

# LES PARTICULIERS

## L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

L'accompagnement individualisé est le nouveau modèle de prise en charge des demandeurs d'emploi. Sa mise en œuvre requiert une réorganisation en profondeur des techniques d'accueil et de suivi de ces derniers. L'accompagnement individualisé est le noyau autour duquel se construit un plan d'accompagnement transversal basé sur un bilan de compétences. On positionne les activités par rapport à une chaîne de valeurs, chaîne qui devient la référence de travail. Le conseiller référent peut désormais voir l'ensemble du parcours du demandeur d'emploi et lui proposer des prestations en matière de recherche d'emploi, d'orientation et de formation.

Améliorer la manière d'accompagner les demandeurs d'emploi dans leur parcours a toujours fait partie des objectifs du Forem. 2010 a vu la naissance d'un accompagnement encore plus personnalisé, grâce à l'émergence progressive d'une fonction de conseiller référent.

L'accompagnement individualisé s'inscrit dans le cadre de la Déclaration de politique régionale et se base sur une note d'orientation du Gouvernement wallon datée du 1<sup>er</sup> avril 2010 approuvant la mise en place de cet accompagnement par un conseiller référent.

Le déploiement du nouveau modèle de prise en charge des demandeurs d'emploi a débuté le 1<sup>er</sup> janvier 2010 et s'étalera sur plusieurs années, le temps nécessaire pour consolider toutes les compétences indispensables, développer les supports technologiques et réunir les ressources nécessaires.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, tout demandeur d'emploi accompagné bénéficie d'une offre de services basée sur un entretien de bilan portant sur les compétences acquises, les expériences professionnelles, l'identification d'un projet professionnel, ...

Au terme de ce bilan, un plan d'actions adapté au profil et aux besoins de la personne, ainsi qu'aux attentes du marché, est élaboré. Ce plan d'actions évolue en fonction du parcours de recherche d'emploi de la personne. Un suivi de ce plan d'actions est effectué dans la durée : par des entretiens, des remises d'offres d'emploi et/ou d'opportunités de formation, des invitations à des séances d'information, etc.

Le demandeur d'emploi a, en face de lui, un conseiller référent unique personnalisant le Forem qui le suit au cours de l'ensemble de son parcours.

L'accompagnement individualisé introduit une nouvelle dynamique de gestion pour le conseiller. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, tous les conseillers (en accompagnement professionnel, en orientation professionnelle, en recherche d'emploi et en mobilité non bilingues) sont devenus des conseillers référents. Ils travaillent sur la gestion des parcours et gèrent une partie de la réserve de main-d'œuvre vers laquelle ils dirigent les opportunités de formation, d'offres d'emploi, les informations sur les salons de l'emploi, etc.

En 2010, près de  
**100 000**  
demandeurs d'emploi  
ont bénéficié de  
l'accompagnement  
individualisé.

L'enquête barométrique d'impact qualitatif du Forem menée par Survey & Action en 2010 auprès de 750 demandeurs d'emploi et de 555 post-demandeurs d'emploi indique que, de manière globale, « l'accompagnement individualisé corrige un aspect de l'ancien mode de prise en charge, qui constitue l'étape indispensable du chemin vers l'emploi, c'est-à-dire on crée une relation stimulante, motivante qui remet en mouvement le demandeur d'emploi et qui lui permet ensuite d'utiliser l'outillage mis à sa disposition par le Forem et ses partenaires ». Auparavant, l'impact positif du Forem se situait surtout dans l'outillage des demandeurs d'emploi. Actuellement, il se situe dans leur remise en mouvement, leur responsabilisation et leur accompagnement.

En synthèse, diagnostique l'étude, en 2008 et en 2009, 70 % des demandeurs d'emploi disaient explicitement que le Forem les avait aidés dans le courant de l'année concernant au moins un aspect de leur chemin vers l'emploi. En 2010, ce taux augmente fortement, passant à 78 % des demandeurs d'emploi.

