ensemble des postes (25,8 % pour le public cible); un taux qui amène l'UCM à s'interroger sur le traitement des offres en centralisation qui ne produit pas, selon elle, les résultats escomptés.

Pour UNIZO, avec 67 postes, le chiffre des 120 postes pour le public cible tel que prévu par la convention, n'est pas atteint.

Mais ce résultat doit être pondéré, d'une part, au vu du nombre total de postes communiqués hors public cible (132 postes); et, d'autre part, compte tenu du nombre élevé de postes satisfaits (90 postes), ce qui équivaut à un taux de satisfaction de 68,1 % (43,2% pour le public cible).

#### Qualitative

En termes qualitatifs, pour l'UCM, il existe certaines questions quant à la concentration au sein de 5 entreprises de quelque 59 postes sur les 128 postes communiqués.

UNIZO souligne, lui, que diverses raisons n'ont pas permis de comptabiliser certaines offres dans les résultats à atteindre, alors qu'elles correspondaient aux publics cibles, par exemple : l'employeur était déjà client d'Actiris ; l'employeur occupait plus de 20 personnes ; le lieu de travail se trouvait en dehors de la Région de Bruxelles-Capitale ; ou encore à la clôture d'une offre, les employeurs étaient réticents à communiquer le nom de la personne qu'ils avaient engagée (principe du respect de la vie privée).

#### Perspectives 2012

Poursuite de l'action pour une durée d'un an ; le temps de permettre d'adapter le projet aux besoins et objectifs spécifiques qui découleront de la réorganisation de la Direction Employeurs d'Actiris en 2012. Il importe, en effet, que les conventions à venir s'inscrivent au plus près de la nouvelle stratégie et permettent de répondre de manière plus appropriée à des besoins clairement identifiés.

**Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014** LD 7.

## 44 JEUNES, ECOLE, EMPLOI... TOUT UN PROGRAMME (JEEP) ET JUMP

#### Cadre juridique

Ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional bruxellois de l'Emploi.

Ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la région de Bruxelles-Capitale.

Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 28 février 2008 portant exécution de l'article 7 de l'ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional bruxellois de l'Emploi.

Accord de coopération du 20 janvier 2009 entre la Région de Bruxelles Capitale et la Communauté Française relatif au programme « Jeunes, Ecole, Emploi, tout un Programme » dit programme JEEP.

#### **Objectifs**

Les projets JEEP et JUMP visent à agir en amont d'une situation d'exclusion socioprofessionnelle potentielle en sensibilisant à la vie active les jeunes en dernière année de l'enseignement secondaire de la Communauté française et ce, tous réseaux et sections confondus, ou des jeunes du 3e degré pour les écoles néerlandophones.

#### Principes généraux

Du côté francophone, Actiris conclut une convention avec la Mission locale de Forest qui est la coordinatrice et la responsable de la bonne exécution du programme JEEP. La mission locale de Forest conclut avec chaque Mission locale partenaire une convention particulière définissant la répartition des tâches et des financements.

Le projet participe au processus de maturation du choix professionnel en aidant le jeune à se représenter le monde du travail et à clarifier ses besoins en vue de se positionner dans un proche avenir sur le marché de l'emploi. Il vise également à accompagner des jeunes en scolarité dans leur réflexion globale sur la convergence entre les rouages du marché de l'emploi, l'exploration et la mise en évidence des compétences de ces jeunes.

Le projet est articulé autour de deux volets :

- <u>positionnement sur le marché de l'emploi</u>, articulé selon trois modules, basés sur la participation volontaire des élèves.
  - Module 1 : Module général dynamique de groupe et initiation à la communication ;
  - Module 2 : Le monde du travail abordant différents thèmes (contrat de travail, salaire brut/net, Sécurité sociale, ...) au travers de méthodes actives ;
  - Module 3 : Positionnement personnel et préparation dans la vie active prévoyant la visite d'Actiris et la présentation de ses différents services et mettant en œuvre des stratégies personnalisées (choix d'études ou de secteurs d'emploi appropriés).
- le volet job étudiant

L'accord de coopération fixe des objectifs quantitatifs

- phase 1 minimum 80 groupes pour un total de 1.500 jeunes ;
- Phase 2 suivi et mise à l'emploi de 50 jeunes minimum par Mission locale

Le pendant néerlandophone de ce projet (JUMP) est coordonné par Tracé Brussel. Il vise à fournir à des jeunes dans le dernier cycle du secondaire un programme les aidant à se situer sur le marché de l'emploi et de percevoir les différentes perspectives et possibilités liées à leur position. Le programme est constitué de 5 demi-journées durant lesquelles différents intervenants (Actiris, Lokale Werkwinkels, syndicats, Unizo, entreprises) présentent les thématiques liées à l'emploi, aux métiers et à la formation :

- Workshop 1 : Introductie op de arbeidsmarkt
- Workshop 2 : Focus op « het werknemer » zijn en de diensten van een vakbond
- Workshop 3 : Focus op het "werkgever zijn"
- Workshop 4 : Dienstverlening van Actiris en de Lokale Werkwinkels
- Workshop 5: Positie van de jongeren op de arbeidsmarkt en de aanmaak van hun eigen digitaal portfolio

#### **Encadrement administratif**

Département partenariat et réseau d'Actiris et le service des inspecteurs de projets.

#### **Budget**

Le projet JEEP est financé par :

- La Communauté française (1/3)
- Les Missions locales (1/3)
- Actiris (1/3)

JUMP est financé à 75% par Actiris, le reste du montant doit être trouvé par le partenaire auprès d'autres sources. En 2011, le cofinancement a été trouvé auprès de la Commission Communautaire Flamande.

*Budget prévu pour 2011* 324.456,26 €

#### Évaluation

#### Quantitative:

Evolution par année scolaire	Jeep	JUMP
Nombre d'établissements touchés	39	18
Nombre de classes touchées	100	-
Nombre de groupes organisés	90	124 (*1/2 jour)
Nombre d'élèves touchés	1.316	384
Nombre moyen d'élèves par groupe	14.6	-
Nombre moyen de groupes par établissement	2,3	-

JEEP depuis 2005	
Nombre de groupes organisés	408
Nombre d'élèves touchés	6.040

Depuis sa création, et après une période de flottement en 2006, les activités proposées aux jeunes dans le cadre du programme JEEP touchent un nombre sans cesse croissant d'élèves et d'établissements.

Du côté de JUMP, une vingtaine d'écoles ont été touchées depuis la création en 2007. Ces écoles ont inscrit 1.647 élèves sur la même période.

#### **Qualitative**

Pratiquement toutes les écoles ayant déjà participé au dispositif JEEP souhaitent rééditer l'expérience les années qui suivent. Par ailleurs, on remarque une sensible augmentation du nombre total de groupes organisés par établissement. Ce qui signifie que l'augmentation du nombre total de groupes se réalise principalement au sein des établissements scolaires déjà fidélisés. Cette évolution positive ne doit pas occulter les difficultés rencontrées à maintenir la participation de certaines écoles. Cette difficulté est due à l'exigence en termes de charge horaire du programme. De plus, à cause de la grande concentration de groupes au sein d'un même établissement, une école qui souhaite ne plus

reconduire la formation peut parfois mettre en péril la moitié du nombre de groupes que doit organiser une Mission locale.

Afin de faciliter la phase de prospection, un partenariat avec les CPMS doit être entrepris. Une réunion inter-réseau réunissant tous les CPMS en vue de présenter JEEP sera organisée en 2012, grâce à l'appui du Cabinet de la Ministre de l'Enseignement.

A titre expérimental, un travail de réflexion sur la possibilité de réduire le temps de la formation, afin de faciliter l'intégration du dispositif au sein de davantage d'établissement scolaires, a été initié.

#### Mise en place du job d'étudiant

Le volet Job-Etudiant occupe ¼ du temps de travail des formateurs. Afin de tendre vers une uniformité de la qualité de l'accompagnement des étudiants en recherche de jobs, la coordination régionale a défini en équipe l'outillage minimum à transmettre aux jeunes : législation, CV et lettre de motivation, communication avec les employeurs, ciblage... Outre l'outillage, la plupart des jeunes ont également besoin d'un minimum d'accompagnement individuel. Enfin, la prospection et le matching des offres sont gérées au niveau local.

#### Analyse des résultats

Les élèves qui ont participé aux modules sont invités à les évaluer. En grande majorité les jeunes confirment l'utilité du programme pour entamer et poursuivre une réflexion sur le monde du travail et les démarches utiles. La préparation à l'entretien d'embauche, la manière de se présenter, l'apprentissage du travail en groupe et les choix professionnels sont régulièrement évoqués comme des thèmes marquants.

