



# RAPPORT D'ACTIVITÉS

2009

# POINTS DE CONTACT



## 56 MAISONS DE L'EMPLOI

Andenne, Ans, Ath, Barvaux, Basècles, Bassenge, Beauraing, Bernissart, Bertrix, Beyne-Heusay, Binche, Bléharies, Bon-Secours, Braine-le-Comte, Chapelle-lez-Herlaimont, Châtelet, Chimay, Colfontaine, Comblain-au-Pont, Comines, Estaimpuis, Etalle, Flémalle, Fléron, Frameries, Gedinne, Gembloux, Genappe, Grâce-Hollogne, Hannut, Herstal, Lessines, Leuze-en-Hainaut, Libramont, Manage, Morlanwelz, Orp-Jauche, Ottignies, Perwez, Philippeville, Pont-à-Celles, Quaregnon, Rixensart, Rochefort, Sambreville, Soignies, Solre-sur-Sambre, Soumagne, Stavelot, Tertre, Trooz, Vielsalm, Virton, Wanze, Waremme, Waterloo, Welkenraedt.

## 12 CARREFOURS EMPLOI FORMATION

## 2 RELAIS DE L'EMPLOI

## 10 SERVICES CLIENTÈLE

## 26 FOREM CONSEIL

## 32 CENTRES DE FORMATION

## 25 CENTRES DE COMPÉTENCE :

- Ath**
  - Forem Formation Secteurs verts
- Charleroi**
  - Design Innovation
  - Forem Formation Management & Commerce
- Châtelineau**
  - ConstruForm - Hainaut
- Ciney**
  - Techno.bel
- Gosselies**
  - Forem Formation Cepegra
  - Technofutur Industrie - Maintenance
  - Technofutur Industrie - Mécanique et Matériaux
  - Technofutur TIC
  - WAN
- Grâce-Hollogne**
  - ConstruForm - Liège
  - Forem Formation Logistique - Liège
- Houdeng-Goegnies**
  - Forem Formation Logistique - La Louvière
  - Département Autotech - Cars & trucks
- Jumet**
  - CEFOVERRE

- Libramont**
  - Forem Formation Wallonie Bois
- Liège**
  - AutoFORM
- Marche-en-Famenne**
  - Forem Formation Tourisme
- Mons**
  - Forem Formation Environnement
  - TechnocITé
  - Technofutur industrie - minisusines
- Seneffe**
  - CEFOCHIM
- Seraing**
  - Technifutur
- Spa - Francorchamps**
  - Campus Automobile
- Strépy-Bracquegnies**
  - Forem Formation PIGMENTS
  - Technofutur Industrie - Métal
- Verviers**
  - Forem Formation FormAlim
  - Forem Formation Polygone de l'Eau
- Villers-le-Bouillet**
  - Epicuris

**Domaines**

- Construction et bois
- Horeca et nettoyage
- Industrie
- Informatique et télécoms
- Management et commerce
- Qualité, sécurité et environnement
- Transport et logistique

0800/93 947 - WWW.LEFOREM.BE

# TABLE DES MATIÈRES

## 1 MARCHÉ DE L'EMPLOI

- État des lieux du marché de l'emploi en Wallonie 3

## 2 PARTICULIERS

- Un contact rapide et direct via le multicanal 11
- La formation des travailleurs en chômage économique 14
- Les plateformes permanentes de reconversion 17
- En bref 19

## 3 ENTREPRISES

- Répondre aux besoins des entreprises de manière efficace 23
- La cellule maintien de l'emploi 24
- Le référentiel emploi/métier 25
- En bref 27

## 4 PARTENAIRES

- Relations partenariales 29
- Relations internationales 30

## 5 ORGANISATION

- Comité de gestion 33
- Comité de direction 34
- Le Forem 35

Connections  
Australia:  
the road  
DRIVE € 179  
Alitalia  
20 Travel Shops  
WWW.CONNECTIONS.NL



Kies voor comfortabel vliegen naar de zon  
KLM  
Marina

KUONI  
KUNSTEN, CULTUUR, TOEGANG TOT DE WERELD  
KUNSTEN, CULTUUR, TOEGANG TOT DE WERELD



# LE MARCHÉ DE L'EMPLOI

## ÉTAT DES LIEUX DU MARCHÉ DE L'EMPLOI **EN WALLONIE**

### RÉTROSPECTIVE : 20 ANS D'ÉVOLUTION

L'étude rétrospective du marché de l'emploi wallon entre 1988 et 2008, réalisée par le Forem à l'occasion de son vingtième anniversaire et publiée en octobre 2009, a mis en évidence les mutations profondes du tissu économique régional. Si l'industrie manufacturière – et particulièrement la métallurgie – représentait encore un moteur de l'économie wallonne il y a trente ans, elle n'est plus guère créatrice d'emplois aujourd'hui, bien qu'elle occupe toujours 14 % des salariés wallons. Ce constat est toutefois à nuancer car certaines branches de l'industrie comme la chimie, l'alimentaire, le bois ou encore les industries technologiques à haute valeur ajoutée continuent de créer de l'emploi. En revanche, depuis 2003, plus de 40 000 postes ont été créés dans les services aux entreprises, essentiellement l'intérim et les activités informatiques, et près de 60 000 postes dans le secteur de la santé et de l'action sociale. Parmi les activités à potentiel de croissance pour l'économie et l'emploi wallon figure, selon l'étude du Forem, le secteur énergétique, qui offre à la fois des emplois très pointus et des postes accessibles aux personnes peu qualifiées. Le secteur de la santé et de l'action sociale est également en croissance, en raison du vieillissement de la population et de l'allongement de l'espérance de vie, de même que les transports et la logistique.

Durant ces deux dernières décennies, plusieurs tendances lourdes ont modifié le marché du travail en Wallonie. Tout d'abord, l'omniprésence des nouvelles technologies, dont l'intégration progressive a bouleversé la conception du travail et les modes de production, mais aussi accéléré la mondialisation de l'économie. Ensuite, l'importance croissante des aptitudes socio-relationnelles parmi les facteurs importants d'employabilité. En plus des compétences techniques et des savoirs spécifiques à certains métiers, il devient indispensable de pouvoir communiquer, négocier, convaincre, gérer des conflits, faire preuve d'autonomie, tout en étant capable de travailler en équipe. Enfin, citons la disparition progressive des frontières entre les métiers. Le périmètre des compétences techniques s'élargit progressivement, englobant des compétences liées à d'autres secteurs ou à des métiers connexes. Parallèlement, les entreprises dont les activités sont complémentaires tendent à s'organiser en réseaux et se retrouvent ainsi intégrées à des chaînes de sous-traitants. Les nouveaux pôles de compétitivité de l'économie wallonne ont pris en compte ces évolutions majeures.

## LA SITUATION DE L'EMPLOI WALLON

Selon les statistiques démographiques fédérales, plus de 3 450 000 personnes vivent en Wallonie. Parmi celles-ci, 66 % sont en âge de travailler (15 à 64 ans). Toutes ces personnes ne sont cependant pas de facto disponibles sur le marché du travail, et cela, pour différentes raisons : obligation scolaire jusqu'à 18 ans, activité bénévole, prépension, etc. Plus de 1 530 000 Wallons sont actifs sur le marché du travail, c'est-à-dire possèdent un emploi ou en recherchent un. Ils sont un peu moins de 1 280 000 à exercer effectivement un emploi de salarié, d'indépendant ou d'aidant (population active occupée).

En 2009, le taux d'emploi harmonisé (population active occupée par rapport à la population en âge de travailler) se monte à 56,2 % en Wallonie, contre 61,6 % sur l'ensemble du pays, d'après les statistiques du SPF Economie. Le taux d'emploi des femmes est de 50,2 %, contre 56 % au niveau national.

La Wallonie compte la part la plus importante de jeunes en âge de travailler des trois régions du pays, avec 19,3 % d'habitants âgés de 15 à moins de 25 ans. Dans les années à venir, ces jeunes constitueront un atout important car ils viendront grossir le volume d'actifs wallons dans des tranches d'âge où les taux d'emploi sont les plus élevés.

Sur 20 travailleurs wallons, 17 exercent un emploi salarié et 3 sont indépendants à titre principal. À la fin 2008, l'ONSS recense 993 699 postes de travail salariés dans le sud du pays, les principaux secteurs pourvoyeurs d'emplois étant la santé et l'action sociale (17 % des postes), l'industrie manufacturière (13,9 %), l'enseignement (12,5 %), le commerce (12,4 %) et l'administration (12,3 %). Ces cinq secteurs représentent globalement 7 emplois salariés wallons sur 10. En 2009, l'INASTI comptabilise 261 786 indépendants (y compris les aidants) sur le territoire wallon. Un peu moins de quatre indépendants wallons sur dix (34,4 %) travaillent dans le secteur du commerce, un quart exerce une profession libérale (26,6 %) et deux sur dix opèrent dans l'industrie et l'artisanat (19,8 %). L'agriculture et la pêche occupent plus d'un indépendant sur dix (10,1 %).



Plus de  
**1 530 000** Wallons  
sont actifs sur le marché  
du travail.

## L'IMPACT DE LA CRISE ÉCONOMIQUE

Les premiers effets de la crise sur le marché de l'emploi wallon sont apparus dès la fin 2008 et se sont notamment traduits par le ralentissement de l'activité intérimaire et un recours massif au chômage temporaire. Cette situation confirme, si besoin était, l'aspect régulateur de ces dispositifs.

Selon Federgon, l'activité intérimaire a reculé en 2009 de 22,1 % en Wallonie contre 23,1 % en Flandre et 15,6 % à Bruxelles. Le segment ouvrier a subi plus durement les effets de la crise que le segment employé.

En ce qui concerne le chômage temporaire, l'ONEM compte en Wallonie, en moyenne pour l'année 2009, 64 802 chômeurs temporaires (dont 776 suspensions de crise pour employés). Trois secteurs groupent plus de 8 chômeurs temporaires sur 10 : les industries manufacturières, la construction et les services. En termes d'évolution, le nombre de chômeurs temporaires était jusqu'à la mi-2009 systématiquement supérieur de plus de 50 % en Wallonie par rapport à l'année précédente. Lors du dernier trimestre 2009, l'ampleur de cette hausse a diminué. Fin décembre 2009, la Wallonie dénombrait 10 % de chômeurs temporaires en plus qu'en décembre 2008.