À titre d'exemples, on relèvera que :

- Les post-demandeurs d'emploi (personne ayant été demandeur d'emploi et qui a trouvé du travail) qui ont été concernés par l'accompagnement individualisé reconnaissent un rôle clair du Forem pour les outiller (se débrouiller sur Internet pour comprendre les offres, y déposer ou y modifier leur CV, réussir à rédiger une lettre de motivation, ...).
- Les demandeurs d'emploi concernés par l'accompagnement individualisé dans la zone de la Direction régionale d'Arlon (qui a une plus longue expérience de ce type d'accompagnement) sont plus nombreux à se dire convaincus de l'utilité d'avoir un plan d'actions et à avoir réellement un plan devant eux. Ils reconnaissent davantage que le Forem y a joué un rôle.
- Les demandeurs d'emploi concernés par l'accompagnement individualisé sont plus nombreux à se dire réellement encadrés dans leur recherche d'emploi et ils en attribuent le fait au Forem. Et tendanciellement, les post-demandeurs d'emploi qui ont été concernés par l'accompagnement individualisé sont encore plus nombreux à reconnaître un rôle au Forem concernant l'impact positif résultant de la création d'une relation professionnelle stimulante et motivante.
- En 2010, parmi les demandeurs d'emploi, sept sur dix ont utilisé Internet pour leur recherche d'emploi. Les demandeurs d'emploi suivis dans le cadre de l'accompagnement individuel sont encore plus nombreux dans ce cas : neuf sur dix.

## SE FORMER POUR DÉCROCHER UN JOB

### LA RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES ACQUISES EN FORMATION

Permettre l'apprentissage tout au long de la vie et favoriser la mobilité des apprenants et des travailleurs constituent aujourd'hui un des défis majeurs de la formation professionnelle. S'inscrivant résolument dans cette voie, le Forem, Bruxelles Formation et l'Ifapme développent depuis 2009 un dispositif de certification commun : la Reconnaissance des Compétences Acquisées en Formation (ReCAF). Ce dispositif lancé en 2010 autorise les opérateurs à délivrer aux stagiaires qui ont suivi une formation qualifiante un véritable certificat attestant des compétences qu'ils maîtrisent.

Jusqu'il y a peu, l'évaluation réalisée par le Forem, était de nature essentiellement formative et l'attestation délivrée ne procurait pas toujours une visibilité totale et homogène des compétences acquises. Depuis 2010, l'on parle d'une véritable certification attestant des compétences maîtrisées. Celles-ci sont évaluées en cours et/ou en fin de formation, lors d'épreuves qui consistent en des mises en situation professionnelle reconstituées : un maçon, par exemple, est invité à construire un mur.

Le Forem, Bruxelles Formation et l'IFAPME ont développé une méthodologie et des critères proches pour les tests. En fonction de la spécificité de leurs formations, les institutions peuvent élaborer des épreuves elles-mêmes ou se les échanger.

Le certificat délivré constitue, en lui-même, un véritable portefeuille de compétences. Chaque métier est découpé en unités d'employabilité, elles-mêmes détaillées en unités à évaluer (épreuves). Les unités d'employabilité font référence aux activités du métier du Référentiel Emploi Métier (REM). Le métier de magasinier comporte trois unités d'employabilité : les opérations logistiques de base, la gestion de l'entrepôt et la conduite d'engins. La personne n'ayant réussi que les épreuves de la logistique de base peut déjà trouver un emploi de magasinier. Les unités évaluées sont capitalisables, ce qui permet de répondre aux exigences européennes de mobilité et de formation tout au long de la vie, les personnes pouvant poursuivre leur parcours de formation au Forem ou auprès d'un autre opérateur.

Le dispositif est cohérent avec la politique européenne pour l'apprentissage tout au long de la vie :

- la délivrance du Certificat est accompagnée de celle du supplément Europass au Certificat qui détaille notamment les acquis d'apprentissage évalués ;
- le découpage en unités d'évaluation répond aux recommandations européennes en matière de crédit d'apprentissage (ECVET) ;
- la description des acquis d'apprentissages évalués permettra un référencement au futur cadre national francophone des certifications.