La visite et la présentation des services d'Actiris a fait l'objet d'une réflexion et d'un recentrage de l'information autour de la thématique des métiers en pénurie et des politiques de l'emploi à Bruxelles. Cette réflexion continuera en 2012, assortie d'un encadrement pédagogique renforcé pour les conseillers emploi en charge de l'animation.

En ce qui concerne le volet job-étudiant, la coordination régionale a poursuivi une collaboration avec le Pacte territorial pour l'emploi en vue d'accroître et de mettre en commun la capacité de prospection des job-étudiants. En 2011, cela a permis d'obtenir 40 postes chez BNP Paribas Fortis, en placement direct. De plus, le ministre Cerexhe a octroyé un poste ACS supplémentaire afin que JEEP réalise son propre travail de prospection des offres.

#### « JUMP »

L'évaluation de JUMP a elle aussi été réalisée par le coordinateur auprès des élèves touchés. Cette évaluation révèle que tant les professeurs que les élèves donnent une grande valeur à ce programme. De même, l'utilisation de « C-Stick » est pointée comme particulièrement intéressante - il s'agit d'un outil avec lequel les élèves créent un portfolio digital qui est utilisé tant par l'élève que par le professeur durant la l'accompagnement et le suivi de l'élève lors des épreuves intégrées ou des stages.

#### Contacts avec les employeurs

En 2011, des efforts supplémentaires ont été déployés au sein de JUMP pour permettre aux élèves de rencontrer un gros employeur de Bruxelles, en plus des contacts qu'ils ont avec les différents employeurs pendant les ateliers.

Dans ce cadre, des visites ont été organisées pendant la Semaine de l'Emploi d'Actiris et du VDAB dans 10 entreprises différentes (dont l'UZ Brussel, Sint-Jan Ziekenhuis, Audi Brussel, STIB) pour 258 élèves.

#### Jobs d'étudiants

La réglementation concernant les jobs d'étudiants a été intégrée dans le premier atelier et une page supplémentaire a été ajoutée sur le site web de « Jump naar Werk » avec toutes les informations pertinentes concernant les jobs d'étudiants.

En outre, les professeurs des classes participantes ont reçu des offres d'emploi concrètes pour des jobs d'étudiants.

#### Perspectives 2012

La coordination de JEEP est particulièrement sensibilisée à la problématique de la pénurie de jobs étudiants accessibles aux étudiants bruxellois. Ceci doit être mis en relation avec le taux de chômage élevé en région Bruxelloise, le manque d'accessibilité des offres, et le phénomène de discrimination. Afin d'éviter que ce phénomène s'auto-amplifie, JEEP a suggéré au Ministre régional bruxellois de l'Emploi de développer une politique qui permette d'accroître la visibilité et l'accessibilité de l'offre de job-étudiants, tout en luttant contre la pratique d'emplois réservés aux enfants du personnel. Ce travail de sensibilisation sera poursuivi au cours de l'année 2012.

Du côté néerlandophone, JUMP sera poursuivi avec de nouveau une attention particulière au problème des jobs étudiants (en collaboration avec Beci et Unizo) et aux contacts/visites des entreprises.

**Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014** LD 7.

#### 45 EURES

#### Cadre juridique

Décision de la Commission du 23 décembre 2002 mettant en œuvre le règlement (CEE) no 1612/68 du Conseil en ce qui concerne la compensation des offres et des demandes d'emploi (Journal officiel des Communautés européennes L 5, 10.1.2003, p.16).

Lignes directrices d'EURES (adoptées par le bureau de coordination EURES le 10 décembre 2009).

Extraits du Traité sur l'Union européenne et du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (version consolidée telle que publiée au Journal officiel C 83 du 30.03.2010).

Charte EURES (version consolidée telle que publiée au Journal officiel C 311du 16.11.2010).

Règlement (UE) no 492/2011 du Parlement européen et du Conseil du 5 avril 2011 relatif à la libre circulation des travailleurs à l'intérieur de l'Union (Journal officiel de l'Union européenne L 141, 27.5.2011, p.1).

#### **Objectifs**

EURES a pour vocation d'offrir des informations, des conseils et des services de recrutement/placement aux chercheurs d'emploi et aux employeurs, ainsi qu'à tout citoyen européen désireux de tirer profit du principe de la libre circulation des personnes.

Le but d'EURES à Bruxelles est de promouvoir la mobilité européenne à partir de et vers la Région Bruxelles-Capitale. Vu la situation du marché de l'emploi bruxellois, la priorité est mise sur des « outgoing activities », c'est-à-dire l'accompagnement des Bruxellois dans leurs démarches pour trouver un emploi à l'étranger et, côté employeurs, l'aide au recrutement pour l'étranger.

#### Principes généraux

EURES s'appuie sur un réseau humain de plus de 850 conseillers répartis dans toute l'Europe et quotidiennement en contact avec des chercheurs d'emploi et des employeurs.

Les conseillers EURES à Bruxelles travaillent au sein du Brussels International Jobcentre, le service de recrutement et de placement international d'Actiris.

#### EURES à Bruxelles s'occupe de :

l'information et l'accompagnement des chercheurs d'emploi et des employeurs ; la gestion des offres d'emploi européennes ; développer des outils d'informations traitant de la mobilité européenne et du recrutement européen.

Parallèlement au réseau humain, EURES dispose d'un deuxième outil très important : le portail EURES. Les chercheurs d'emploi peuvent y trouver toutes les offres d'emploi de tous les services publics de l'emploi de l'Espace Economique Européen et la Suisse. Le site contient également un grand volume d'informations destinées aux CE et aux employeurs portant sur les conditions de vie et de travail et sur les marchés de l'emploi des différents pays membres. Le site web du Brussels International Jobcentre contient également toute information utile quant à la mobilité européenne et au recrutement, ainsi que toutes les offres d'emploi européennes gérées par Actiris.

#### **Encadrement administratif**

L'équipe du Brussels International Jobcentre se compose de 6 conseillers Eures (5,1 ETP) et 1 Eures manager. Tous les conseillers en mobilité du Brussels International Jobcentre ont suivi la formation de conseiller EURES organisée par la Commission européenne.

#### Budget du 1.06.2011 au 31.05.2012

Subvention EURES reçue par Actiris de la Commission : 70.853,00 €.

#### **Evaluation**

La tendance à l'augmentation de la préférence des chercheurs d'emploi pour la mobilité européenne se conforte en 2011 et le pourcentage de chercheurs d'emploi bruxellois intéressés par la mobilité s'élève fin 2011 à 9%.

En 2011, les conseillers EURES ont effectué 1.982 entretiens avec des chercheurs d'emploi. L'ensemble des contacts (entretiens, téléphones, mails) avec des candidats intéressés à travailler dans un autre pays européen s'élève à 15.518. Les personnes qui se présentent sont pour la plupart extrêmement motivées par l'expérience de la mobilité européenne.

Le nombre de contacts avec les employeurs est de 1.841. L'équipe EURES d'Actiris a géré 433 offres d'emploi en Europe.

Concernant le nombre de contacts avec des groupes, chercheurs d'emploi et employeurs confondus, on relève une augmentation de plus de 11% par rapport à l'année précédente.

Quelques exemples d'activités organisées en 2011 :

- Organisation du village EURES lors du Jobday Europe à Bruxelles, visité par 5.706 visiteurs.
   Les candidats à la mobilité avaient l'opportunité d'entrer en contact direct avec des conseillers EURES de 21 pays européens porteurs de 184 offres d'emploi. 53 employeurs étaient présents avec plus que 1.700 emplois disponibles.
- Organisation de 2 jobdatings pour des employeurs dans le secteur du tourisme.
- Organisation d'une séance d'information sur le marché de l'emploi en France et d'une autre séance sur le travail dans le secteur artistique en France.

Le nombre de pages consultées sur le site trilingue du Brussels International Jobcentre, comprenant les offres d'emploi à l'international ainsi que des informations sur la mobilité et le recrutement européen, s'élève à 142.649.

#### Perspectives 2012-2013

La nouvelle Direction Générale d'Actiris a émis la volonté de créer un pôle international fort en créant Actiris International, unissant les services de « Relations Internationales et Benchmarking » et le « Brussels International Jobcentre ». Les perspectives sont de renforcer le matching et le mainstreaming (intégration de l'offre de service mobilité dans les services de base du Service Public d'Emploi (SPE)).

Une nouvelle Décision d'exécution de la Commission européenne portant application du règlement (UE) n °492/2011 du Parlement européen et du conseil en ce qui concerne la compensation des offres et des demandes d'emploi et le rétablissement d'EURES devrait être prise en novembre 2012.