L'évolution de la demande d'emploi suit la tendance conjoncturelle avec plusieurs mois de décalage. Dès le mois de mars 2009, le nombre de demandeurs d'emploi demandeurs d'allocations (DEDA) et de jeunes en stage d'attente est reparti à la hausse, après deux années de baisse ininterrompue. La tendance haussière s'est maintenue jusqu'à la fin de l'année, se chiffrant, en moyenne annuelle, à 3,9 % par rapport à 2008.

Les jeunes, les seniors et les personnes inoccupées depuis moins d'un an sont les premières victimes de la crise. D'un point de vue sectoriel, les activités qui paient le plus lourd tribut sont les services aux entreprises (comprenant l'activité intérimaire), la construction, les services personnels et le transport de marchandises. Au niveau industriel, il s'agit de la fabrication des ouvrages en métaux, de la construction de matériel de transport et de l'industrie métallique de base.

## UN TISSU DE PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

Le tissu économique wallon se compose d'une majorité de petites et moyennes entreprises. Parmi les 78 263 établissements wallons dénombrés à la fin 2008 par l'ONSS, 80 % emploient moins de 10 salariés. Notons toutefois que si seuls 2 % des établissements emploient plus de 100 salariés, ceux-ci regroupent près de 43 % de l'ensemble des salariés wallons.

Près de quatre établissements sur dix sont actifs dans les secteurs du commerce de gros ou de détail (25 %) ou de la construction (12 %). De nombreux autres secteurs tels que l'agro-alimentaire, la métallurgie, les constructions métalliques, la finance, l'aéronautique, la chimie, la pharmacie ou la logistique, qui constituent des atouts pour la Wallonie, souffrent de la globalisation de l'économie. Pour se démarquer de concurrents potentiels, les entreprises n'ont d'autres choix que ceux de la qualité et de l'innovation. La Wallonie a ainsi misé sur plusieurs pôles de compétitivité permettant aux entreprises, via la recherche et le développement et grâce à une main-d'œuvre qualifiée, de se diversifier, d'exceller dans les services ou produits proposés, et de favoriser les investissements.

Entre 2004 et 2008, le nombre d'établissements a progressé de 7,4 % en Wallonie, contre 4,7 % au niveau national. Les plus fortes hausses relatives s'observent parmi les établissements employant de 100 à 199 postes (+23,7 %) et de 20 à 49 postes (+21,8 %).

L'année 2009 restera toutefois une année particulièrement sévère en termes de faillites. Durant l'année écoulée, 2 649 entreprises ont été déclarées en faillite en Wallonie, selon les statistiques du SPF Economie. Il s'agit d'une hausse de 10,8 % par rapport à 2008, contre 16,6 % en Flandre et -1,4 % à Bruxelles. Plus de neuf faillites sur dix concernent des entreprises de moins de 10 personnes. Sept sur dix se concentrent dans trois secteurs : le commerce (800 faillites) la construction (497), l'hôtellerie et la restauration (462).

Bien que le PIB wallon ait reculé de 2,8 % en 2009, l'activité économique régionale fait preuve d'une réactivité moindre aux variations conjoncturelles depuis plusieurs années déjà. La crise a confirmé que la résistance de l'emploi wallon, par rapport à l'emploi flamand en particulier, est attribuable à la structure sectorielle de l'économie.

Enfin, il convient de rappeler que le Baromètre de l'Attractivité en Belgique 2009, réalisé par Ernst & Young, classe la Belgique à la 6<sup>ème</sup> place des pays européens les plus attractifs en terme d'investissements étrangers. Avec 57 investissements étrangers en 2009, la Wallonie se situe juste en dessous de la Flandre – qui en a accueilli 64 – et réalise ainsi un score historique (+43 % en un an).

Durant l'année 2009,  
**2 649** entreprises  
ont été déclarées  
en faillite en Wallonie.

## LA STRUCTURE DE L'EMPLOI WALLON

La Wallonie, région de tradition industrielle, connaît une tertiarisation/quaternisation de l'économie, à l'image de bien d'autres régions d'Europe. Aujourd'hui, 45 % des salariés wallons sont occupés dans le quaternaire et 33 % dans le tertiaire, contre 22 % dans le secondaire et moins d'1 % seulement dans le primaire.

Entre 2004 et 2008, l'évolution du nombre de postes salariés est de 7,1 % en Wallonie, contre 6,1 % au niveau national. Si la majorité des postes de travail sont majoritairement occupés par des hommes (52 %), il apparaît que l'évolution de l'emploi salarié féminin est nettement plus soutenue que du côté masculin (+ 11 % sur la même période).

Les secteurs où la hausse est la plus marquée en nombre de postes sont la santé et l'action sociale (près de 7 000 postes supplémentaires en 2008), les services administratifs, l'industrie manufacturière, la construction et l'administration publique (plus de 1 000 postes chacun).

La crise a toutefois brisé cet élan. Sur base des estimations rapides de l'ONSS, le quatrième trimestre 2009 a vu le nombre d'emplois salariés diminuer de 4 500 unités en Wallonie par rapport au quatrième trimestre 2008.

Entre 2004 et 2008, le nombre d'indépendants a progressé de 4,9 % en Wallonie. Cette hausse de 12 000 personnes est plus faible que sur l'ensemble du pays (+ 7,5 %).

Les Wallons sont mobiles et travaillent en nombre en dehors des frontières régionales. Si la majorité des navetteurs wallons exercent leur emploi à Bruxelles (plus de 105 000 personnes), ils sont également nombreux à travailler en Flandre (42 000), ainsi qu'au Grand-Duché de Luxembourg (34 000), en Allemagne (4 850), en France (4 800) et aux Pays-Bas (1 400). Au total, deux Wallons sur dix travaillent en dehors de la Wallonie. L'attractivité de Bruxelles, véritable poumon économique, les postes de travail proposés en Flandre ou encore les salaires attractifs proposés par la place financière luxembourgeoise sont autant de facteurs pouvant expliquer cette mobilité.



Deux Wallons  
sur dix travaillent en  
dehors de la Wallonie.

## ÉVOLUTION DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE D'EMPLOI

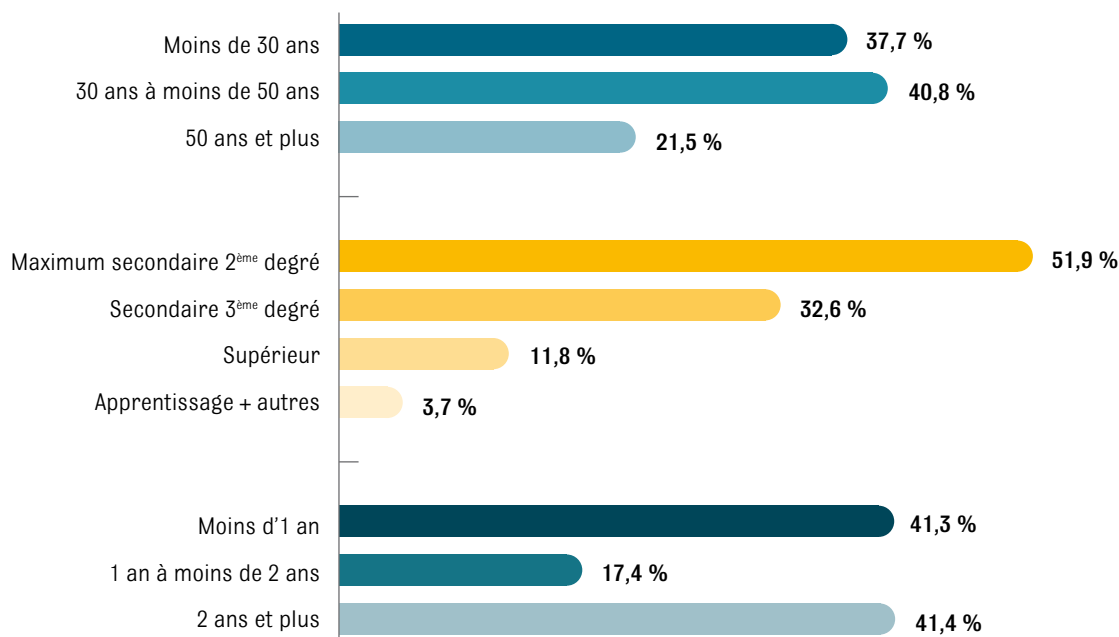
Le taux de chômage harmonisé au niveau européen (enquête EFT) autorise des comparaisons internationales. Les données consolidées pour l'ensemble de l'année 2009 indiquent une hausse du taux de chômage wallon, qui grimpe de 10,1 % à 11,2 % en l'espace d'un an. Sur l'ensemble du pays, ce taux est de 8 % et progresse d'un point de pourcent par rapport à 2008, soit moins que la moyenne européenne (hausse de 1,9 point de pourcent pour atteindre un taux de chômage de 9 % en 2009).

Selon les données régionales du Forem, la Wallonie totalise en moyenne, pour l'année 2009, 223 784 demandeurs d'emploi demandeurs d'allocations (DEDA) et jeunes en stage d'attente. Par rapport à 2008, la hausse moyenne est de 8 360 unités.

Bien que des opportunités d'emploi existent pour les peu qualifiés, l'importance du diplôme dans la recherche d'un emploi est incontestable. Or, plus de la moitié des demandeurs d'emploi wallons sont peu ou pas qualifiés (deuxième degré de l'enseignement secondaire ou moins). Ceci explique pourquoi le chômage structurel demeure relativement élevé en Wallonie. Quatre demandeurs d'emploi sur dix sont inoccupés depuis plus de deux ans.

Le chômage, comme dans plusieurs autres régions d'Europe, concerne principalement les jeunes et les personnes plus âgées. En Wallonie, un demandeur d'emploi sur cinq est âgé de moins de 25 ans. Quelle que soit la situation conjoncturelle, les jeunes éprouvent plus de difficultés à s'insérer, surtout de manière durable, sur le marché de l'emploi. Le manque d'expérience, ainsi qu'une moins grande maîtrise des techniques de recherche d'emploi, sont des facteurs qui jouent en leur défaveur. Les périodes de récession économique marquent encore davantage ce public.

### Répartition de la demande d'emploi wallonne selon l'âge, le niveau d'étude et la durée d'inoccupation - Décembre 2009



Source et calculs : le Forem

En raison des caractéristiques propres de l'économie wallonne, l'insertion des jeunes à l'emploi est plus difficile qu'en Flandre. Ainsi, après la première année d'inscription comme demandeur d'emploi, moins de 15 % des jeunes Flamands n'ont pas connu un jour à l'emploi, contre près de 30 % de jeunes Wallons. En ce qui concerne les demandeurs d'emploi plus âgés, les difficultés de réinsertion sont liées à une faible qualification dans un environnement plus exigeant, à l'âge pour l'exercice de métiers plus laborieux (ce groupe comprend d'ailleurs plus d'ouvriers) et/ou à une obsolescence des compétences professionnelles.

