

## PUBLIC ÉLOIGNÉ DE L'EMPLOI : CONCERTEUR POUR AGIR

Depuis plusieurs années, les personnes éloignées de l'emploi sont à l'origine de nombreuses actions de la part des mondes politique, économique, social et des opérateurs de formations.

Néanmoins, ces initiatives risquent de manquer leur cible ou de ne pas atteindre les résultats souhaités. Pour cette raison, des notes d'orientation communes et concertées

au niveau local doivent permettre d'organiser et de structurer les actions des acteurs de l'insertion. Alimentées par des analyses et par le vécu des acteurs de terrain, elles doivent permettre, à terme, d'établir une liste d'objectifs communs aux différents acteurs permettant d'identifier des priorités locales et de développer des actions intégrées susceptibles de répondre à ces objectifs.

### CONTEXTE ET MISE EN PLACE DE CONCERT'ACTION

Le dispositif intégré d'insertion socio-professionnelle (DIISP) a été mis en place par le décret wallon du 1<sup>er</sup> avril 2004. Ce dispositif a pour but de permettre aux demandeurs d'emploi éloignés de l'emploi d'accéder à un emploi durable et de qualité via l'amélioration de leurs compétences sociales et professionnelles et une plus grande proximité avec les entreprises.

En 2008, l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (IWEPS) a procédé à l'évaluation du DIISP. Cette évaluation avait mis en lumière plusieurs points à améliorer dans la gouvernance du dispositif. Parmi ces critiques, la coordination des acteurs était considérée comme faible : *l'informel prédomine, ce qui est peu efficace vu la complexité du dispositif*<sup>(1)</sup>. Par ailleurs, le manque d'implication des acteurs du DIISP et notamment des opérateurs de formation a été pointé du doigt.

Le Forem, chargé de la régulation et de la régie du marché de l'emploi et de la formation, a décidé de mettre en œuvre un projet ayant pour objectif de coordonner l'action des différents intervenants liés à l'insertion du public éloigné de l'emploi : service public, opérateurs, partenaires sociaux, ... Ce projet, appelé Concert'action et porté par des fonds européens s'appuie sur l'action conjointe du Forem et des Comités subrégionaux de l'emploi et de la formation (CSEF) via les Commissions consultatives sous-régionales (CCSR)<sup>(2)</sup>.

Le projet Concert'action a la volonté de créer et d'opérationnaliser des notes d'orientation qui définissent à moyen terme les principaux axes d'action concernant les personnes éloignées de l'emploi. Ces notes d'orientation ont été élaborées dans chaque Direction régionale du Forem sous l'égide des Comités subrégionaux de l'emploi et de la formation et du Service des relations partenariales du Forem en collaboration avec des acteurs « ressources » et de terrain. L'exercice effectué au début de l'année 2010 a fourni un cadre pour les actions relatives aux personnes éloignées de l'emploi jusqu'en 2012. Néanmoins, les acteurs qui ont mis au point les notes d'orientation doivent se revoir régulièrement pour ajuster, amender et adapter ces notes. Celles-ci doivent devenir, à terme, des instruments de pilotage précis et pertinents afin d'atteindre plus d'efficacité et de synergie dans les parcours d'insertion du public cible.

En cette année européenne de la cohésion sociale, le projet Concert'action a permis de réunir dans un espace de dialogue commun l'ensemble des acteurs de l'insertion autour du thème de l'emploi des personnes éloignées de l'emploi. Tant par la méthodologie adoptée, volontairement participative que par les thèmes des travaux, Concert'action s'inscrit dans les démarches relatives à l'apparition d'une plus grande cohésion sociale, d'un progrès du bien-être en Wallonie.

Fig. 1 : Nombre de personnes éloignées de l'emploi et de bénéficiaires potentiels du DIISP par Direction régionale

Direction régionale	Personnes éloignées de l'emploi* au 31/12/2009	Pourcentage	Public DIISP au 31/12/2009	Pourcentage	TOTAL
Mouscron	2 535	52,8 %	3 526	73,4 %	4 802
Tournai	8 134	52,3 %	10 772	69,3 %	15 538
Mons	13 024	57,7 %	16 538	73,3 %	22 554
La Louvière	12 602	54,9 %	16 488	71,8 %	22 974
Charleroi	26 564	57,6 %	34 645	75,1 %	46 154
Nivelles	8 498	48,4 %	10 104	57,5 %	17 561
Namur	13 638	51,7 %	17 108	64,8 %	26 389
Arlon	5 900	46,6 %	7 450	58,9 %	12 649
Huy	4 745	48,7 %	6 407	65,7 %	9 748
Liège	28 730	53,5 %	37 718	70,2 %	53 724
Verviers	7 051	51,0 %	9 647	69,7 %	13 836
<b>Wallonie</b>	<b>131 421</b>	<b>53,4 %</b>	<b>170 403</b>	<b>69,3 %</b>	<b>245 929</b>

Source : le Forem

\* Demandeurs d'emploi n'ayant connu ni l'emploi ni la formation en 2009

(1) B. VAN HAEPEREN, Evaluation du dispositif intégré d'insertion socio professionnelle. Rapport de synthèse, avril 2008, IWEPS, p.23

(2) Les missions des CCSR sont détaillées sur cette page : <http://www.leforem.be/partenaires/actions/instances-de-concertation.html>

## DES THÈMES COMMUNS

Dans le chapitre suivant, nous procéderons à une première analyse du contenu des notes d'orientation Concert'Action. Dans les directions régionales du Forem, les objectifs des notes d'orientation se recoupent souvent. Des thèmes sont communs à une large majorité des sous-régions.