Ce que l'on nomme actuellement « la réforme EURES » prévoit les axes suivants :

- Intégration de l'offre de service mobilité dans les services de base du SPE.
- Intégration de la ligne budgétaire EURES dans le FSE.
- Orientation sur le placement.
- Ouverture aux services privés de placement.

DE plus, le futur dispositif du réseau EURES sera très différent du réseau existant, notamment en raison de l'ouverture aux partenaires privés, mais aussi dans ses objectifs, son mode de gouvernance ainsi que son mode de financement.

Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014

LD 7.

#### 46 PROGRAMME LEONARDO

#### Cadre juridique

Décision établissant le programme d'éducation et de formation tout au long de la vie (EFTLV), adoptée par le Parlement européen et le Conseil le 15 novembre 2006 (décision n o 1720/2006/CE)16. Le programme s'étend sur la période 2007-2013. Ses objectifs spécifiques sont énumérés à l'article 1er, paragraphe 3, de la décision.

Programme d'éducation et de formation tout au long de la vie (EFTLV) (2010/C 290/06).

Appel à proposition 2011 EAC/49/10 de la commission européenne.

Convention L11P7005 de subvention pour projet de mobilité Léonardo Da Vinci dans le cadre du programme d'éducation et de formation tout au long de la vie (cf. ci-dessus) entre l'agence pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (AEF Europe) et Actiris signé le 18 juin 2011.

Contrat 2011-LDV-PLM-213 entre EPOS (Europese programma's voor onderwijs, opleiding en samenwerking) et Actiris signé le 21 juin 2011.

#### **Objectifs**

L'objectif du projet Leonardo d'Actiris est d'offrir aux jeunes bruxellois une opportunité de stage à l'étranger afin d'augmenter leur employabilité, grâce à l'expérience acquise.

Les stages Léonardo permettent aux jeunes d'acquérir une expérience professionnelle, d'améliorer leurs compétences génériques et linguistiques, leur mobilité et leur adaptabilité à une insertion professionnelle. Les objectifs et les acquis de chaque stage sont définis de manière individualisée en fonction du parcours du jeune et de son projet professionnel.

Le projet 'BIJOB Stages' s'adresse aux jeunes chercheurs d'emploi inoccupés (en stage d'insertion, indemnisés ou libres) inscrits chez Actiris, âgés de maximum 35 ans (au moment du départ), domiciliés dans la Région de Bruxelles – Capitale, étant capable d'exercer un stage professionnel dans une entreprise dans un autre pays européen, ayant une connaissance suffisante/pratique de la langue du pays d'accueil.

Il n'y pas de conditions de diplômes requises mais ils doivent avoir un projet professionnel clair dans le domaine du stage.

Le chercheur d'emploi doit effectuer lui-même les démarches en vue de trouver une entreprise d'accueil à l'étranger. Pour ce faire, il est accompagné par un conseiller BIJOB qui est spécialisé dans l'appui et le conseil pour les stages Léonardo.

Le chercheur d'emploi bénéficie d'une bourse de stage dont le montant varie suivant le pays d'accueil et suivant sa situation personnelle (bénéficiaire des allocations de chômage ou non).

Il est possible de cumuler le montant de la bourse avec les allocations de chômage.

Un cours de perfectionnement en langues peut être prévu en Belgique ou dans le pays d'accueil avec un remboursement maximum de 300€ pour le projet 2011.

La durée de stage doit être égale à 6 mois à plein temps. Aucune dérogation à ces deux conditions ne peut être accordée.

Il n'y a pas de bourse pour les stages dans les institutions publiques belges à l'étranger.

#### Principes généraux

Les conditions de participation:

- être inscrit chez ACTIRIS;
- être chercheur d'emploi inoccupé (en stage d'attente, indemnisé ou libre);

Décision n o 1720/2006/CE du Parlement européen et du Conseil du 15 novembre 2006 établissant un programme d'action dans le domaine de l'éducation et de la formation tout au long de la vie (JO L 327 du 24.11.2006, p. 45): http://eurex.europa.eu/lex/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:327:0045:0068:FR:PDF et décision n o 1357/2008/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2008 modifiant la décision n o 1720/2006/CE (JO L 350 du 30.12.2008, p. 56): http://eurlex.europa.eu/lex/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:350:0056:0057:FR:PDF

- être âgé de maximum 35 ans (au moment du départ);
- être domicilié dans la Région de Bruxelles-Capitale;
- avoir un projet professionnel clair dans le domaine du stage;
- être capable d'exercer un stage professionnel dans une entreprise d'un autre pays européen;
- avoir une connaissance suffisante/pratique de la langue du pays d'accueil.

#### Les candidatures retenues répondent aux particularités suivantes :

- avoir un projet professionnel clair dans le domaine du stage sollicité, le stage doit augmenter les chances du candidat sur le marché de l'emploi;
- améliorer les connaissances du jeune et accroître ses acquis ;
- avoir la motivation de trouver une entreprise d'accueil à l'étranger sur base des conseils offerts par le conseiller stage.

Les dossiers sont traités par ordre chronologique.

#### Les 6 étapes avant le départ au stage :

- introduction du dossier de candidature ;
- entretien individuel avec un conseiller BIJOB;
- recherche de l'entreprise d'accueil ;
- finalisation du dossier de candidature ;
- préparation du contrat et de la convention de stage ;
- préparation pratique (linguistique et culturelle).

La procédure détaillée est disponible sur le site de BIJOB et une procédure interne a été élaborée pour gestion interne.

#### **Encadrement administratif**

Un gestionnaire de l'accompagnement et du suivi des stagiaires travaillant au sein du Brussels International Jobcentre, le service de recrutement et de placement international d'Actiris.

#### **Budget**

Les stages Léonardo sont subventionnés par deux asbl :

- AEF (www.aef-europe.be) pour la communauté francophone ;
- EPOS (www.epos-vlaanderen.be) pour la communauté néerlandophone.

Pour obtenir le financement, Actiris répond à un appel d'offre.

#### Montants des subventions demandées

En septembre 2011, les montants suivants ont été accordés :

AEF (francophone)

165.818€

Cela représente minimum 25 bourses pour des stagiaires. A ce jour, 31 stagiaires ont été placé en stage depuis le 15/09/2011.

En janvier 2012, un montant complémentaire à cette première demande de bourse a été demandé auprès d'AEF. Il s'agit de 16.500 € pour 3 bourses de stage supplémentaire.

#### EPOS (néerlandophone)

29.866€

Cela représente 5 bourses. 2 stagiaires sont en stage depuis le 16/01/2012.

#### **Evaluation**

L'évaluation de la période de mobilité comporte 4 éléments :

• établissement d'une fiche d'évaluation mensuelle afin de mieux suivre l'évolution des stagiaires tout au long de leur stage dans le pays d'accueil. L'entreprise d'accueil transmet cette évaluation à la fin de chaque mois. Il s'agit d'une évaluation mensuelle qui porte autant

- sur les compétences à acquérir et les acquis durant le stage que sur le comportement général du stagiaire, comme la ponctualité et la régularité ;
- il est exigé du stagiaire qu'il rédige un rapport de stage pour BIJOB comprenant : présentation de l'entreprise, tâches effectuées, compétences acquises, aspects positifs d'un point de vue personnel et d'un point de vue professionnel, expérience d'un point de vue des échanges culturels et les éventuels obstacles rencontrés;
- La conseillère stage réalise un entretien de clôture à la fin de chaque stage ;
- une évaluation du projet via une enquête de satisfaction des stagiaires et un suivi de leur parcours professionnel 6 mois et un an après la fin du stage.

#### Perspectives 2012

La nouvelle Direction Générale d'Actiris a émis la volonté de créer un pôle international fort en créant Actiris International, unissant les services de « Relations Internationales et Benchmarking » et le « Brussels International Jobcentre ». L'objectif pour 2012 est de renforcer l'offre de stage.

Le 31 janvier 2012, Actiris a soumis une nouvelle demande de 210.798 € auprès d'AEF ce qui représenterait minimum 30 bourses pour des stagiaires. Aucun budget n'a été accordé par EPOS.

**Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014** LD 7.

# 47 PROGRAMME EURODYSSEE : ECHANGES DE JEUNES ENTRE REGIONS D'EUROPE

#### Cadre Juridique: Textes fondateurs

Eurodyssée est un programme d'échange de l'Assemblée des Régions d'Europe (ARE), créé en 1985 qui offre la possibilité de réaliser des stages professionnels en entreprises, à l'étranger, aux jeunes demandeurs d'emploi de 18 à 30 ans.

Eurodyssée est un programme de stages en partenariat avec les autorités régionales, des jeunes et des entreprises.