Alors que le potentiel de main-d'œuvre disponible est élevé, il s'avère difficile de trouver des candidats pour certains métiers. En 2009, le Forem a identifié 41 fonctions et/ou métiers critiques – couvreur, infirmier, analyste informatique, boucher, etc. – pour lesquels le recrutement est difficile. Cette situation résulte d'un ensemble de facteurs, dont une inadéquation structurelle entre les postes disponibles et les compétences des personnes demandeuses d'emploi sur le marché. Il ne faut toutefois pas perdre de vue que cette problématique concerne moins d'une opportunité d'emploi sur cinq et que 88 % des offres gérées par le Forem sont satisfaites en moyenne en 35 jours. On n'a relevé que 4 761 offres non satisfaites parmi les 24 666 qui concernent des fonctions critiques en 2009.

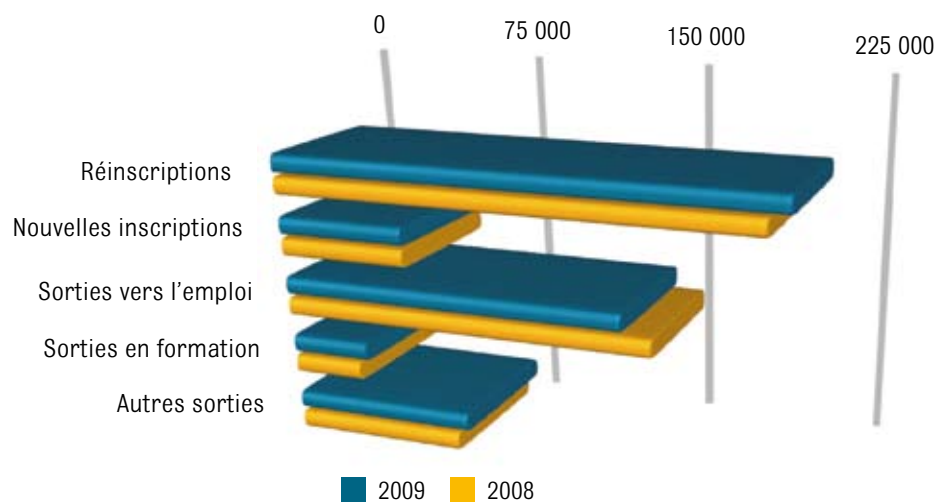
## MIDES : POUR MIEUX SAISIR LA RÉALITÉ DU MARCHÉ DE L'EMPLOI

Afin de mesurer, au jour le jour, la dynamique des mouvements d'entrées et de sorties de la demande d'emploi, le Forem a développé un outil statistique baptisé MIDES. Celui-ci permet de décrypter plus finement la réalité du marché de l'emploi car, pour toute personne inscrite au moins un jour comme demandeur d'emploi inoccupé, MIDES relève trois types d'entrées (première inscription après les études, première inscription hors stage d'attente et réinscription), ainsi que trois types de sorties (sortie vers l'emploi, vers la formation et vers un autre statut).

Pour 2009, il ressort des statistiques de MIDES que 450 000 personnes sont effectivement passées par la demande d'emploi et qu'environ 155 000 d'entre elles sont en mouvement entre la réserve de main-d'œuvre et l'emploi. Même si, en période de crise, on constate un ralentissement des flux de personnes, les mouvements ne s'arrêtent pas. Le marché de l'emploi n'est donc en aucun cas figé.

Une perception dynamique des mouvements éclaire également sur d'autres aspects du marché de l'emploi : des entreprises et secteurs en déclin ferment ou licencient, des travailleurs deviennent demandeurs d'emploi, d'autres entreprennent une formation ou prennent leur retraite, des entreprises et secteurs en expansion embauchent, des jeunes entrent sur le marché du travail, des chômeurs retournent à l'emploi, ...

Entrées et sorties de la demande d'emploi en 2008 et 2009



Source et calculs : le Forem

Tant en 2009 qu'en 2008, le volume de demandeurs d'emploi inoccupés inscrits pour la première fois au Forem est de 54 000 individus dont plus de 60 % sont des jeunes qui sortent des études (environ 34 000 par an). Le nombre de réinscriptions en 2009 est par contre orienté à la hausse par rapport à 2008 et concerne plus de 207 000 personnes. Une faible diminution (de l'ordre de 2 %) du nombre global des sorties de la demande d'emploi est observée entre les années 2008 et 2009.

Les différences essentielles sont en fait à noter au niveau du type de sorties où les départs vers l'emploi connaissent une forte baisse qui est compensée par une augmentation des entrées en formation et des autres sorties (sortie de la vie active pour raison de santé, familiale, de reprise d'études, de retraite, etc).

## DES MÉTIERS ACCESSIBLES AUX PERSONNES ÉLOIGNÉES DE L'EMPLOI

Le marché du travail wallon fournit-il encore assez d'opportunités d'insertion pour les nombreuses personnes peu qualifiées, enlisées dans le chômage de longue durée ? Cette question est cruciale si l'on veut bien se rappeler qu'après la crise des années 1970, le chômage structurel a crû de manière importante. De l'analyse des données administratives couvrant l'année 2009, il ressort que la part des propositions de recrutement définies comme « accessibles » représente en moyenne 10 % de l'ensemble des opportunités d'emploi gérées par le Forem, soit un volume annuel moyen d'environ 8 600 opportunités. Dans la pratique, il s'agit de propositions de recrutement pour lesquelles les entreprises demandent peu ou pas de qualifications, d'expériences, de connaissances linguistiques, de brevets ou certifications, ou encore de permis de conduire.

TOP 20 DES MÉTIERS QUI PRÉSENTENT LE PLUS GRAND VOLUME DE PROPOSITIONS ACCESSIBLES*	Employé/employée de ménage à domicile
	Nettoyeur/nettoyeuse de locaux et de surfaces
	Employé/employée de restauration
	Employé/employée libre-service
	Ouvrier/ouvrière de la maçonnerie
	Serveur/serveuse en restauration
	Vendeur/vendeuse en produits frais (détail)
	Aide agricole saisonnier
	Agent/agente d'accueil
	Représentant/représentante à domicile
	Agent stockage et de la répartition des marchandises
	Assistant/assistante gros œuvre
	Agent/agente de sécurité
	Aide de cuisine
	Opérateur/opératrice d'attractions
	Agent/agente de service de collectivité
	Agent/agente manipulation des charges
	Télévendeur/télévendeuse
	Hôte/hôtesse de caisse de libre-service
	Vendeur/vendeuse en produits culturels et ludiques

\*Opportunités qui rencontrent simultanément les 5 critères d'accessibilités à un public éloigné de l'emploi

source et calculs : le Forem, année 2009



# LES PARTICULIERS

## UN CONTACT RAPIDE ET DIRECT VIA LE MULTICANAL

Afin de mettre rapidement les demandeurs d'emploi en contact avec le marché du travail, le Forem actionne un maximum de relais possible : ses propres conseillers, le site Internet, le centre de contact, les Maisons de l'Emploi, les Carrefours Emploi Formation, mais aussi la presse, l'affichage, ses partenaires, ...

### LES OFFRES D'EMPLOI

En 2009, le Forem a diffusé 166 006 offres d'emploi, dont 69 982 via ses partenariats institutionnels (VDAB, Actiris, ...).

Ces offres ont été diffusées par différents moyens, généraux mais surtout individualisés et ciblés. Au total 326 648 transmissions individuelles d'offres d'emploi via SMS, mailing et par entretiens ont été comptabilisées en 2009

- 93 188 transmissions ont été réalisées lors d'entretiens, soit 17 % de plus qu'en 2008
- 63 027 SMS et 170 433 courriers ont été envoyés.

### LE SITE INTERNET WWW.LEFOREM.BE

Le site leforem.be constitue un axe essentiel de la démarche multicanale du Forem visant à développer une proximité maximale avec les demandeurs d'emploi et les différents publics en recherche de conseils, de soutien ou d'information sur les marchés de l'emploi et de la formation.

Chercher des offres d'emploi, s'inscrire comme demandeur d'emploi, mettre à jour son dossier, publier son CV, chercher une formation, découvrir les métiers porteurs ou les secteurs en croissance, travailler à l'étranger, ... Le site du Forem couvre tous les aspects de l'offre et de la demande en matière d'emploi. Des formulaires sont également accessibles sur le site, ce qui simplifie les démarches administratives. Grâce à Internet, tout est accessible de chez soi. Par exemple, en quelques clics, les demandeurs d'emploi peuvent placer leur CV sur le site et augmenter ainsi leur chance de trouver un emploi.

Aux entreprises et aux opérateurs actifs dans le domaine de l'emploi et de la formation, le site propose une gamme complète d'informations et de services dédiés (recrutement, formations, aides financières, ...).

Nombre moyen  
de visites par jour :  
**33 799**  
(+ 23 % par rapport  
à 2008).

Nombre moyen de CV  
disponibles par jour :

**14 682**

(+ 20,91 % par rapport  
à 2008).

Le site ouvre aussi l'accès à Horizons emploi, une plate-forme intégrée sur le marché du travail. Cet outil réalisé en partenariat avec des organismes d'enseignement et de formation propose différentes clés de lecture du marché wallon : les métiers, les études et formations qui mènent à ces métiers et les secteurs où ils s'exercent. La principale plus-value pour les internautes (295 902 en 2009) est l'intégration de données actualisées en un seul et même lieu. Une navigation aussi transparente que possible entre ces différents axes permet de faire de cette application un des outils les plus riches en termes d'informations sur le marché de l'emploi.

Entièrement remodelé au printemps 2008, le site leforem.be a poursuivi en 2009 sa progression en termes de fréquentation.

En 2009, le Forem a décidé d'accentuer sa présence sur le Web en préparant son entrée dans la sphère des réseaux sociaux (via une présence sur Facebook). Il s'agit, entre autres, d'explorer ce nouveau canal de communication, de développer l'identité numérique du Service public de l'emploi wallon, de capter un nouveau public et d'obtenir un feedback des utilisateurs.