Grâce au certificat, les employeurs disposent d'une meilleure visibilité sur ce que la personne est capable de faire dans le cadre d'un métier spécifique. Le certificat lui fournit la preuve que les compétences ont été vérifiées dans des conditions proches de la réalité. Il donne aux stagiaires l'opportunité de trouver un job correspondant à leurs acquis, même minimes.

Les formateurs, quant à eux, peuvent mieux visualiser ce qui est attendu par le marché de l'emploi et adapter leur formation en conséquence.

Le Forem a délivré les premiers certificats en novembre 2010 pour les métiers de magasinier, aide-comptable, électricien installateur et couvreur. Dix nouveaux métiers en cours de développement seront certifiés en 2011. L'objectif est de délivrer 1 000 certificats pour la fin 2011.

L'objectif est  
de délivrer  
**1 000** certificats  
pour la fin 2011.

## LE SERVICE INSERTION DES STAGIAIRES : UN COUP DE POUCE À L'EMPLOI

Le Service Insertion des Stagiaires (SIS) du Forem a été créé il y a quelques années afin de donner un coup de pouce à l'insertion professionnelle des stagiaires suivant une formation qualifiante.

Tout stagiaire se voit ainsi mis en contact avec le marché de l'emploi par l'adressage régulier d'offres d'emploi. Le service SIS peut également effectuer une intermédiation entre l'entreprise (l'équipe SIS dispose d'un fichier de plus de 5 000 entreprises) et le stagiaire de manière à adapter les exigences de l'employeur ou en adaptant le profil de compétence des stagiaires grâce à une formation proposée par le Forem. Enfin, le service SIS organise des modules de recherche d'emploi et de rédaction de CV, centralise les CV de tous les stagiaires 30 jours avant la fin de leur formation et envoie les CV aux employeurs potentiels (sociétés d'intérim, entreprises ayant fait la demande, ...).

## PROMOTION DES MÉTIERS MANUELS ET TECHNIQUES

Le Forem est très impliqué dans la promotion des métiers manuels et techniques. Dans ce cadre, il met en place et participe à plusieurs actions (séances d'informations dans les Carrefour Emploi Formation, EuroSkills, WorldSkills, ...).

Lors des concours internationaux : WorldSkills (Mondial des métiers) et Euroskills, le Forem s'investit dans le parcours de formation des jeunes sélectionnés en mettant à la disposition de l'organisation des formateurs et des experts, ces infrastructures et son matériel.

EuroSkills poursuit la même mission au niveau européen que Worldskills au niveau mondial : promouvoir les métiers manuels et techniques auprès du public, notamment par le biais de compétitions de haut niveau organisées tous les deux ans à l'échelon européen, en alternance avec les compétitions mondiales (dans le cadre de WorldSkills, le Mondial des Métiers). Il s'agit de donner une visibilité indispensable aux métiers techniques et manuels, de rendre aux jeunes la passion de ces métiers et de réaffirmer aux parents et aux formateurs que ces métiers sont de vrais choix de vie professionnelle. Les phases préparatoires au concours sont aussi importantes que l'épreuve elle-même. Elles comportent une présélection régionale – organisée notamment par les Centres de compétence –, une sélection nationale et un parcours de formation (au métier, à la gestion du stress, au team building, ...).

### EUROSKILLS : SPA-FRANCORCHAMPS EN 2012

Au cours des épreuves, les meilleurs jeunes professionnels d'Europe mesurent leur excellence dans 50 métiers. Deux compétitions ont déjà été organisées sur le continent : EuroSkills Rotterdam en 2008 et EuroSkills Lisbonne en 2010. La prochaine organisation aura lieu chez nous, à Spa-Francorchamps, en 2012.

La particularité d'EuroSkills par rapport au Mondial des Métiers est la possibilité de concourir en équipe par secteur : une équipe réunit plusieurs métiers au travers d'un projet commun tel que la construction d'une partie de maison avec toutes ses composantes (maçonnerie, toiture, carrelage, etc.). Chaque compétiteur peut être classé dans son métier et dans son équipe.