Par une lettre d'intention adressée à l'ARE, monsieur Van Engel, du MRBC, a émis en 2000 le souhait de participer au programme Eurodyssée et de s'engager financièrement à réaliser les envois et accueils de stagiaires. Une collaboration s'est mise en place avec Actiris (anciennement Orbem) afin de prendre en charge le volet ''sélection et placement des candidats''.

#### Les régions participantes au programme Eurodyssée

#### Caractéristiques

- Autonomie.
- Chaque Région définit elle-même son propre fonctionnement pour la gestion du programme : nombre d'échanges, financement, modalités pratiques ainsi que dans le choix des candidats d'envoi, d'accueil et des offres d'emploi (secteur, niveau de qualification ...).
- Réciprocité.
- Chaque Région finance l'accueil des stagiaires d'autres Régions membres. Elle doit également envoyer les candidats de sa Région qui seront pris en charge par la Région partenaire.
- Il est important d'envoyer le même nombre de stagiaires que ceux accueillis, ceci pour respecter l'équilibre des budgets alloués.
- Le programme repose sur un réseau de partenaires entre les Régions (44 Régions distinctes) (échanges d'expériences, mutualisation des pratiques et souplesse de son organisation).
- Il permet une évaluation du programme et un encadrement optimal des stagiaires dans tout son processus.
- Le Volet Bruxelles —Capitale est géré conjointement par les Relations Extérieures du Ministère de la Région Bruxelles Capitale et par le Brussels International Jobcentre, le service de recrutement et de placement international d'Actiris.

#### **Objectifs**

#### Pour les jeunes

- Intégration dans le monde du travail des jeunes de différents milieux et possédant des expériences éducatives différentes.
- Acquisition d'une expérience professionnelle valorisante et d'un meilleur niveau de compétence.
- Possibilité d'approfondir la connaissance d'une langue étrangère.
- Possibilité de tester ses capacités sociales et culturelles.
- Accroissement de l'employabilité et une meilleure adaptation au marché international du travail.

#### Pour les Régions membres d'Eurodyssée

- Donner aux jeunes européens qualifiés de 18 à 30 ans et résidants dans les Régions actives du programme, l'opportunité de réaliser un stage professionnel de 3 à 7 mois, dans une entreprise ou une institution.
- Aider et promouvoir la transition des jeunes vers le marché du travail.
- Donner aux jeunes la chance d'élargir leurs horizons culturels et professionnels.

- Faire face au chômage des jeunes et gérer efficacement les ressources humaines.
- Faire des jeunes les ambassadeurs de leurs régions d'origine.

#### Pour les entreprises et institutions qui collaborent avec une Région Eurodyssée

- Donner aux entreprises l'opportunité de bénéficier des capacités de jeunes ayant étudié dans un autre pays européen.
- Agir de manière à ce que l'environnement économique joue un rôle dans la formation des jeunes en même temps qu'ils s'ouvrent à l'Europe.
- Permettre aux jeunes européens d'acquérir une expérience professionnelle.
- Permettre que les stagiaires s'adaptent aux points de vue social, culturel et linguistique.

#### Principes généraux

Chaque chercheur d'emploi inscrit chez Actiris, sans distinction de nationalité, peut participer à un stage professionnel Eurodyssée à l'étranger, à condition de :

- être domicilié en Région de Bruxelles Capitale et posséder une formation qualifiante;
- maîtriser d'une façon moyenne la langue du pays d'accueil est une exigence.

#### Procédure

Dans chaque région participante, des coordinateurs gèrent l'ensemble des procédures d'envois et d'accueils des stagiaires.

#### Déroulement du programme

Les stages sont organisés selon deux modalités : les offres des entreprises d'accueil et les candidatures spontanées des jeunes.

#### Accueil de jeunes :

- Recherche d'entreprises d'accueil.
- Diffusion et mise à jour des offres de stages sur le site Web Eurodyssée.
- Information du correspondant Eurodyssée de la Région d'origine du stagiaire sur les conditions d'accueil et sur tout problème éventuel pouvant survenir en cours de stage ;
- Recherche du logement.
- Organisation et financement du stage linguistique.
- Vérification de l'inscription à l'assurance responsabilité civile et rapatriement.
- Signature, sur les lieux du stage, de la Convention tripartite ou documents impliquant les trois partenaires.
- Prise en charge de la bourse ou rémunération adaptée aux conditions de vie dans la Région d'accueil.
- Suivi des stagiaires pendant toute la durée du stage et évaluation du jeune mensuelle entre l'entreprise et le gestionnaire des stages.
- Délivrance d'une attestation de stage, conditionnée par la présentation du rapport de stage.

#### Envoi de jeunes :

- Information complète des candidats sur le programme.
- Présélection de candidats et tests de motivation : entretien individuel au moins une fois avant le départ du stagiaire.
- Sélection définitive effectuée par l'entreprise d'accueil et/ou la Région d'accueil.
- Déclaration d'assurance, préalablement au démarrage du stage, et information en cas d'interruption ou prolongation du stage auprès du secrétariat Eurodyssée.
- S'assurer de la couverture sociale du jeune.
- Etablissement des documents relatifs au maintien de la période d'insertion où de chômage.
- Réalisation de l'enquête sur le devenir des stagiaires.

#### Détails pratiques

#### Statut du stagiaire

Selon les lois en vigueur dans la Région d'accueil, les stagiaires pris en charge par le programme auront l'un des deux statuts suivants :

- stagiaire réalisant un stage professionnel (ex : Bruxelles) ;
- salarié.

#### Conditions de travail

Le stagiaire est sous l'autorité du responsable désigné par l'entreprise qui l'accueille.

#### **Financement**

Les stagiaires recevront une bourse de stage ou un salaire. En 2011, le montant financé par le Ministère de la Région Bruxelles-Capitale est de 620€ par mois, l'allocation logement de 400€ par mois. Un cours de langue est également pris en charge financièrement.

Une assurance couvre le trajet domicile / lieu de travail. Le secrétariat général d'Eurodyssée et l'ARE prennent et financent une police d'assurance pour chaque stagiaire. Celle-ci couvre les accidents personnels, la responsabilité civile, la santé et le rapatriement.

Une convention de stage est signée par l'entreprise, le stagiaire et l'autorité régionale.

#### **Encadrement administratif**

- Un coordinateur du programme au Ministère de la Région Bruxelles-Capitale.
- Un gestionnaire des envois et accueils des stagiaires, de la gestion des offres de stages et du suivi des stagiaires qui travaille au sein du Brussels International Jobcentre, le service de recrutement et de placement international d'Actiris.

#### **Evaluation**

#### **Ouantitative**

En 2011, 21 stagiaires bruxellois ont bénéficié d'un stage à l'étranger et 21 stagiaires européens ont été accueillis par des entreprises bruxelloises. Les demandes des jeunes sur les possibilités de stages ainsi que les offres d'accueils de stagiaires introduites par les sociétés sont en augmentation chaque année.

#### Qualitative

On constate qu'une moyenne de 80% des stagiaires a décroché un emploi fixe dans les mois qui suivent la fin de leur stage (une enquête de satisfaction est réalisée à la fin du stage, à 3 mois et à 6 mois). La grande majorité des stagiaires garde un contact régulier avec le correspondant Eurodyssée dû à l'accompagnement dont il a fait l'objet durant toute sa période de stage.

#### Perspectives 2012

La nouvelle Direction Générale d'Actiris a émis la volonté de créer un pôle international fort en créant Actiris International, unissant les services de « Relations Internationales et Benchmarking » et le « Brussels International Jobcentre ». Pour 2012, le but est de renforcer l'offre de stage. Le nombre total de stages va donc augmenter grâce à un financement Actiris pour des places supplémentaires

#### Articulation avec les lignes directrices de la Stratégie européenne pour l'emploi 2011-2014

LD7

# 48 LA STRATEGIE EUROPEENNE POUR L'EMPLOI, LE PROGRAMME NATIONAL DE REFORME ET LA CONTRIBUTION BRUXELLOISE

#### Quelques repères quant au contexte et aux objectifs

Les débuts de la SEE et la Stratégie de Lisbonne

La première partie des années '90 a été marquée, tout comme la décennie précédente, par une diminution de l'emploi relativement importante et corollairement par une augmentation du nombre de personnes à la recherche d'un emploi tout aussi importante. Les pressions sociales sont fortes. Au même moment, l'Europe construit l'union économique et monétaire laissant penser aux citoyens que la question de l'emploi et du chômage est accessoire... Des événements tels que celui de la fermeture brutale de l'usine Renault à Vilvoorde ne feront que renforcer les réactions de refus de cette "Europelà". Pourtant, la question de l'emploi et de la lutte contre le chômage fait l'objet de résolutions européennes qui aboutiront à en faire une question centrale<sup>17</sup>.