## LES MAISONS DE L'EMPLOI

Les 56 Maisons de l'Emploi réparties sur l'ensemble du territoire wallon sont le fruit d'un partenariat entre le Forem, les communes et les CPAS. Durant l'année 2009, trois nouvelles Maisons de l'Emploi (Binche, Namur et Tournai) se sont ouvertes. Financés avec le concours du FSE, deux relais de l'emploi localisés dans les quartiers de Droixhe et Sainte-Marguerite sont venus également enrichir l'effectif de ces structures de proximité. Elles permettent au citoyen de trouver, au plus proche de son lieu de vie, un endroit dans lequel il peut, notamment, initier ses démarches d'inscription comme demandeur d'emploi. Conseillers, équipements technologiques, permanences de partenaires sont autant de leviers sur lesquels le demandeur d'emploi peut s'appuyer afin de progresser dans ses démarches d'insertion et de formation.

Le demandeur d'emploi peut également rencontrer dans ces structures les conseillers actifs dans le cadre de l'accompagnement individualisé.

Les 56 Maisons de  
l'Emploi ont enregistré

**449 838** visites  
en 2009.

## LES CARREFOURS EMPLOI FORMATION

Le dispositif Carrefour Emploi Formation, véritable plateforme d'information, de conseil tant en recherche d'emploi, de formation et d'orientation que sur les opportunités liées à la création d'activités, compte 12 sites en Région wallonne.

Service unique en Wallonie, il constitue un outil essentiel de l'insertion, caractérisé par un service ouvert (sans rendez-vous), un conseil court et individualisé, des séances collectives, l'accès aux offres d'emploi et aux offres de formation et d'insertion.

Les Carrefours Emploi Formation sont construits sur base d'un partenariat fort entre le Forem, l'Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées (AWIPH), les Entreprises de Formation par le Travail (EFT), l'Enseignement de Promotion Sociale (EPS), l'Institut wallon de Formation en Alternance des indépendants et des Petites et Moyennes Entreprises (IFAPME), les Missions Régionales et les Organismes d'Insertion Socioprofessionnelle (OISP). La présence dans un même lieu de conseillers issus de l'ensemble de ces opérateurs, permet au demandeur d'emploi de bénéficier d'un service de qualité, adapté à ses besoins.

Au cours de l'année 2009, un travail d'harmonisation des services offerts a été mené de sorte que le demandeur d'emploi puisse bénéficier d'un panel de services suffisamment complet et diversifié. De même une attention particulière a été accordée à l'articulation entre les prestations offertes au sein des Carrefours Emploi Formation et celles des conseillers actifs dans le cadre de l'accompagnement individualisé.

Dans le cadre du Plan Marshall, les Carrefours Emploi Formation ont organisé 408 séances d'information sur les métiers en demande au profit de 5 104 demandeurs d'emploi. L'objectif de ces séances étant de présenter le métier, l'offre de formation, les perspectives d'emploi et les opportunités que représente la création d'activités.

En 2009,  
les Carrefours Emploi  
Formation  
ont enregistré  
**323 053** visites.

## LES CENTRES DE CONTACT TÉLÉPHONIQUES

Les centres de contact téléphoniques du Forem sont désormais accessibles via un numéro vert unique. Au travers de ces centres, le Forem informe et conseille individuellement les personnes, tout en recueillant des informations utiles à ses activités. Depuis juillet 2009, les différentes équipes des centres d'appel de Mouscron, de Liège et de Charleroi sont réorganisées autour d'un même numéro vert, le **0800/93 947**. L'offre de service est en phase avec celle du site Internet.

Grâce à la création d'un réseau virtuel entre les différentes localisations (voix sur IP), tous les appels sont coordonnés et réceptionnés en un lieu unique à Charleroi. Un système de routage intelligent permet de répartir les flux de manière équilibrée entre les différents opérateurs selon leur disponibilité et leurs compétences. Cette organisation a produit une nette amélioration de la qualité des prestations : le taux des appels auxquels il est répondu dans les 30 secondes a atteint 72,37 % et le taux d'abandon des correspondants a été réduit à 9,42 %.

En 2009, les 47 opérateurs ont répondu à 247 032 appels, allant de la demande d'informations générales sur les services du Forem à la réinscription de demandeurs d'emploi, en passant par l'inscription à des séances d'information sur les formations. Ils ont également passé 62 529 appels dans le cadre, notamment, de la mise à jour de dossiers de demandeurs d'emploi, des contacts avec le public jeune (dans le cadre du dispositif Jobtonic), pour une inscription comme demandeur d'emploi ou encore d'enquêtes réalisées par le Forem. De son côté, le Back Office du Forem, situé à Charleroi, répond à de nombreux appels, courriers et mails concernant le site, les services en ligne, la gestion des inscriptions en ligne, etc. En 2009, ce service a réceptionné 28 367 demandes par e-mail et reçu 19 506 appels, auxquels il a été répondu, dans 82,67 % des cas, endéans les 30 secondes.

En 2009,  
les 47 opérateurs  
ont répondu à  
**247 032** appels.

# LA FORMATION DES TRAVAILLEURS EN CHÔMAGE ÉCONOMIQUE

Dans le cadre du plan anti-crise, les travailleurs en chômage économique (y compris les travailleurs intérimaires et ceux travaillant sous contrat à durée déterminée) ont obtenu la possibilité d'augmenter leurs compétences en s'intégrant aux formations proposées par Forem Formation. Au cours de la phase de lancement de cette opération, une centaine de travailleurs, essentiellement issus d'entreprises industrielles, sont entrés en formation pour suivre des modules tels que la maintenance préventive, l'électricité et mécanique, le soudage à l'électrode enrobée, l'électromécanique, les langues, VCA (certification de base en santé-sécurité), les systèmes d'usinage, le personnel d'entretien, l'ADR chauffeur, le secourisme, etc.

Pour porter cette possibilité de formation à la connaissance des employeurs, 1 200 entreprises ont été directement contactées soit par courrier personnalisé, soit par téléphone, et 250 d'entre elles ont été visitées par les conseillers en ressources humaines et/ou les formateurs du service d'insertion des stagiaires. Des catalogues de formations courtes, immédiatement disponibles ont été publiés par plusieurs Directions régionales.

Les Centres de compétence sont tout particulièrement impliqués dans l'opération. Les partenaires sociaux ont été informés de ces initiatives. Afin de renforcer l'efficacité de cette mesure, il a été envisagé de l'élargir à la population des employés, de l'ouvrir à d'autres opérateurs et d'y introduire des thématiques nouvelles. L'objectif pour l'année 2009 était de donner 32 000 heures de formation aux travailleurs en chômage économique, essentiellement par les Centres de compétence. Il est donc presque atteint puisque 31 794 heures ont été réalisées sur 829 actions de formation à l'attention de 599 travailleurs.

**31 794** heures  
de formation  
ont été réalisées  
sur 829 actions.

## FAIRE VALIDER SES COMPÉTENCES

Un métier peut s'apprendre par l'expérience acquise par le travail, un hobby, une activité bénévole, l'expérience humaine, etc. Ce dispositif mis en œuvre par les 5 grands opérateurs de formation wallons et bruxellois permet de faire reconnaître des compétences acquises pour certains métiers de manière non formelle. Les nouveaux métiers introduits en 2009 sont : mécanicien automatique industriel, mécanicien d'entretien industriel, technicien en systèmes d'usinage, tôlier industriel, tuyauteur industriel, aide-ménagère, assistant opérateur de production des industries alimentaires, auxiliaire technique de spectacle, grimpeur-élagueur, installateur électricien résidentiel, mécanicien réparateur de véhicules privés et utilitaires.

## SE FORMER POUR DÉCROCHER UN JOB

La formation démultiplie les possibilités de trouver un emploi. Plusieurs formules de formations sont possibles avec le Forem :

- La formation en centre ou chez un partenaire : le Forem dispose d'un réseau de centres de formation ainsi que de 25 Centres de compétence répartis en Wallonie. De nombreux partenaires renforcent également l'offre de formation ;

- La formation en entreprise : il est possible de combiner formation en centre et formation en entreprise. Cela permet d'appréhender les réalités du travail et de mettre en œuvre sur le terrain les compétences acquises en formation ;
- L'auto-formation : des centres ouverts accueillent en libre-service toute personne désireuse de se former en bénéficiant d'un accompagnement personnalisé et d'une large gamme de produits d'auto-formation ;
- La formation à distance : à partir de tout PC connecté à Internet, il est possible de participer à un module de formation à distance ; des coachs sont à la disposition pour aider à progresser.

## LES CENTRES DE COMPÉTENCE

Les Centres de compétence proposent un large choix de formations professionnelles à sélectionner dans les catalogues ou à élaborer sur mesure, en fonction des besoins du marché de l'emploi. Le réseau est ouvert à tout travailleur, indépendant, demandeur d'emploi, professeur ou étudiant. Les Centres disposent d'outils modernes et de méthodes pédagogiques de pointe (formation à distance, autoformation accompagnée).

Les Centres de compétence sont le fruit de partenariats entre le Forem, la Wallonie, les secteurs professionnels, les centres de recherche et les universités.

En 2009, les 25 centres ont formé 116 524 personnes, dont 23 969 demandeurs d'emploi, 36 565 travailleurs, 8 333 enseignants, 39 961 étudiants, 2 003 apprentis, 2 293 chefs d'entreprise et 3 400 autre public (cadres, pensionnés, public à risque, jeunes en post-scolarité ou en formation dans les secteurs concernés).

En vertu d'un accord conclu entre la Wallonie et la Communauté française, 25 % des heures de formation dispensées dans les Centres de compétence sont dévolues à l'enseignement qualifiant, l'enseignement de promotion sociale et l'enseignement supérieur non universitaire. Quatre chargés de mission ont été désignés par la Communauté française afin de promouvoir le dispositif auprès des écoles et des Centres de compétence.

En 2009, 802 000 heures ont été destinées à ce public, soit 16 % du nombre total des heures dispensées par les centres.

En 2009,  
les 25 Centres de  
compétence ont  
formé  
**116 524**  
personnes.

### COLLABORATION CENTRES DE COMPÉTENCE – CENTRES DE RECHERCHE AGRÉÉS

En 2009, le Réseau des Centres de compétence a lancé un projet financé par le Fonds social européen visant à mettre en place un réseau opérationnel destiné à faciliter le transfert de connaissances technologiques entre les Centres de recherche agréés et les Centres de compétence par la mise en œuvre de synergies et de modalités de collaboration active. Concrètement, il s'agit de renforcer l'activité de veille « métiers » des Centres de compétence par les diverses activités des Centres de recherche agréés, en particulier par les activités de veille et de guidance technologique.

À l'occasion du séminaire « Veille » du 23 octobre 2009, le Réseau a officiellement lancé cette démarche collaborative qui est de garantir une actualisation permanente de l'offre de formation et son maintien au niveau de la demande des entreprises.