À EuroSkills Lisbonne 2010, épreuve qui s'est déroulée au mois de décembre, la Belgique a remporté 2 médailles d'or, 7 médailles d'argent, 3 médailles de bronze et 9 médaillons d'excellence. Un médaillon d'excellence est attribué à un candidat dont la moyenne des points dépasse la moyenne européenne. La Belgique est la cinquième nation sur 26 dans le classement des médailles. Les métiers concernés étaient très variés allant de l'infographie à la coiffure en passant par la mécatronique, la toiture métallique ou la maçonnerie.

## RÉSEAU DES CENTRES DE COMPÉTENCE

En 2010, les 25 Centres de compétence ont réalisé 4 977 018 heures de formation et ont formé 114 074 personnes dont 23 353 demandeurs d'emploi, 39 376 travailleurs, 6 943 enseignants, 37 361 étudiants, 1 768 apprentis, 2 129 chefs d'entreprise et 3 144 autres publics (pensionnés, enfants, ...).

En vertu d'un accord conclu entre la Wallonie et la Communauté française, les Centres de compétence sont ouverts à l'enseignement qualifiant, l'enseignement de promotion sociale et l'enseignement supérieur non universitaire. En 2010, ce public a bénéficié de 770 164 heures de formation. À l'issue de l'évaluation menée fin 2009, le label des Centres de compétence a été reconduit pour une période de trois ans à savoir du 1<sup>er</sup> janvier 2010 au 31 décembre 2012.

En 2010,  
les 25 Centres de  
compétence ont  
formé

**114 074**  
personnes.

Le projet « Collaboration Centres de compétence - Centres de recherche agréés » est un projet européen en collaboration avec le Réseau de l'intermédiation technologique qui a pour objectif d'aider les Centres de compétence à adapter leur offre de formation aux évolutions et mutations des systèmes de production en capitalisant l'expertise des Centres de recherche. Dans le cadre de ce projet, un rapprochement avec les Centres de recherche s'est concrétisé par des visites, des ateliers thématiques, des projets de veille et d'organisation commune de séminaires à destination de différents secteurs industriels wallons.

### **LE NOUVEAU SITE D'ESTAIMPUIS AU CŒUR DE L'EUROMÉTROPOLE**

En 2010, le centre de formation des transporteurs routiers et chauffeurs de bus et de cars à Estaimpuis, totalement réaménagé, est devenu avec celui d'Houdeng Goegnies, le second site du Centre de compétence Forem Formation Logistique Hainaut.

Au carrefour des axes routiers et autoroutiers de la Wallonie picarde (entre Tournai et Mouscron), à 2 km de la Flandre et à 3 km de la France, le Centre de compétence d'Estaimpuis forme des demandeurs d'emploi et des travailleurs à différents métiers des secteurs du transport, de la logistique et, depuis 2011, du commerce et de la distribution.

L'objectif 2011 est d'accroître encore et de diversifier la production par la programmation d'une offre commune et coordonnée de formations avec le centre d'Houdeng Goegnies, notamment en combinant la formation présentielle et à distance (blended learning).

En 2010, le site a accueilli 500 demandeurs d'emploi en formation initiale et 200 travailleurs en formation continue. Les formateurs y ont dispensé 150 000 heures de formation. 85 % des stagiaires demandeurs d'emploi ont décroché un job dans les six mois suivant la fin de leur formation.

Le site d'Estaimpuis comporte :

- 8 salles de cours informatisées totalisant 1 200 m<sup>2</sup>
- 3 dalles de manœuvres clôturées couvrant 9 000 m<sup>2</sup>
- 1 hall couvert accueillant des formations de logisticiens/magasiniers sur 1 400 m<sup>2</sup>
- 1 supérette accueillant des formations grande distribution sur 100 m<sup>2</sup>
- 1 magasin accueillant des formations en logistique sur 50 m<sup>2</sup>
- 6 camions porteurs, 4 tracteurs semi-remorques, 1 camion-grue embarquée, 1 camionnette
- 2 autocars
- 13 chariots élévateurs.