Décidée en 1997 lors du Conseil européen extraordinaire qui s'est tenu à Luxembourg, la Stratégie Européenne pour l'Emploi (SEE) a pour objectifs de fixer les orientations générales et de coordonner les priorités que les Etats membres devraient mettre en œuvre en matière de politique d'emploi.

En 2000, fort de l'augmentation des créations d'emploi de la fin des années '90, le Conseil européen de Lisbonne renforce le passage à une politique active de l'emploi et fixe l'objectif que l'Union européenne devienne "l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde capable d'une croissance économique durable accompagnée d'une amélioration quantitative et qualitative de l'emploi et d'une plus grande cohésion sociale".

Ainsi, en matière d'emploi, la stratégie de Lisbonne visait à atteindre les objectifs quantifiés suivants :

- un taux d'emploi global de 67 % en 2005 et de 70 % en 2010 ;
- un taux d'emploi des femmes de 57 % en 2005 et de 60 % en 2010 ;
- un taux d'emploi des travailleurs âgés (55 à 64 ans) de 50 % en 2010 (décidé en 2001 pour faire face au vieillissement de la population).

Introduisant une nouvelle méthode de travail nommée méthode ouverte de coordination (MOC18), la Stratégie de Lisbonne reposait sur trois piliers :

- un pilier économique visant à développer une économie compétitive, fondée sur la connaissance ;
- un pilier social visant la modernisation du modèle social européen grâce à l'investissement dans les ressources humaines et la lutte contre l'exclusion sociale;
- un pilier environnemental (inséré suite au Conseil de Göteborg en 2001).

En 2002, le Conseil de Barcelone ajoutait un volet innovation à la stratégie globale. En matière d'emploi, il insistait sur la nécessité de créer "des emplois plus nombreux et de meilleure qualité".

Arrivée à mi-parcours, la Stratégie de Lisbonne a fait l'objet d'une évaluation menée sous l'égide de la Commission européenne en 2004-2005. Les résultats de cette évaluation indiquaient que les objectifs fixés en 2000 étaient loin d'être atteints, le manque de mobilisation dans l'application de la Stratégie induisant notamment insuffisamment de progrès en matière d'emploi. La nécessité de relancer la croissance et l'emploi par une meilleure coordination "intégratrice" des différents processus européens et par un meilleur ciblage des actions constitua la clé de voûte des remèdes proposés. Ainsi, la

Voir pour plus de détails le document "L'Europe et l'Emploi : ça me regarde", disponible sur le site du Pacte territorial pour l'emploi des Bruxellois.

Cette méthode doit permettre de diffuser les meilleures pratiques et assurer une plus grande convergence par rapport aux principaux objectifs de l'UE. Comme mentionné dans les conclusions du Conseil, elle consiste à "définir des lignes directrices pour l'Union européenne, assorties de calendriers spécifiques pour réaliser les objectifs à court, moyen et long termes fixés par les Etats membres ; établir des indicateurs quantitatifs et qualitatifs et des critères d'évaluation par rapport aux meilleures performances mondiales, qui soient adaptés aux besoins des différents Etats membres et des divers secteurs, de manière à pouvoir comparer les meilleures pratiques ; traduire ces lignes directrices européennes en politiques nationales et régionales en fixant des objectifs spécifiques et en adoptant des mesures qui tiennent compte des diversités nationales et régionales ; procéder périodiquement à un suivi, une évaluation et un examen par les pairs, ce qui permettra à chacun d'en tirer des enseignements".

Stratégie Européenne pour l'Emploi fut révisée afin d'optimaliser ses effets sur la mise en œuvre des objectifs de la Stratégie de Lisbonne.

L'amélioration de la méthode de gouvernance pour le suivi des objectifs de Lisbonne visait à :

- faciliter l'identification des priorités en respectant l'équilibre global de la Stratégie et la synergie entre les trois dimensions de la Stratégie (économie, développement durable, cohésion);
- améliorer la mise en œuvre sur le terrain en mobilisant davantage les Etats membres ;
- simplifier et rationaliser la procédure de suivi, afin de mieux appréhender l'application de la Stratégie au niveau national.

Une nouvelle méthode de travail fut donc mise en œuvre afin de susciter la mise en place effective de partenariats plus solides entre les interlocuteurs sociaux et les représentants politiques ainsi qu'avec les autorités publiques, etc.

La révision de la Stratégie de Lisbonne a donné lieu au regroupement des Lignes Directrices pour l'emploi (apparues en 1998, elles présentent annuellement les priorités communes pour les politiques nationales d'emploi dans tous les Etats membres) et des Grandes Orientations de Politiques Economiques (GOPE), celles-ci ont été regroupées sous l'appellation de Lignes Directrices Intégrées et proposées au mois d'avril par la Commission.

Cependant, si les orientations micro et macro économiques et en termes d'emploi sont regroupées sous un même chapeau, il n'en reste pas moins que les GOPE et les Lignes Directrices pour l'emploi ressortent d'articles du traité sur le fonctionnement de l'Union Européenne (TFUE) différents et font donc l'objet de procédures de publication et d'adoption différentes. En effet, le TFUE prévoit que le Conseil doit adopter les grandes orientations des politiques économiques (article 121) et des lignes directrices pour l'emploi (article 148), précisant que les secondes doivent être compatibles avec les premières. Compte tenu de cette base juridique, les lignes directrices pour l'emploi et les grandes orientations des politiques économiques sont présentées sous la forme de deux instruments juridiques distincts, mais intrinsèquement liés.

Les orientations en matière d'emploi ne sont pas contraignantes, et font l'objet d'une décision du Conseil, au contraire des GOPE qui sont contraignantes pour les Etats Membres et font l'objet d'une recommandation du Conseil.

La Stratégie de Lisbonne est arrivée à son terme en 2010. Les objectifs principaux en termes de taux d'emploi (de même que les sous-objectifs concernant les femmes et les âgés) et d'investissement dans la Recherche & Développement n'ont pas été atteints.

S'il n'est pas certain que les objectifs auraient été atteints sans la Crise, celle-ci a très clairement balayé la progression des taux d'emploi observée jusqu'en 2008.

En mars 2010, la Commission a présenté sa nouvelle Stratégie dans un document appelé « Europe 2020 : une stratégie pour une croissance intelligente durable et inclusive ».

Le Conseil européen a approuvé les principaux éléments de la communication de la Commission les 25 et 26 mars 2010, et adopté la nouvelle stratégie lors du Conseil du 17 juin 2010.

#### La Stratégie Europe 2020

La stratégie Europe 2020 se veut la stratégie de sortie de crise de l'Union Européenne, et propose trois priorités d'action se renforçant mutuellement, à savoir :

- une croissance intelligente, par le développement d'une économie fondée sur la connaissance et l'innovation ;
- une croissance durable, promouvant une économie plus efficace dans l'utilisation des ressources, une économie plus verte et plus compétitive ;
- une croissance inclusive, par une économie avec un haut taux d'emploi, favorisant la cohésion sociale et territoriale.

On retrouve donc peu ou prou les trois piliers de la Stratégie de Lisbonne.

Les trois priorités de la Stratégie se déclinent en 5 objectifs chiffrés :

- atteindre un taux d'emploi de 75% pour la population âgée de 20 à 64 ans (focus sur les jeunes, les âgés, les peu qualifiés et une meilleure intégration des migrants légaux);
- 3% du PIB de l'UE devrait être investi dans la R&D<sup>19</sup>;
- les objectifs « 20/20/20<sup>20</sup> » en matière de climat et d'énergie devraient être atteints (y compris le fait de porter à 30% la réduction des émissions si les conditions adéquates sont remplies);
- le taux d'abandon scolaire devrait être ramené à moins de 10%<sup>21</sup> et au moins 40% des 30-34 ans devraient obtenir un diplôme de l'enseignement supérieur.
- réduire d'au moins 20 millions le nombre de personnes subissant un risque de pauvreté et d'exclusion<sup>22</sup>.

Les Etats Membres ont fixé leurs propres objectifs nationaux selon leur situation de départ, de manière à atteindre les objectifs de l'UE pour 2020.