### INAUGURATION D'AUTOTECH À LA LOUVIÈRE

Le Centre de compétence Forem Formation Logistique - La Louvière a inauguré en 2009 un département dédié à tous les métiers de la maintenance : Autotech - Cars & Trucks propose des modules de formations pratiques, souples et adaptés aux besoins spécifiques et demandes de chacun. L'objectif est de former des carrossiers et mécaniciens autos ou poids lourds.

## UN QUATRIÈME DÉPARTEMENT À TECHNOFUTUR INDUSTRIE

Depuis avril 2009, Technofutur Industrie compte un nouveau département « Mini-usines » (à Mons), un outil permettant l'apprentissage et l'exploitation des automatismes de la dernière génération. L'objectif des mini-usines est d'établir une interface entre l'école et l'entreprise pour permettre, entre autres, aux élèves de l'enseignement technique et professionnel d'améliorer leurs connaissances dans des domaines de hautes technologies utilisées dans les automatismes industriels et de veiller à la formation continuée des équipes éducatives.

### DÉCOUVRIR TROIS MÉTIERS EN TROIS SEMAINES : LES ESSAIS MÉTIERS

De nombreux jeunes, et moins jeunes, éprouvent des difficultés à choisir un métier qui leur convient. Certains, issus de l'enseignement général, s'inscrivent comme demandeurs d'emploi sans que l'on puisse clairement identifier les compétences professionnelles qu'ils portent. Les entretiens en face à face ne suffisent pas à donner une image réaliste des métiers et à inciter à entreprendre une démarche de formation. Devant ce constat, Forem Formation a lancé une nouvelle méthode d'orientation basée sur la pratique et la découverte de trois métiers en trois semaines. Ce sont les essais métiers : une méthodologie basée sur une mise en situation directe qui immerge les personnes dans la réalité des métiers porteurs sur le marché de l'emploi.

Les essais métiers s'articulent en trois phases. La première informe le candidat sur les conditions générales d'exercice de métiers dans des secteurs différents (conditions de travail, horaires, comportements professionnels, salaire, etc.), ainsi que sur les caractéristiques régionales du marché de l'emploi. Après une visite des ateliers, les candidat(e)s effectuent leurs premiers gestes dans les métiers qu'ils voudront essayer. Cette première étape de deux jours se termine par un entretien d'évaluation et une décision quant à la poursuite de l'essai par une inscription volontaire. La deuxième phase d'une durée de 120 heures repose essentiellement sur la mise en situation réelle dans les ateliers de formation, allié à des moments de gestion et d'évaluation du processus. Il s'agit d'essayer trois métiers parmi les 11 domaines de formation couverts par le Forem. Au terme des trois semaines, le candidat confirme son choix d'un métier et une semaine de confirmation - gestion - évaluation clôt le processus.

Les essais métiers permettent au candidat de choisir une orientation professionnelle (en édulcorant parfois certaines idées préconçues), d'acquérir des compétences de base dans un métier directement valorisables sur le marché de l'emploi et d'amorcer éventuellement une formation professionnelle. Par ce biais, le Forem adapte son offre de formation à un public indécis et l'oriente vers des métiers en pénurie, ce qui augmente les opportunités d'emploi.

La formule, financée par le Plan Marshall 2.vert sur l'axe I, a été expérimentée avec succès en 2009 à Nivelles, Mons, Liège et Tournai. À Technifutur (Liège), par exemple, 223 demandeurs d'emploi ont essayé des métiers de l'industrie.

## UN INCUBATEUR SUR LE CAMPUS AUTOMOBILE DE SPA-FRANCORCHAMPS

Dans un souci de développement socio-économique de la Région de Spa-Francorchamps, le Campus Automobile a développé un projet d'incubateur d'entreprises. Le but est de développer et d'accompagner les spin-off et les start-up dans leur lancement. Le projet prévoit de mettre à disposition des jeunes PME actives dans le domaine des véhicules propres un bâtiment d'environ 1 000 m<sup>2</sup> composé d'ateliers et d'espaces administratifs. Les occupants de l'incubateur pourront bénéficier de l'ensemble des ressources collectives et techniques du Centre de compétence Campus Automobile.

# LES PLATEFORMES PERMANENTES DE RECONVERSION

Au sein des cellules de reconversion, les travailleurs touchés par des licenciements collectifs résultant de faillites, de fermetures ou de restructurations, trouvent un appui et des conseils pour rechercher un nouvel emploi et de nouvelles compétences. Les activités y sont assurées par une équipe composée d'accompagnateurs sociaux (anciens délégués syndicaux) et de professionnels du Forem.

Ces cellules étaient réservées en vertu du décret de la Région wallonne du 29 janvier 2004 aux licenciements de plus de 100 personnes. Afin d'offrir également des structures aux travailleurs dans le cadre de fermetures ou de licenciements moins conséquents, le gouvernement wallon a apporté une modification au décret le 30 avril 2009. Celle-ci introduit la notion de plateformes permanentes de reconversion, dévolues aux licenciements de moins de 100 travailleurs, dotées d'accompagnateurs sociaux permanents et multi-sectoriels. L'objectif est d'ouvrir neuf plateformes de ce type sur l'ensemble du territoire wallon. En 2009, cinq structures sont devenues opérationnelles à Tournai, Mons, Charleroi, Nivelles et Liège. D'autres plates-formes ont été constituées, mais ont encore fonctionné en 2009 sur base de dispositifs provisoires ou temporaires. Le programme offert par les plateformes de reconversion est identique à celui proposé par les cellules de reconversion. Ces structures diffèrent toutefois des cellules dans la mesure où les accompagnateurs sociaux désignés par les organisations syndicales sont permanents (à durée indéterminée) et non plus issus de la délégation syndicale d'une entreprise. Il s'agit de personnes qui ont été, par le passé, accompagnateurs sociaux dans certaines cellules de reconversion. Les travailleurs qu'ils encadrent proviennent d'entreprises différentes.

En 2009,  
**5 structures**  
sont devenues  
opérationnelles  
à Tournai, Mons,  
Charleroi, Nivelles et  
Liège.

**Lors d'une restructuration, si l'employeur engage une firme d'outplacement afin de respecter ses obligations fédérales et que les organisations syndicales demandent la mise en place d'une cellule de reconversion, l'entreprise met les prestations d'outplacement à disposition de la cellule de reconversion. Le travail entre les opérateurs se fait alors de manière collaborative et intégrée : le Forem effectue le suivi général du parcours des travailleurs, il les informe sur les dispositifs d'emploi et de formation accessibles, sur les possibilités de formation, etc. ; les accompagnateurs sociaux s'occupent des aspects psychosociaux et administratifs du licenciement et la société d'outplacement accompagne la recherche d'emploi. C'est ce mécanisme intégré qui a été mis en place pour les 336 travailleurs wallons (62 ouvriers, 274 employés) concernés par la cellule de reconversion créée dans le cadre de la restructuration de la société UCB (519 travailleurs licenciés en 2009).**

## CELLULE DE RECONVERSION ET CELLULE POUR L'EMPLOI

On opère une distinction entre les cellules et plates-formes de reconversion organisées à la demande des organisations syndicales en vertu du décret wallon du 29 janvier 2004 et les cellules pour l'emploi qui sont des entités administratives imposées par le pouvoir fédéral. Le but de ces dernières est d'attester et de suivre en outplacement les travailleurs de plus de 45 ans, et depuis avril 2009, de moins de 45 ans ou en fin de contrat temporaire, suite à un licenciement collectif.

L'outplacement lui-même peut être assuré par une cellule de reconversion ou par une société privée. Dans ce cas, le Forem a pour mission d'en vérifier le bon déroulement. L'employeur qui veut ou doit activer certains dispositifs (prépensions par exemple) est tenu d'instaurer une cellule pour l'emploi.

**La cellule de reconversion mise en place en 2008 et poursuivie en 2009 pour les travailleurs saisonniers des Raffineries Tirlemontoises de Brugelette et de Hollogne sur Geer est une création originale puisque elle a permis l'accompagnement, entre autres, des saisonniers dont le contrat ne serait pas renouvelé.**

**Cette cellule qui a fonctionné en collaboration avec l'entreprise et le Fonds de formation sectoriel de l'industrie alimentaire a produit d'excellents résultats.**

**Sur les 179 personnes licenciées, 117 avaient retrouvé un emploi à la clôture de la cellule (en 2009), 44 en recherchaient un, les 18 autres avaient accédé à la prépension. Pour les deux sites de production, le taux moyen de réinsertion très élevé pour des travailleurs saisonniers a atteint 78,5%.**

# EN BREF

## SERVICES AUX PARTICULIERS

### PLAN D'ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDEURS D'EMPLOI EN 2009

Nombre de personnes prises en charge	152 835
Nombre de personnes ayant utilisé les services proposés par le Forem	111 188

### JOBTONIC EN 2009

Nombre de jeunes pris en charge	34 819
Nombre de jeunes ayant utilisé les services proposés par le Forem	23 990

### L'INSERTION DES JEUNES ET DES PUBLICS ÉLOIGNÉS DE L'EMPLOI (DIISP) EN 2009

Nombre de personnes ayant signé un contrat crédit insertion	3 271
---	-------

### JOB FOCUS : LUTTE CONTRE LES PÉNURIES / PLAN 4X10 MÉTIERS EN 2009

Nombre de demandeurs d'emploi auto-positionnés	34 840
Nombre de demandeurs d'emploi screenés	9 740
Nombre d'offres d'emploi gérées	23 128

### Formations additionnelles en 2009

Nombre de personnes formées	7 927
Nombre d'heures réalisées	1 615 546

### PÔLES DE COMPÉTITIVITÉ EN 2009

1 <sup>er</sup> appel : nombre de personnes formées	4 977
nombre d'heures de formation réalisées	142 811
2 <sup>ème</sup> appel : nombre de personnes formées	2 438
nombre d'heures de formation réalisées	100 038
3 <sup>ème</sup> appel : nombre de personnes formées	1 734
nombre d'heures de formation réalisées	52 262
4 <sup>ème</sup> appel : nombre de personnes formées	0
nombre d'heures de formation réalisées	0
5 <sup>ème</sup> appel : nombre de personnes formées	44
nombre d'heures de formation réalisées	1 104

**PLAN LANGUES EN 2009**

Nombre de demandeurs d'emploi formés en 2009 en formations intensives	6 433
Nombre de demandeurs d'emploi et travailleurs formés en immersions	1 076
Nombre de professeurs	342
Nombre de bourses élèves	1 244
Nombre de bourses hautes écoles-bacheliers	68
Nombre de bourses hautes écoles-régendats	39
Nombre de stages en entreprise	165