## **SEMAINE DE L'EMPLOI**

La Semaine de l'Emploi s'est déroulée du 13 octobre au 20 octobre 2010. Huit salons ont été organisés aux quatre coins de la Wallonie afin d'établir une relation directe entre des entreprises et des demandeurs d'emploi par un éventail de services concrets et immédiats.

Les objectifs prioritaires de la Semaine de l'Emploi sont de favoriser la rencontre en face à face d'un maximum de demandeurs d'emploi et d'un maximum d'employeurs en possession d'offres d'emploi concrètes, d'engager les personnes dans une démarche active de recherche d'emploi, de mieux faire connaître les capacités de formation du Forem (Centres de compétence, Centres de formation, etc.) et de ses partenaires, en mettant l'accent sur l'interactivité, ainsi que de promouvoir la mobilité interrégionale et internationale. Ces objectifs ont été rencontrés à la fois grâce à l'engagement concret des entreprises et l'implication personnelle des demandeurs d'emploi mobilisés, et l'implication des équipes du Forem et des partenaires.

Cette troisième édition de la Semaine de l'emploi confirme l'intérêt croissant qu'elle suscite auprès des entreprises et des demandeurs d'emploi. Les chiffres en témoignent :

- 26 931 personnes se sont rendues dans les 8 salons organisés par le Forem.
- 418 entreprises étaient présentes.
- 4 242 offres d'emploi ont été proposées.
- 1 019 inscriptions en formation ont été recensées.
- 628 tests de langues ont été effectués.

De plus, cette événement a bénéficié d'une large couverture médiatique grâce aux partenaires institutionnels et aux deux partenaires média (la Rtb et l'Avenir).

## INDICES DE SATISFACTION

Les salons ont fait l'objet d'une évaluation qualitative auprès des particuliers et des entreprises au travers d'un questionnaire de satisfaction et d'une enquête téléphonique. Il en ressort que :

- 70 % des demandeurs d'emploi interrogés sont satisfaits de leur visite à l'un des salons de la Semaine de l'emploi. Pour les entreprises, le taux de satisfaction atteint 95 %. Ces chiffres sont en nette augmentation par rapport à ceux de 2009.
- Globalement, les entreprises déclarent avoir une meilleure image du Forem à la suite de l'événement.
- Au moment de l'enquête, entre une et trois semaines après l'événement, 485 personnes avaient déjà été engagées suite à la Semaine de l'emploi. Sur les 210 entreprises ayant répondu à l'enquête, 44 % ont recruté des personnes rencontrées lors des différents salons et 48 % étaient susceptibles de le faire.
- Pour sept visiteurs sur dix, les salons sont propices à la rencontre avec des employeurs.
- Quatre visiteurs sur dix affirment avoir reçu des informations sur les formations et 10 % se sont inscrits à des formations, ce qui représente potentiellement 2 700 personnes.

# EN BREF

<b>SERVICES AUX PARTICULIERS</b>	<b>ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDEURS D'EMPLOI</b>		
	Nombre de demandeurs d'emploi qui ont bénéficié de l'accompagnement individualisé (estimation)	<b>100 000</b>	
	Nombre de jeunes ayant utilisé les services proposés par le Forem	<b>34 793</b>	
	Nombre de travailleurs pris en charge par les cellules de reconversion	<b>5 928</b>	
	<b>JOB FOCUS : LUTTE CONTRE LES PÉNURIES / PLAN 4 X10 MÉTIERS</b>		
	Nombre de demandeurs d'emploi auto-positionnés	<b>26 669</b>	
	Nombre de demandeurs d'emploi screenés	<b>8 155</b>	
	Nombre d'offres d'emploi gérées avec un taux moyen de satisfaction de 87 %	<b>39 330</b>	
	<b>PLAN LANGUES</b>		
	Nombre de chèques-formation langues utilisés	<b>115 509</b>	
	Nombre d'actions relatives au Plan Langues (formations intensives, immersions linguistiques, bourses, ...)	<b>6 881</b>	
	<b>PÔLES DE COMPÉTITIVITÉ</b>		
	Aéronautique	nombre de personnes formées	<b>3 570</b>
		nombre d'heures de formation réalisées	<b>144 161</b>
	Agro-industries	nombre de personnes formées	<b>6 586</b>
		nombre d'heures de formation réalisées	<b>49 362</b>
	Génie-mécanique	nombre de personnes formées	<b>5 853</b>
		nombre d'heures de formation réalisées	<b>113 922</b>
	Sciences du vivant	nombre de personnes formées	<b>7 133</b>
		nombre d'heures de formation réalisées	<b>188 965</b>
Transport et logistique	nombre de personnes formées	<b>4 514</b>	
	nombre d'heures de formation réalisées	<b>322 808</b>	
Clusters	nombre de personnes formées	<b>2 567</b>	
	nombre d'heures de formation réalisées	<b>26 898</b>	