La Commission a également proposé 7 initiatives phares pour stimuler les progrès dans chaque thème prioritaire. Ces initiatives devaient être lancées à différents moments (mois indicatif entre parenthèses) :

- « Une Union pour l'innovation » (septembre 2010);
- « Jeunesse en mouvement » (septembre 2010) ;
- « Une stratégie numérique pour l'Europe » (mai 2010) ;
- « Une Europe efficace dans l'utilisation des ressources » (début 2011);
- « Une politique industrielle à l'ère de la mondialisation » (octobre 2010);
- « Une stratégie pour les nouvelles compétences et les nouveaux emplois » (novembre 2010);
- « Une plateforme européenne contre la pauvreté » (novembre 2010).

En termes de gouvernance, la Stratégie Europe 2020 a vu la mise en place d'un semestre européen qui débute par la publication par la Commission européenne de l'examen annuel de la croissance.

Le semestre européen vise à synchroniser les agendas 'sociaux' et économiques. Ainsi, les Etats Membres doivent remettre leur PNR et leur Programme de Stabilité et Convergence au même moment.

Concernant les lignes directrices, l'orientation retenue depuis la révision à mi-parcours de la Stratégie de Lisbonne est maintenue, c'est-à-dire que les Lignes Directrices de la SEE et les GOPE sont intégrées. Par contre, le nombre de Lignes Directrices a été revu à la baisse et elles sont désormais au nombre de 10, dont les Lignes 7 à 10 concernent l'emploi et la politique sociale. Les Lignes Directrices ont été officiellement maintenues en 2012 et il est prévu qu'elles restent stables jusqu'en 2014.

22 Le risque de pauvreté et d'exclusion est défini sur base de trois indicateurs: at-risk-of-poverty (nombre de personnes vivant avec moins de 60%

libre de fixer ses propres objectifs, en choisissant le(s) indicateur(s) les plus pertinents selon la situation nationale.

<sup>&</sup>lt;sup>19</sup> Objectif repris de la Stratégie de Lisbonne.

<sup>&</sup>lt;sup>18</sup> Réduire les émissions de gaz à effet de serre d'au moins 20% par rapport aux niveaux de 1990, faire passer à 20% la part de l'énergie renouvelable dans notre consommation finale d'énergie et augmenter de 20% notre efficacité énergétique. A noter que cet objectif a été adopté antérieurement à la nouvelle stratégie.

<sup>&</sup>lt;sup>21</sup> Objectif repris de la Stratégie de Lisbonne.

du salaire médian national) ; material deprivation (incapacité de payer son loyer, ses factures (etc.), ; jobless household. Cela laisse chaque pays

- **LD. 7**: accroître la participation des femmes et des hommes au marché du travail, diminuer le chômage structurel et promouvoir la qualité de l'emploi ;
- **LD. 8**: développer une main-d'œuvre qualifiée en mesure de répondre aux besoins du marché du travail et promouvoir l'éducation et la formation tout au long de la vie ;
- **LD. 9**: améliorer la qualité des systèmes d'éducation et de formation et les rendre plus performants à tous les niveaux, et augmenter la participation à l'enseignement supérieur ou d'un niveau équivalent ;
- LD. 10: promouvoir l'inclusion sociale et lutter contre la pauvreté.

#### Quelques explications quant aux procédures : historique et semestre européen

Pour la première fois en 2005, la Commission a rédigé un rapport stratégique sur la base d'une évaluation globale des progrès réalisés par les Etats membres. Ce rapport a permis à la Commission d'élaborer le premier programme communautaire de Lisbonne 2005-2008. Après son approbation par le Conseil, chaque Etat a traduit dans un "PNR", programme national de réforme, triennal, les objectifs européens. Celui-ci remplaçait donc ce que l'on appelait auparavant le Plan d'Action National (PAN). Annuellement, l'Etat membre faisait rapport des progrès accomplis à la Commission européenne. Celle-ci rédigeait ensuite un rapport global incluant, si nécessaire, des recommandations aux différents Etats membres en vue de réaliser les objectifs de Lisbonne.

Le 2e cycle (2008-2010) fut mis en place sur la base d'une procédure similaire à celle ayant prévalu en 2004-2005.

En Belgique, le programme national de réforme est placé sous l'égide d'un comité d'accompagnement politique, présidé par le secrétaire du Comité de concertation et composé des Ministres-Présidents, des Vice-premiers Ministres, du Ministre des Affaires étrangères et du Secrétaire d'Etat aux Affaires européennes, principalement. La rédaction du PNR dépend d'un comité de rédaction présidé par la Chancellerie du Premier Ministre. Chacune des 3 parties du PNR est pilotée par une institution publique fédérale. La partie "emploi" est placée sous la responsabilité du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, les Régions et Communautés participant au processus de rédaction. La partie macro-économie est gérée par le Bureau fédéral du Plan avec le SPF Economie. Ce dernier préside le chapitre relatif à la micro-économie.

La contribution bruxelloise à l'ensemble des chapitres du PNR est placée sous la responsabilité du Ministre-Président.

Dans le cadre de la Stratégie 2020, les procédures et la méthode évoquées ci-dessus sont conservées. Cependant, la gouvernance économique a été renforcée, et les agendas 'sociaux' et économiques synchronisés dans le cadre du semestre européen. Celui-ci se déroule comme suit :

En janvier, la Commission publie son Rapport Annuel sur la Croissance qui se compose d'un document principal et de trois annexes. Les Etats Membres doivent tenir compte des grandes orientations définies dans le rapport pour rédiger leur Programme National de Réforme (PNR).

Celui-ci est attendu par la Commission à la mi-avril, en même temps que le Programme de Stabilité et de Convergence. Les PNR sont ensuite évalués par la Commission, qui, sur base d'analyses de la situation des pays, rédige des projets de recommandations spécifiques à l'intention des Etats Membres. Celles-ci sont ensuite adoptées par le Conseil. Les Etats Membres doivent faire état de ce qu'ils ont mis en œuvre pour répondre aux recommandations spécifiques dans leur PNR suivant (ainsi que des orientations du nouveau Rapport Annuel sur la Croissance).

#### Le PNR 2011 dans ses grandes lignes

Remis à la Commission à la mi-avril 2011, le nouveau PNR belge vise à répondre aux orientations données lors de l'examen annuel de la croissance 2011 ainsi qu'à présenter les objectifs nationaux pour atteindre les objectifs de la Stratégie Europe 2020 au niveau européen.

Le document présente également un scénario macro-économique 2011-2020, un chapitre consacré à la surveillance macro-économique ainsi qu'une présentation des goulets d'étranglements spécifiques à la Belgique.

A noter que les Régions ont souhaité ajouter des 'PNR' régionaux à titre d'annexes, c'est cependant uniquement le PNR national qui est pris en compte par la Commission.

Les objectifs nationaux dans le domaine de l'emploi :

La Belgique vise un taux d'emploi des 20-64 ans de 73,2% pour 2020 (67,1% en 2009). Le taux d'emploi des femmes (20-64 ans) devrait être porté à 69,1% (61,0% en 2009) et celui des âgés (55-64 ans) à 50% (35,3% en 2009).

Par ailleurs, la part des jeunes qui ne travaillent pas et qui ne sont ni dans l'enseignement ni en formation (NEET) devrait être réduite à 8,2% (11,1% en 2009).

Enfin, l'écart de taux d'emploi entre les belges et les ressortissants des pays hors UE devrait être ramené à moins de 16,5% (il était de 27,5% en 2009).

Les goulets d'étranglement dans le domaine de l'emploi :

La Belgique a suivi la terminologie élaborée à cette occasion par le Comité de l'emploi (EMCO) et a identifié les goulets suivants : le coût du travail, la formation et la qualification, la participation de certains groupes cibles au marché du travail et la lutte contre les discriminations à l'emploi.

Les axes principaux pour atteindre les objectifs en matière d'emploi :

Les autorités belges ont décidé de prendre des mesures visant 7 axes prioritaires, conformément aux lignes directrices emploi (2011), au 'Pacte pour l'Euro plus' et aux conclusions du Conseil européen des 24-25 mars :

- 1. maîtrise des coûts salariaux;
- 2. diminution de la pression (para)fiscale sur les bas salaires ;
- 3. augmentation de la formation tout au long de la vie des travailleurs et de la qualification des demandeurs d'emploi ;
- 4. augmentation de la participation des groupes-cibles au marché du travail ;
- 5. réforme du système de chômage;
- 6. amélioration du droit du travail pour promouvoir la flexicurité;
- 7. mobilité interrégionale.

Les axes principaux visent donc, suivant en cela les objectifs européens, à augmenter le taux d'emploi en réduisant le coût du travail mais également en (r)amenant un maximum d'individus sur le marché du travail que ce soit les chômeurs, ou de manière générale les 'inactifs'.

#### Contribution bruxelloise au PNR 2011

Concernant les objectifs régionaux, ceux-ci se veulent conformes à la déclaration gouvernementale 2009-2014, et se basent sur d'autres documents ou initiatives tels que le PCUD et l'Alliance Emploi-Environnement (voir infra).