**MOBILITÉ INTERRÉGIONALE EN 2009**

Nombre d'offres d'emploi reçues des autres SPE belges	61 510
Nombre d'offres transmises vers les autres SPE belges	39 373
Nombre de personnes sensibilisées à la mobilité interrégionale	130 116
Nombre de personnes ayant participé à des actions organisées par les conseillers en mobilité	7 041
Nombre de personnes constituant la réserve de main-d'œuvre mobile	10 437

**INTERMÉDIATION EN 2009**

Nombre de transmissions individuelles d'offres d'emploi	326 648
Nombre de transmissions d'offres d'emploi réalisées via courriers	170 433
Nombre de transmissions d'offres d'emploi réalisées lors d'entretiens	93 188
Nombre de transmissions d'offres d'emploi réalisées via sms	63 027
Nombre moyen d'offres d'emploi Forem diffusées en ligne par jour	5 893

**INSERTION DES STAGIAIRES EN 2009**

Nombre de contacts initiés avec les entreprises	10 023
Nombre de stages obtenus à l'issue des contacts	4 435
Nombre d'embauches immédiates de stagiaires après formation	3 006
Nombre d'offres d'emploi communiquées individuellement aux stagiaires	37 063
Nombre de CV de stagiaires transmis vers les sociétés d'intérim	29 069

**SEMAINE DE L'EMPLOI EN 2009**

Nombre de visiteurs sur les 7 salons organisés	23 409
Nombre d'entreprises présentes	314
Nombre d'offres d'emploi disponibles	3 515
Nombre d'inscriptions en formation recensées	679

**VALIDATION DES COMPÉTENCES EN 2009**

Nombre de métiers pouvant faire l'objet d'une validation	23
Nombre d'épreuves assurées par le Forem, 43% de l'activité totale du Consortium.	592

**SE FORMER POUR DÉCROCHER UN JOB EN 2009**

Nombre de demandeurs d'emploi formés	43 950
Nombre d'enseignants et d'élèves formés	53 975
Nombre d'heures de formation suivies par les demandeurs d'emploi	8 333 014
Nombre d'heures de formation suivies par les enseignants et les élèves	802 684

**AUTO-FORMATION EN 2009**

Nombre de demandeurs d'emploi inscrits à des sessions de formation en auto-formation	5 614
Nombre d'heures de formation suivies	68 682
Nombre total de personnes ayant suivi une auto-formation	6 155

**FORMATION À DISTANCE EN 2009**

Nombre de demandeurs d'emploi inscrits à des sessions de formation à distance	1 699
Nombre de personnes ayant achevé au moins un module de formation	2 207
Nombre d'heures de formation suivies	23 494

**CELLULES DE RECONVERSION**

Nombre de licenciements collectifs	41
Nombre de cellules créées dont 9 comptabilisent plus de 100 travailleurs	37
Nombre de personnes accompagnées soit 28,5 % de plus qu'en 2008	3 442
Travailleurs ayant opté pour une formation	33 %

**Taux d'insertion (hors public prépensionnable et en incapacité de travail) des cellules clôturées en 2009 :**

Ouvriers	68,8 %
Ouvrières	44,1 %
Employés	85,5 %
Employées	67,9 %



# LES ENTREPRISES

## RÉPONDRE AUX **BESOINS DES ENTREPRISES** DE MANIÈRE EFFICACE

Afin d'assurer une mise en relation rapide et adéquate des compétences demandées par les employeurs et celles disponibles, le Forem apporte son soutien aux entreprises dans de nombreux domaines des ressources humaines. Pour rencontrer leurs besoins de manière efficace, le Service public de l'emploi offre des prestations de conseil, d'intermédiation et de formation, et actionne des dispositifs de soutien au recrutement.

Pour établir un contact entre l'offre et la demande d'emploi de manière optimale, le Forem propose différents types de conseils aux entreprises.

Le rôle des **conseillers en recrutement** est d'épauler les entreprises dans l'analyse et la formulation de leurs offres d'emploi, en cohérence avec le marché. Chaque offre est diffusée au travers de multiples canaux : Internet, SMS, mailings, Maisons de l'Emploi, Carrefours Emploi Formation, écoles, centres de formation, CPAS, etc.

En 2009, les conseillers en recrutement ont géré 166 006 offres d'emploi, dont 69 982 via les partenariats établis par le Forem avec le VDAB, Actiris et avec d'autres professionnels du recrutement (Randstad, Alterjobs, ...). La gestion d'une offre d'emploi recouvre une série de prestations : l'analyse de la demande et du besoin, la formulation de l'offre, la stratégie de diffusion, les transmissions individuelles, le suivi de l'offre...

Les offres gérées sont en augmentation de 17,5% par rapport à 2008. Si le volume d'offres gérées continue de croître en 2009, c'est en partie grâce aux offres échangées avec le VDAB et Actiris. En effet, le contexte économique défavorable de l'année 2009 a entraîné une diminution du volume des offres d'emploi et des engagements des entreprises wallonnes.

En 2009, 20 088 entreprises ont bénéficié des services du conseil en recrutement, contre 22 070 en 2008.

Les **conseillers en ressources humaines** proposent aux entreprises des solutions en matière de recrutement, de formation et d'aides à l'emploi.

En 2009, 7 000 entreprises ont bénéficié de 10 001 missions des conseillers en ressources humaines du Forem.

En 2009,  
les conseillers en  
recrutement ont géré  
**166 006** offres  
d'emploi.

## EXEMPLE DE MISSION DU CONSEIL EN RECRUTEMENT

Une des actions de recrutement les plus importantes quantitativement s'inscrit dans le contexte de l'ouverture, le 22 octobre 2009, du complexe commercial Médiacité à Liège.

Dans ce cadre, 73 offres d'emploi ont été diffusées pour couvrir l'ensemble des recrutements de 22 enseignes. Pour ces offres, pas moins de 1 650 transmissions individualisées ont été réalisées, ce qui a généré environ 1 000 candidatures.

Cette mission de recrutement s'est soldée par l'engagement de 250 personnes au total.

Parmi les enseignes ayant participé au projet, la société Saturn a bénéficié de 6 séances d'information organisées par le Forem qui a diffusé 35 offres d'emploi. À la suite de ces opérations, plus de 300 personnes ont postulé. Sur les 120 candidatures retenues, 42 personnes ont été engagées (dont 12 via un Plan Formation Insertion).

Pour une autre enseigne, la société Primark, 11 offres d'emploi ont été diffusées, ces 11 profils représentant au total 138 postes vacants. La mission pour ce client s'est soldée par 128 engagements sous contrats à durée indéterminée.

Depuis l'ouverture de Médiacité, 25 offres d'emploi supplémentaires ont été diffusées en 2009.

## LA SEMAINE DE L'EMPLOI

Dans cette même optique, le Service public de l'emploi apporte un service professionnel supplémentaire aux entreprises en leur permettant de participer à la Semaine de l'Emploi. Ce sont 7 salons (Arlon, Charleroi, Frameries, La Louvière, Liège, Namur et Verviers) organisés par le Forem pour accélérer la mise en relation directe des entreprises et des demandeurs d'emploi.

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 promouvoir la mobilité interrégionale auprès des demandeurs d'emploi correspondant aux profils recherchés en Flandre, de favoriser le recrutement des stagiaires dans des formations pour lesquelles les entreprises recherchent des profils. Ces objectifs ont été pleinement rencontrés à la fois grâce à l'engagement concret des entreprises et grâce à l'implication personnelle des demandeurs d'emploi mobilisés par le Forem.

Il s'agit d'une semaine entière consacrée à l'emploi et à la formation professionnelle. Les entreprises peuvent bénéficier de nombreux avantages :

- Avoir l'opportunité de recruter immédiatement leurs futurs collaborateurs ;
- Rencontrer des profils qui correspondent à leurs attentes ;

En 2009,  
**314** entreprises  
 étaient présentes et  
**3 515** offres  
 d'emploi étaient  
 disponibles.

- Récolter de nombreux CV intéressants ;
- Rentabiliser leurs temps précieux. En quelques heures, ils dialoguent avec des dizaines de candidats motivés ;
- Faire connaître leur activité sur un espace qui leur est entièrement réservé ;
- Bénéficier de l'encadrement professionnel des conseillers du Forem ;
- Bénéficier de la gratuité des services.

Pour la 2<sup>ème</sup> édition en 2009, les 7 salons organisés par le Forem ont remporté un franc succès, bien que cette semaine s'inscrivait dans un contexte de crise économique.

- 23 409 personnes se sont rendues sur les 7 salons organisés par le Forem.
- 314 entreprises étaient présentes.
- 3 515 offres d'emploi ont été proposées.
- 679 inscriptions en formation ont été recensées.
- 535 tests de langues ont été effectués.

## LA CELLULE MAINTIEN DE L'EMPLOI

Dès les premières annonces de licenciement à la fin de l'année 2008, le Forem a décidé de constituer en son sein une cellule de maintien de l'emploi au départ de l'offre de services des conseillers en ressources humaines, en collaboration avec les services de Forem Formation. Cette cellule a débuté son travail par une veille économique et juridique destinée à cerner toutes les mesures prises ou à prendre, notamment au niveau du gouvernement fédéral, pour soutenir l'emploi, mais aussi pour identifier les entreprises en difficulté et/ou potentiellement intéressées par les services du Forem. Des fiches techniques ont été créées et actualisées au gré des multiples modifications juridiques pour chacune des thématiques, et diffusées dans les Directions régionales. L'objectif du Forem est d'aider les entreprises confrontées (ou allant l'être) à des restructurations (chômage économique, désengagement) à analyser la situation et à actionner le plus rapidement possible les bons leviers.

Les conseillers du Forem ont élaboré un kit de crise, présentant toutes les solutions permettant d'amortir les chocs et de temporiser en attendant la reprise : chômage économique, aménagement du temps de travail comme alternative au licenciement ou au chômage temporaire, possibilités de recours aux dispositifs fédéraux et régionaux concernant les financements et les liquidités, termes et délais de paiement des cotisations sociales, rémunérations alternatives, offres de formation accessibles en période de chômage économique et accompagnement des entreprises lors de licenciements.

Cet inventaire informatif a été présenté à 1 913 entreprises. Ces contacts ont débouché sur 412 missions de conseil et de montage de plans de formation pour le personnel en chômage temporaire.

**1913** entreprises  
ont bénéficié des  
solutions présentées  
par les conseillers du  
Forem pour maintenir  
l'emploi.