<b>SERVICES AUX PARTICULIERS</b>	<b>MOBILITÉ INTERRÉGIONALE</b>	
	Nombre d'offres d'emploi reçues des autres SPE belges	83 219
	Nombre d'offres transmises vers les autres SPE belges	51 794
	Nombre de personnes sensibilisées à la mobilité interrégionale	49 791
	Nombre de personnes constituant la réserve de main-d'œuvre mobile	12 664
	<b>INTERMÉDIATION</b>	
	Nombre de transmissions individuelles d'offres d'emploi	316 654
	Nombre de transmissions d'offres d'emploi réalisées via courriers	137 515
	Nombre de transmissions d'offres d'emploi réalisées lors d'entretiens	105 722
	Nombre de transmissions d'offres d'emploi réalisées via sms	73 417
	Nombre moyen d'offres d'emploi Forem diffusées en ligne par jour (une offre d'emploi peut regrouper plusieurs postes)	6 599
	<b>SERVICES À DISTANCE</b>	
	Nombre moyen de CV diffusés en ligne par jour	15 892
	Nombre de consultations des offres par mois	3 419 580
	<b>INSERTION DES STAGIAIRES</b>	
	Nombre de contacts initiés avec les entreprises	11 826
	Nombre de stages obtenus à l'issue des contacts	4 513
	Nombre d'embauches immédiates de stagiaires après formation	2 194
	Nombre d'offres d'emploi communiquées individuellement aux stagiaires	33 881
	Nombre de CV de stagiaires transmis vers les sociétés d'intérim	16 352
	<b>SEMAINE DE L'EMPLOI</b>	
	Nombre de visiteurs sur les 8 salons organisés	26 931
	Nombre d'entreprises présentes	418
	Nombre d'offres d'emploi disponibles	4 242
	Nombre d'inscriptions en formation recensées	1 019

**POINTS D'ACCÈS**

Consultations leforem.be : nombre moyen de visites par jour	<b>40 616</b>
Nombre de visites enregistrées dans les Maisons de L'Emploi	<b>459 095</b>
Nombre de visites enregistrées dans les Carrefours Emploi Formation	<b>299 174</b>
Nombre d'appels auxquels les opérateurs des centres d'appels du Forem ont répondu	<b>235 590</b>

**FORMATION QUALIFIANTE**

Nombre de demandeurs d'emploi formés en gestion propre	<b>31 251</b>
Nombre de demandeurs d'emploi formés en partenariat Forem Formation	<b>7 764</b>
Nombre d'heures de formation réalisées en gestion propre	<b>5 366 956</b>
Nombre d'heures de formation réalisées en partenariat Forem Formation	<b>2 543 180</b>

**FORMATION DANS LES CENTRES DE COMPÉTENCE**

Nombre de demandeurs d'emploi formés dans les Centres de compétence	<b>23 353</b>
Nombre de travailleurs formés dans les Centres de compétence	<b>39 376</b>
Nombre d'enseignants formés dans les Centres de compétence	<b>6 943</b>
Nombre d'étudiants formés dans les Centres de compétence	<b>37 361</b>
Nombre d'apprentis formés dans les Centres de compétence	<b>1 768</b>
Nombre de chefs d'entreprise formés dans les Centres de compétence	<b>2 129</b>