La Région de Bruxelles Capitale présente 7 points d'attention afin de contribuer à l'atteinte des objectifs 'emploi' de la Stratégie 2020 :

- Poursuivre le développement de l'activité économique de la Région de Bruxelles-Capitale afin de continuer à créer de nouveaux emplois de manière massive en exploitant au maximum les gisements d'emplois que constituent différents secteurs porteurs.
- Renforcer l'accompagnement des demandeurs d'emploi, en commençant par les jeunes.
- Accorder une attention particulière aux jeunes, public particulièrement vulnérable en RBC.
- Mobiliser tous les acteurs autour de la formation des demandeurs d'emploi.
- Lutter contre la discrimination à l'embauche et promouvoir la diversité.
- Renforcer la mobilité des demandeurs d'emploi.
- Développer et maintenir des outils publics performants en faveur de l'emploi.

Les recommandations spécifiques adressées à la Belgique en 2011

Le Conseil a adressé, en juin 2011, 6 recommandations spécifiques à la Belgique. Les recommandations suivantes ont trait au marché du travail :

(2) prendre des mesures pour améliorer la viabilité à long terme des finances publiques.

Il s'agirait avant tout de mettre en place une stratégie visant à juguler les dépenses liées au vieillissement, notamment en empêchant la sortie anticipée du marché du travail afin de relever l'âge effectif de la retraite et en liant l'âge légal de la retraite à l'espérance de vie;

- (4) réformer, en consultant les partenaires sociaux et en respectant les pratiques nationales, le système de négociation collective et d'indexation des salaires, afin que la croissance des salaires traduise mieux l'évolution de la productivité du travail et de la compétitivité;
- (5) renforcer la participation au marché du travail en réduisant les charges fiscales et sociales élevées qui pèsent sur les bas salaires d'une manière qui soit neutre pour le budget et en mettant en place un système de diminution progressive des allocations de chômage à mesure que se prolonge la période d'inactivité; prendre des mesures pour transférer la charge fiscale du travail vers la consommation et rendre le système fiscal plus favorable à l'environnement; améliorer l'efficacité des politiques actives du marché du travail par des mesures visant les travailleurs plus âgés et les groupes vulnérables.

Les recommandations 1, 3 et 6 portaient respectivement sur la correction du déficit budgétaire, la 'santé' du secteur financier et le renforcement de la concurrence dans le secteur du commerce de détail ainsi que sur les marchés de l'électricité et du gaz.

Le PNR 2012 devra répondre aux recommandations 2011 et tenir compte du rapport annuel de la croissance 2012.

#### Perspectives 2012

La Stratégie Europe 2020 rentrera dans sa deuxième année effective. Le semestre européen 2012 se distingue du précédent en ce qu'il est le premier postérieur à l'adoption du paquet législatif en matière de gouvernance économique (le fameux '6 pack') et du Pacte pour l'euro-plus (signé en mars 2011 par les Etats membres de la zone euro, la Bulgarie, la Roumanie, la Pologne, le Danemark, la Lituanie et la Lettonie). Tous deux visent un renforcement de la surveillance/discipline économique et budgétaire.

#### Le '6 pack'

En septembre 2010, la Commission a présenté un paquet législatif composé de six éléments et destiné à constituer le pilier économique de l'Union économique et monétaire. Le 15 mars 2011, les ministres réunis en Conseil Ecofin arrivent à un accord politique sur les 6 propositions législatives. Il est officiellement entré en vigueur le 1er janvier 2012.

Ce paquet comprend deux règlements modifiant, pour le premier, le volet préventif, et pour le second le volet correctif du Pacte de Stabilité et de Croissance ; une nouvelle directive sur les exigences applicables aux cadres budgétaires des Etats Membres ; un nouveau règlement sur la prévention et la correction des déséquilibres macroéconomiques ; un règlement sur la mise en œuvre efficace de la surveillance budgétaire dans la zone euro et enfin, d'un règlement établissant des mesures d'exécution et de sanction en vue de remédier aux déséquilibres macroéconomiques excessifs dans la zone euro.

#### Le Pacte pour l'Euro-Plus

Signé en mars 2011, les engagements des différents pays membres ont été a approuvés par le Conseil en juin 2011.

A l'origine du Pacte pour l'Euro-Plus, on retrouve le projet de pacte de compétitivité franco-allemand. A travers ce pacte, les Etats signataires s'engagent à renforcer le pilier économique de l'union monétaire, et renforcer la coordination de la politique économique ainsi qu'à améliorer la compétitivité.

Si le Pacte est d'origine inter-gouvernementale, la Commission en assurera le suivi.

Les engagements de la Belgique liés à l'emploi sont les suivants :

- la guestion des salaires (meilleure liaison salaire-productivité);
- amélioration de la flexicurité;
- l'augmentation de la participation au marché du travail ;
- l'apprentissage tout au long de la vie et l'investissement dans les compétences;

- réforme de la taxation 'pesant' sur le travail (notamment sur les bas salaires) ;
- lutter contre les retraites précoces et maintenir les travailleurs âgés sur le marché du travail. La Belgique a déjà pris en compte ses engagements dans le cadre du PNR 2011.

La Belgique remettra son prochain PNR en avril 2012.

## TABLEAU DES MESURES INVENTORIEES, LIGNES DIRECTRICES, PCUD

Tableau des mesures d'aide à l'emploi inventoriées en 2011 et répertoriées selon leur cofinancement ou non à un fonds structurel européen (FSE ou FEDER), leur articulation aux lignes directrices pour l'emploi 2011-2014 et selon les chantiers prioritaires du Pacte de Croissance Urbaine Durable (2011- 2014).

Mesures	Cofinan-cement	Ligne	Lignes directrices 2011- 2014		Enga	Engagements du PCUD <sup>24</sup>		
	europ. <sup>23</sup>	<b>7</b> <sup>25</sup>	8	9	10	Eng. 1	Eng. 2	Eng. 3
ACS POUVOIRS LOCAUX								
ACS POUVOIRS PUBLICS								
PROGRAMMES DE TRANSITION PROFESSIONNELLE			Х					
GESTION DES LICENCIEMENTS COLLECTIFS					Х			
CPE PROJETS GLOBAUX DE SOCIETE					Х			
CPE DANS ORGANISMES D'INTERET PUBLIC			Х		Х			
DISPOSITIF CPP			Х				<b>.</b>	
SERVICE ESPACE RESSOURCES EMPLOI								
RESEAU DE RECHERCHE ACTIVE D'EMPLOI	(1)		Х		Х			
PROGRAMMES D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE AVEC LES CPAS	(1)				Х			
PARTENARIAT EN MATIERE D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE	(2) (3) (4) (5)		Х		Х			
ACCOMPAGNEMENT DE PUBLICS SPECIFIQUES					Х			
ACCOMPAGNEMENT A L'ELABORATION DE SON PROJET PROFESSIONNEL								
Bureau social d'interim					Х			
SERVICE DE CONSULTATION SOCIALE					Х			
CENTRE DE REFERENCE PROFESSIONNELLE			х	Х				
INTERVENTION DANS LES FRAIS DE REINSTALLATION DES CHOMEURS								
PRIME DE TRANSITION PROFESSIONNELLE								
			Х					

<sup>-</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>23</sup> Cofinancement de la mesure (ou d'une partie de celle-ci) dans le cadre du programme opérationnel FSE Objectif « Compétitivité régionale et Emploi » de la RBC (1) ou de la programmation FSE Objectif 3 Wallonie Bruxelles (2) ou Flandre (3) ou fédérale (4) ou encore dans le cadre du programme FEDER de la RBC (5).

En l'attente de l'opérationalisation du PCUD, l'exercice de correspondance avec les différentes mesures d'emploi est reporté à l'année prochaîne.

Ligne directrice pour l'emploi transversale à l'ensemble des mesures déployées dès lors qu'elle a pour objet l'intégration ou la réintégration des individus sur le marché du travail afin d'atteindre l'objectif d'un taux d'emploi de 75% pour les 20-64 ans d'ici 2020.