# LE RÉFÉRENTIEL EMPLOI/MÉTIER

Le référentiel emploi-métier (REM) est l'index descriptif des métiers et des emplois en Wallonie. Développé au Forem depuis 2005, il est basé sur le répertoire opérationnel des métiers et des emplois français (ROME V2). Les objectifs prioritaires poursuivis sont les suivants :

- opérer le matching ;
- faciliter le positionnement des demandeurs d'emploi sur un métier ;
- favoriser la mobilité professionnelle ;
- échanger des informations relatives à des offres d'emploi ainsi qu'à des demandeurs d'emploi avec nos partenaires ;
- émettre des statistiques à partir d'une nomenclature.

Le REM classe les métiers en arborescence (catégories professionnelles, domaines professionnels, emplois-métiers). Des fiches emplois-métiers décrivent les métiers (chauffeur de poids lourd), ainsi que leurs appellations synonymes (conducteur routier par exemple). Elles détaillent les activités de base et spécifiques des métiers et les aptitudes requises liées à l'emploi (respecter les horaires convenus, résister à la fatigue physique et nerveuse, ...). Le REM compte 860 fiches métiers et 1 200 fiches fonctions précisant des spécialités dans un métier (chauffeur de véhicule de 15 tonnes et plus).

La structure du ROME est utilisée en Belgique par les Services publics de l'emploi et leurs partenaires (Forem, VDAB, Actiris, Consortium de validation des compétences, ...) avec des accents spécifiques selon les opérateurs.

Le référentiel emploi/métier (REM) constitue pour sa part une référence commune pour les différents services du Forem. Mise en place pour répondre au mieux à la spécificité du marché wallon et ajouter un niveau de précision supplémentaire par rapport au ROME, le REM est utilisé pour :

- l'inscription des demandeurs d'emploi et la saisie de leur profil (41 % des demandeurs d'emploi sont positionnés en profession principale sur un REM validé) ;
- la qualification des offres d'emploi ;
- permettre l'identification des besoins de formation ;
- la rédaction des référentiels de formation, etc.

Le REM est aussi utilisé par les analystes du marché de l'emploi et de la formation du Forem pour établir leurs statistiques.

Le REM facilite l'intermédiation entre l'offre et la demande d'emploi grâce à l'utilisation d'un langage commun pour désigner les métiers. Un fraiseur CNC recouvre les mêmes qualifications et aptitudes pour un employeur que pour un travailleur.

Les conseillers de la cellule pédagogique du Forem, spécialisés par secteur, créent et rédigent les fiches métiers. Ils opèrent une veille sectorielle afin d'adapter en permanence les caractéristiques des métiers. Ils travaillent en liaison avec les conseillers des Directions régionales pour vérifier, avec le personnel de terrain, les manques, les inadéquations, les ajouts. Ces conseillers développent également des outils en lien avec la connaissance des métiers tels que le questionnaire d'autopositionnement des demandeurs d'emploi (vérification des aptitudes quant à un métier) ou des fiches métiers expliquant de manière synthétique les différences entre certains métiers proches ou complexes.

La cellule a lancé en 2009 une newsletter « Métiers-compétences » à laquelle plus de 1 200 agents du Forem se sont abonnés. Cette lettre rédigée conjointement par la cellule pédagogique, le pôle compétence et la cellule pénurie informe les abonnés sur les nouveautés liées aux évolutions du REM, à la validation des compétences et aux screenings (situation des compétences par rapport à un métier), ainsi que sur les métiers en demande.

Le REM compte  
**860** fiches métiers  
et **1 200** fiches  
fonctions précisant  
des spécialités  
dans un métier.

# EN BREF

<b>SERVICES AUX ENTREPRISES</b>	<b>CONSEIL EN RESSOURCES HUMAINES</b>	
	Nombre de missions auprès des entreprises	10 001
	Nombre d'entreprises bénéficiaires	7 000
	<b>CONSEIL EN RECRUTEMENT</b>	
	Nombre d'offres d'emploi gérées	166 006
	Nombre d'offres d'emploi gérées via partenariats institutionnels	69 982
	Nombre d'entreprises ayant bénéficié des services du conseil en recrutement	20 088
<b>LES DISPOSITIFS PUBLICS</b>	<b>AIDES À LA PROMOTION DE L'EMPLOI (APE)</b>	
	Nombre de travailleurs bénéficiaires du dispositif APE	57 147
	Nombre d'employeurs bénéficiaires	5 276
	<b>PROGRAMME DE TRANSITION PROFESSIONNELLE (PTP)</b>	
	Nombre de travailleurs bénéficiaires du dispositif PTP	5 822
	Nombre d'employeurs bénéficiaires	750
<b>FORMER LES TRAVAILLEURS</b>	<b>PLAN FORMATION-INSERTION (PFI)</b>	
	Nombre de demandeurs d'emploi formés en entreprise	9 265
	Dont PFI jeunes	1 498
	<b>CHÈQUE-FORMATION</b>	
	Nombre de chèques-formation émis (classiques, langues et eco-climat)	671 206
	Nombre d'entreprises bénéficiaires	8 367
	<b>CRÉDIT-ADAPTATION</b>	
	Nombre d'entreprises bénéficiaires (nombre de dossiers)	388
	Nombre de travailleurs formés	15 730
	Nombre d'heures de formation prévues	815 497
	<b>FORMATION DES TRAVAILLEURS DANS LES CENTRES</b>	
Nombre de travailleurs formés (gestion propre + Centres de compétence)	40 918	
Nombre d'heures de formation réalisées (gestion propre + Centres de compétence)	748 844	



# LES PARTENAIRES

## RELATIONS PARTENARIALES

Pour augmenter quantitativement et qualitativement l'offre de services, le Forem s'entoure de partenaires au sein de structures permanentes telles que, par exemple, les Carrefours Emploi Formation, ou cherche à mobiliser des opérateurs externes selon diverses modalités en vue de compléter et de diversifier l'offre, mais aussi de coordonner et d'articuler des actions existantes afin d'optimiser le parcours du demandeur d'emploi.

## MOBILISATION DES OPÉRATEURS

### LES APPELS À INITIATIVES

Dans le cadre du Plan Marshall 1, qui s'est clôturé en 2009, le Forem a mis en œuvre un plan pénuries pré-qualification dont l'objectif était d'amener en formation qualifiante et/ou à l'emploi des personnes qui, sans prise en charge préalable, ne pourraient y avoir accès.

Les actions menées en 2009 dans le cadre de ce dispositif ont ciblé l'articulation des partenaires pré-qualifiants et qualifiants, ainsi que l'élaboration d'un programme de formation commun.

Par ailleurs, des crédits ont été réservés pour que les partenaires puissent ajuster leur programme, leur méthode, leur calendrier, et autres modalités d'intervention. Le but était de raccourcir le parcours, de le fluidifier et/ou d'optimiser les chances de réussite des participants.

L'opération a débouché sur des résultats positifs tant au niveau du recrutement (taux proches de 100 %) qu'au niveau de l'assiduité des participants (entre 95 % et 97 %). L'évaluation de l'ensemble des éditions de ce dispositif est en cours et porte notamment sur l'accès à la formation qualifiante et/ou à l'emploi.

### LES APPELS À PROJETS

Le Forem a procédé à une évaluation des appels à projets lancés vers ses partenaires dans le cadre du Plan d'accompagnement des chômeurs. Suite à cette évaluation, il a été décidé d'étendre les conventions conclues dans le cadre du cinquième appel, qui a débuté en 2009, sur une période de trois ans (moyennant les disponibilités budgétaires).

L'objectif de l'appel est toujours de soutenir des projets conçus par des opérateurs de formation/insertion dans un cadre donné, à savoir un certain nombre d'axes (« mesures ») assortis de priorités locales, définies par zone territoriale. Certains axes ont également été reprofilés. Par exemple, l'axe dédié à la « Transition vers l'emploi salarié » allie à la fois le positionnement professionnel, la redynamisation et la recherche d'emploi, tandis que l'axe intitulé « Orientation et mobilisation socioprofessionnelle »,

**353** projets  
ont fait l'objet d'une  
convention dans  
le cadre du cinquième  
appel à projets.

qui s'adresse à des personnes plus éloignées de l'emploi, vise des actions combinant l'orientation, les démarches de mobilisation et le diagnostic des acquis et des compétences à acquérir.

Le candidat s'inscrivant dans une action de formation/insertion peut être recruté par l'opérateur partenaire ou être envoyé vers ce dernier par son conseiller du Forem dans le contexte d'un parcours/plan d'action établi en fonction de ses besoins.

L'orientation « résultat » des appels à projets a été affinée, au sens où, au-delà des résultats en termes de recrutement de candidats et d'assiduité de ceux-ci au cours de l'action, le dispositif prend également en compte des résultats d'impact, différenciés toutefois en fonction de l'axe concerné.

353 projets ont fait l'objet d'une convention dans le cadre du cinquième appel à projets.

## **ACCORD DES SPE SUR UNE DÉFINITION DES PUBLICS ÉLOIGNÉS DE L'EMPLOI**

Les Services publics de l'emploi de l'ensemble du pays (VDAB, Actiris, ADG, Forem) ainsi que l'Onem se sont accordés sur une définition des publics éloignés de l'emploi. L'objectif est d'identifier la situation spécifique d'une personne et de construire sur cette base un trajet adapté. La définition distingue les raisons médicales, mentales, psychologiques et psychiatriques, d'une part, et les causes multifactorielles (difficultés personnelles, sociales, cognitives, ...), d'autre part.

## **CONCERT'ACTION**

Concert'action est un projet FSE (Fonds social européen) associant les Comités subrégionaux de l'emploi et de la formation (CSEF) et le Forem.

Ce projet est né d'un consensus quant à la nécessité de pouvoir faire référence à un diagnostic territorial partagé et à des objectifs communs en matière de mise à l'emploi des publics éloignés. Il a pour objectif de contribuer à la mise en œuvre du Dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle (DIISP) en incitant les Directions régionales du Forem et les CSEF à définir ensemble des objectifs prioritaires vers lesquels devront converger les initiatives prises en matière de formation/insertion dans la sous-région. Dans cette perspective, chaque région réalise une note d'orientation, fixant des objectifs prioritaires par zone territoriale. Cette note est élaborée conjointement par le Forem et le CSEF et est issue de la concertation avec les partenaires.