Mesures	Cofinan-cement europ.	Lignes directrices 2011- 2014				Engagements du PCUD		
		7	8	9	10	Eng. 1	Eng. 2	Eng. 3
PROMOTION DE LA DIVERSITE DANS LES ENTREPRISES	(1)				х			
GUICHET D'INFORMATION SUR LA DISCRIMINATION A L'EMBAUCHE					x			
RESEAU ACTIRIS DES PARTENAIRES EMPLOI	(1)							
OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DE L'EMPLOI	(1)							
AIDES A LA FORMATION			Х					
AIDES A LA CONSULTANCE			х					
Intervention dans le cadre de l'Arrete royal 123								
Intervention dans le cadre de l'Arrete royal 258								
Soutien a la creation d'activites economiques								
PARTENARIAT DANS LE CADRE DE L'ACCOMPAGNEMENT A LA CREATION DE SON EMPLOI	(1)							
FONDS D'AMORÇAGE, MICROCREDIT ET PRET SUBORDONNE	(5)				х			
Soutien aux cooperatives d'activite								
AGREMENT ET FINANCEMENT DES INITIATIVES LOCALES DE DEVELOPPEMENT ET DES ENTREPRISES D'INSERTION							<b>.</b>	<b>K</b>
PACTE TERRITORIAL POUR L'EMPLOI	(1)				Х			
COORDINATION ET CONCERTATION DES OPERATEURS LOCAUX D'INSERTION	(2)						<b>.</b>	<b>K</b>
AGREMENT DES OPERATEURS D'EMPLOI DANS LE CADRE DE LA GESTION MIXTE DU MARCHE DE L'EMPLOI								
SURVEILLANCE DE LA LEGISLATION RELATIVE A LA GESTION MIXTE DU MARCHE DE L'EMPLOI								
OCTROI DU PERMIS DE TRAVAIL AUX TRAVAILLEURS ETRANGERS					X		<b>.</b>	K
SURVEILLANCE DE LA LEGISLATION RELATIVE A L'OCCUPATION DES TRAVAILLEURS ETRANGERS PAR L'INSPECTION REGIONALE DE L'EMPLOI					x			
AIDE A L'INTEGRATION PROFESSIONNELLE: LES CHEQUES			Х					
FORMATION PROFESSIONNELLE INDIVIDUELLE EN ENTREPRISE			Х					
Accueil des enfants des chercheurs d'emploi	(1)				х			
Partenariat pour l'accueil des enfants des chercheurs d'emploi	(1)				х			
MESURES PRISES EN EXECUTION DE L'ACCORD DE COOPERATION RELATIF A LA PROMOTION DE LA MOBILITE INTERREGIONALE DES DEMANDEURS D'EMPLOI			х					
Brujobs			Х					
JEUNES, ECOLE EMPLOI, TOUT UN PROGRAMME (JEEP ET JUMP)			Х					
Eures			Х					
Programme leonard			Х					
Programme Eurodyssee			Х					
La Strategie Europenne pour l'Emploi, Le Programme National de Reforme et La Contribution Bruxelloise		_						

#### **ABREVIATIONS UTILISEES**

1er degré Anciennement appelé enseignement primaire (en ce inclus la première année secondaire de base)
 2e degré Auparavant nommé enseignement secondaire inférieur (en ce inclus l'enseignement de transition)
 3e degré Anciennement appelé enseignement secondaire supérieur (en ce inclus l'enseignement de transition)

et la 7<sup>e</sup> année professionnelle ou technique complémentaire)

**AATL** Administration de l'Aménagement du Territoire et du Logement

AGE Agence bruxelloise pour l'Entreprise
ACS Agent contractuel subventionné

ADG Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft
AEE Administration de l'Emploi et de l'Économie plurielle

**AEPP** Actions d'accompagnement à l'élaboration d'un projet professionnel

**Agoria** Fédération multisectorielle de l'industrie technologique

**ALC** Accompagnement des licenciemens collectifs

**ALE** Agence locale pour l'Emploi

APS Accompagnement de publics spécifiques
ARAE Atelier de Recherche Active d'Emploi
APE Aide à la Promotion de l'Emploi

AR Arrêté royal

**asbl** Association sans but lucratif

**AVCB** Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale

BCE Banque Carrefour des Entreprises
 BCSS Banque Carrefour de la Sécurité Sociale
 BECI Brussels Enterprises Commerce and Industry

**BNB** Banque Nationale de Belgique

**BNCTO** Brussels Nederlandstalig Comité voor Tewerkstelling en Opleiding

C2E Contrat pour l'Économie et l'Emploi

**CBCES** Comité bruxellois de Concertation économique et sociale

**CE** Centre d'entreprises

**CDBO** Centrum voor Deeltijds Beroepsonderwijs **CDD/CDI** Contrat à durée déterminée/indéterminée

CDO Centrum voor Deeltijds Onderwijs
CDR Centre de Référence professionnelle
CDV Centrum voor Deeltijdse Vorming

**CEFA** Centre d'Éducation et de Formation en Alternance

**CESRB** Conseil économique et social de la Région de Bruxelles-Capitale

**CGSLB** Centrale générale des Syndicats libéraux de Belgique

**Cocof** Commission communautaire française

CPAS Centre Public d'Action Sociale
CPE Convention Premier Emploi

**CPP** Contrat de projet professionnel (ou Cellule pour l'emploi dans la cadre de la mesure 'Gestion des

licenciements collectifs')

**CSC** Confédération des Syndicats chrétiens

**DEDA** Demandeur d'emploi en demande d'allocations

**DEI** Demandeur d'emploi inoccupé

**Dimona** Déclaration immédiate – onmiddellijke aangifte

**DRISU** Délégation régionale interministérielle aux solidarités urbaines

**EEBIC** Erasmus European Business and Innovation Center

**EFT** Enquête sur les Forces de Travail

**EI** Entreprise d'Insertion

Eniac ESF-NAP-Impact-Assesment Cell
ERE Espace Ressources Emploi
ETP Équivalent temps plein

ETCS Emploi, Travail et Concertation sociale (Service public fédéral)

**FBI** Fonds budgétaire interdépartemental de promotion de l'emploi

**FeBISP** Fédération bruxelloise des opérateurs de l'Insertion Socioprofessionnelle

**FEDER** Fonds européen de développement régional **Federgon** Fédération des partenaires de l'emploi

**Fedichem** Fédération des industries chimiques de Belgique **FGTB** Fédération générale du travail de Belgique

**Forem** Office régional wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi

**FPI** Formation professionnelle individuelle en entreprise

FSE Fonds social européen
GEL Guichet d'économie locale

ICAB Incubatiecentrum Arsenaal Brussel
ICN Institut des Comptes Nationaux

**ILDE** Initiative locale de Développement de l'Emploi

**IMT** Information sur le Marché du Travail

**INASTI** Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants

IRE Inspection régionale de l'Emploi ISP Insertion socioprofessionnelle

Ligne directrice
MB Moniteur belge

MRBC Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale

NT2 Nederlands Tweede Taal

NTIC Nouvelles technologies de l'information et de la communication
OCDE Organisation de coopération et de développement économique

**OIP** Organisme d'intérêt public

**OISP** Organisme d'insertion socioprofessionnelle

OMS Organisation mondiale de la Santé
ONE Office de la Naissance et de l'Enfance

**ONEm** Office national de l'Emploi

**ONSS** Office national de Sécurité sociale

**ONSSAPL** Office national de Sécurité sociale des administrations provinciales et locales

**OOTB** Overleg Opleidings- en Tewerkstellingsprojecten Brussel

PES Public Employment Service
PME Petite et moyenne entreprise
PMT Politiques du Marché du Travail
PNR Programme national de Réforme

**Prime** Projet régional d'insertion dans le marché du Travail (Wallonie)

**PTP** Programme de transition professionnelle

RAE Recherche active d'emploi RBC Région de Bruxelles-Capitale

RPB Regionale Dienst Beroepsopleiding Brussel
RPE Réseau Actiris des parternaires Emploi

**SDRB** Société de développement pour la Région de Bruxelles-Capitale

**SEE** Stratégie européenne pour l'emploi

**SGRAE** Service de Guidance recherche active d'emploi

**SLRB** Société du logement de la région de Bruxelles-Capitale

SPE Service public d'Emploi SPF Service public fédéral

SPP Service public fédéral de programmation
 SRDU Secrétariat régional au développement urbain
 SRIB Société régionale d'investissement de Bruxelles
 STIB Services de transports intercommunaux bruxellois

**TCT** Troisième circuit du travail

**TIC** Technologies de l'information et de la communication

TPE Très petite entreprise

TVA Taxe sur la Valeur Ajoutée

UCL Université catholique de Louvain

**UE/NUE** Ressortissant de l'Union européenne / Non-ressortissant de l'Union européenne

**ULB** Université libre de Bruxelles

**URBAN** Initiative communautaire du FEDER en faveur du développement durable des villes et quartiers en crise

**VDAB** Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

**VUB** Vrije Universiteit Brussel

**VZW** Vereniging zonder winstoogmerk

**WEP+** Werkervarings-plus'