## **RELATIONS INTERNATIONALES**

### **EURES FÊTE SES 15 ANS**

Le réseau européen EURES (EUROpean Employment Services) a fêté ses 15 années d'existence en 2009. Il a été créé pour contribuer à la libre circulation des personnes. Sa mission est de fournir des informations, des conseils et un soutien aux Européens qui souhaitent travailler dans un autre pays, ainsi qu'aux employeurs souhaitant recruter du personnel à l'étranger. La Commission européenne en assure la coordination. Les Services publics belges de l'emploi ont fêté ensemble cet événement en organisant conjointement le 15 décembre 2009 à Bruxelles un séminaire dont

l'objectif était de montrer, à travers différentes présentations et ateliers, les possibilités de mobilité tant interrégionale qu'internationale offertes à toute personne, par les services publics de l'emploi et de la formation. L'accent a été mis sur le renforcement des collaborations entre les différents partenaires de cette mobilité pour que celle-ci soit proposée comme une option possible dans le parcours menant à l'emploi.

## PARTENARIATS INTERNATIONAUX

Le Forem mène des actions au niveau international et coopère avec de nombreux partenaires. Son expertise s'exerce dans l'Union européenne et le reste du monde. Deux exemples :

Le Forem est à la base du projet **Employers New Approach** (ENA), cofinancé par le programme européen PROGRESS - Modernisation des Services publics de l'emploi (SPE). Ce projet, qui comptait sept pays partenaires (l'Allemagne, la Belgique, l'Estonie, la France, l'Italie, la Lituanie et le Portugal), avait pour objectif de contribuer à améliorer la relation réciproque entre les SPE et les employeurs. Les partenaires s'étaient fixés comme objectif d'apporter un meilleur service aux employeurs en développant un manuel de formation à destination des conseillers en contact avec les entreprises.

Le projet comportait deux volets : un échange de bonnes pratiques et l'élaboration du manuel. Le travail a porté sur les compétences nécessaires aux conseillers plutôt que sur les contenus de formation, dans la mesure où ceux-ci varient en fonction de la spécificité des pays et nécessitent une actualisation permanente. Les modules abordent les manières de prospecter le marché de l'emploi, de communiquer, de consolider les relations entre le SPE et les employeurs, et d'assurer le suivi de l'action. Le manuel traduit en sept langues a été présenté lors d'un séminaire à Bruxelles en octobre 2009.

Dans le cadre de ses missions, le Forem a accueilli également des visites d'études de délégations étrangères. En 2009, Le Forem a reçu une délégation venant d'Australie, d'Algérie, de Corée du sud, de France, de Pologne et de Hongrie.

Dans le cadre de la coopération entre Wallonie-Bruxelles et la République démocratique du Congo, la réalisation du projet de **partenariat entre le Forem et le service public de l'emploi du Congo** s'est poursuivie. En 2009, les actions de formation à Kinshasa ont concerné le renforcement des compétences des conseillers aux particuliers et aux entreprises, soit une trentaine de personnes.

Enfin, des partenaires étrangers impliqués dans le processus de formation d'un projet de partenariat ont été accueilli au Forem en provenance du Québec, du Maroc et de la Tunisie.

## PROJETS FINANCÉS PAR LES FONDS STRUCTURELS EUROPÉENS

En 2009, le Forem a obtenu des financements européens en faveur d'une centaine de projets dans le cadre des appels à projets relevant des programmes opérationnels « Convergence et Compétitivité 2007-2013 ».

## STAGES EN ENTREPRISE À L'ÉTRANGER

Au travers des stages en entreprise à l'étranger, le Forem ambitionne de rendre chaque participant le plus compétitif possible sur le marché de l'emploi et d'aboutir, à terme, à la conclusion d'un contrat de travail en Belgique ou à l'étranger. En 2009, le Forem a supervisé 348 stages en entreprise à l'étranger.



# ORGANISATION

Le Forem est un organisme pararéglional de type B. Le Comité de gestion le gère paritairement depuis sa création. Le Gouvernement wallon (via son ministre de tutelle pour la formation et pour l'emploi) exerce un contrôle par voie de tutelle.

Le Comité de direction assure le pilotage des différents projets stratégiques du Forem. L'Administrateur général se charge quant à lui de la gestion quotidienne de l'institution.

## LE COMITÉ DE GESTION

Situation au 31/12/2009

PRÉSIDENT : Jean-Pascal LABILLE

VICE-PRÉSIDENTE : Thérèse-Marie BOUCHAT

COMMISSAIRES :

Valérie BAESCH

Bernadette LAMBRECHTS

MEMBRES REPRÉSENTANT LES EMPLOYEURS :

Laura BELTRAME (Union wallonne des Entreprises)

Nathalie BERGERET (Confédération de la Construction wallonne)

André COCHAUX (FEDUSTRIA)

Thierry DEVILLEZ (Union wallonne des Entreprises)

Charles ISTASSE (Union des Classes Moyennes)

Anne REUL (Fevia Wallonie)

Eric ROBERT (Agoria Wallonie)

Fabian SCUVIE (ESSENSCIA)

MEMBRES REPRÉSENTANT LES TRAVAILLEURS :

C.S.C.

Marc BECKER (Secrétaire fédéral)

Anh THUONG HUYNH (Conseillère Emploi-Formation)

Paul LIAKOS (Secrétaire général)

Jean-Marc SENGLER (Secrétaire fédéral)

F.G.T.B.

Thierry BODSON (Secrétaire général)

Jean-François RAMQUET (Secrétaire régional)

Anne-Marie ROBERT (Conseillère)

Annick THYRE (Secrétaire générale adjointe)

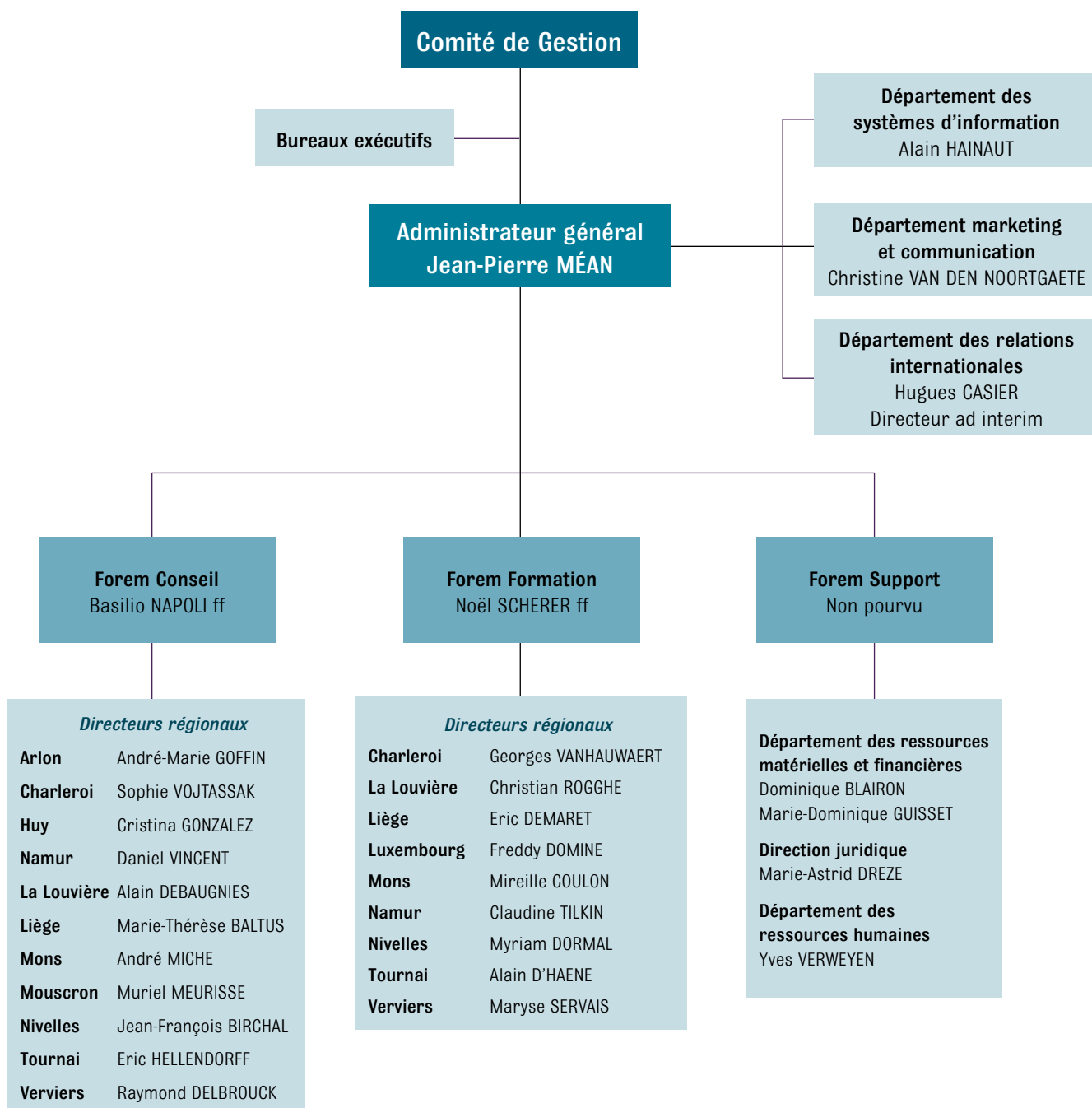
# LE COMITÉ DE DIRECTION

## Situation au 31/12/2009

Jean-Pierre MÉAN	Administrateur général
Basilio NAPOLI	Directeur général Forem Conseil faisant fonction
Noël SCHERER	Directeur général Forem Formation faisant fonction
François PAPY	Coordinateur inter-régional Centre Sud
Yves MORTIER	Coordinateur inter-régional Ouest
Yves VERWEYEN	Responsable du Département des ressources humaines
Christine VAN DEN NOORTGAETE	Directrice du Département marketing et communication
Alain HAINAUT	Directeur du Département des systèmes d'information
Marie-Astrid DREZE	Directrice de la Direction juridique
Michaël RAPONI	Responsable Conseil et Analyse de gestion

# LE FOREM

Situation au 31/12/2009



# 2009

D/2010/5892/1 - Réalisation : le Forem - Département marketing et communication  
Bd Tirou 104, B-6000 Charleroi - Tél. : 071 20 67 08 - Éditeur responsable : Jean-Pierre Méan - Juillet 2010  
Photos : © Sarah Eeckaut

L'Union européenne et la Région wallonne  
investissent dans votre avenir



Wallonie

Le Médiateur de la Région wallonne  
rue Lucien Namèche 54, B-5000 Namur - Tél. 081 32 19 11



Ce rapport a été imprimé sur du papier recyclé