Tout d'abord, la difficulté de créer des contacts entre les acteurs de l'insertion et les employeurs est pointée par l'ensemble des participants à la rédaction des notes d'orientation. Il est important que les opérateurs de formation connaissent les besoins des entreprises pour adapter leurs programmes et offrir davantage de chances d'insertion à leurs bénéficiaires. Néanmoins, entrer en contact avec le monde des entreprises relève parfois de la gageure. Les employeurs répondent peu aux sollicitations, fait souligné également par les représentants des fédérations professionnelles. La Wallonie étant un territoire de petites et très petites entreprises, il est souvent difficile pour un employeur de définir clairement ses besoins et encore plus de les anticiper. L'usage des données administratives ne suffit pas dans ce cas.

Ainsi, un premier objectif serait de **créer des lieux de rencontre** où l'échange serait possible entre les acteurs de l'emploi et de la formation d'une part et les employeurs d'autre part. Une autre solution serait d'accompagner les employeurs dans la gestion du personnel : définir les fonctions en regard des postes et ainsi anticiper les besoins des chefs d'entreprise et éventuellement détecter les fonctions ou les compétences émergentes déterminées par les changements sectoriels.

Le deuxième objectif partagé par de nombreuses directions régionales concerne la **nécessité d'aménager les filières et passerelles** dans le parcours de formation des personnes éloignées de l'emploi. Le but poursuivi ici est de raccourcir et de fluidifier le parcours des demandeurs d'emploi engagés dans un processus long de formation (alphabétisation, mobilisation, pré-formation, formation, ...) et ainsi de diminuer le taux d'abandon dans ces filières. Pour cela, il convient de favoriser la concertation entre les acteurs, de développer des actions intégrées en aménageant les programmes de formation, en repensant certains seuils d'entrée en formation... et de recourir davantage à la validation des compétences.

Le troisième axe prioritaire privilégié est celui de la **mobilité**. Pour les personnes éloignées de l'emploi, la mobilité représente un enjeu de taille. Des opportunités existent pour le public-cible dans les zonings industriels mais ces endroits sont souvent mal desservis par les transports en commun. Par ailleurs, il n'est pas rare que les opportunités accessibles aux personnes éloignées de l'emploi exigent un horaire flexible. Par conséquent, ce public est amené à posséder un véhicule personnel. L'obtention du permis de conduire ne suffit plus. Les employeurs demandent désormais l'utilisation d'un véhicule personnel, ce qui a un impact financier peu supportable pour une partie du public éloigné de l'emploi.

Plusieurs pistes sont évoquées pour résoudre ce problème. Tout d'abord, il est suggéré de faire un relevé complet des possibilités de déplacement dans les régions et d'informer au mieux les demandeurs d'emploi. Une réflexion doit être menée avec tous les acteurs de l'insertion pour trouver des solutions adaptées aux possibilités des demandeurs d'emploi et développer des alternatives aux situations existantes. Ensuite, l'accès au permis de conduire doit être facilité et renforcé. Enfin, la sensibilisation du monde des entreprises doit permettre de trouver des solutions permettant au plus grand nombre d'accéder aux lieux d'emploi (covoiturage, navettes...).

Notons encore que les manques de mobilité ne sont pas seulement physiques. Les demandeurs d'emploi éloignés de l'emploi développent également des représentations peu enclines à la mobilité. Ce phénomène se concrétise par le fait de chercher un emploi près de chez soi, avec un horaire qui correspond aux attentes des travailleurs. Un travail d'accompagnement des demandeurs d'emploi doit leur permettre d'élargir leur horizon professionnel, d'apprendre à trouver des solutions pour se déplacer, de trouver des moyens pour la garde des enfants etc.

Une quatrième priorité sur laquelle s'accordent toutes les sous-région, est la **nécessité d'intensifier la formation**, l'encadrement et le suivi des personnes éloignées de l'emploi. Cette priorité regroupe souvent plusieurs objectifs dans les notes d'orientation. L'accompagnement des personnes doit commencer très tôt, avec l'intensification du travail d'orientation et la possibilité de procéder à des essais-métiers. Dans plusieurs cas, l'accompagnement professionnel ne peut plus faire l'économie d'un accompagnement social. En effet, les stagiaires ont davantage de chances de décrocher s'ils ne sont pas suivis pas à pas pendant leur parcours de formation. C'est en se projetant dans l'emploi que la personne en formation voit apparaître les contraintes liées à la vie professionnelle : mobilité, garde d'enfants, contraintes horaires, appréhension vis-à-vis de l'employeur et des collègues, peur de l'échec... Le plus efficace serait d'anticiper ces questions pendant la période de formation. Pour cela, le demandeur d'emploi éloigné de l'emploi doit être suivi en continu et individuellement. Il doit recevoir les conseils nécessaires pour aborder la vie active sans appréhension et entreprendre des démarches avant d'entrer en entreprise. Par après, le suivi doit se poursuivre durant l'emploi. Les premiers mois en entreprise sont souvent difficiles pour les personnes avec peu d'expérience professionnelle. Un coaching dans l'emploi avec une personne ressource à qui l'employeur et le travailleur peuvent faire appel en cas de souci d'adaptation permet de diminuer le risque de rupture de contrat anticipée. Il s'agit, pour atteindre cet objectif, d'optimiser le travail en réseau et renforcer les passerelles entre les différentes filières de formation.

En ce qui concerne la formation elle-même, les acteurs de l'insertion déplorent le manque d'informations sur les besoins des employeurs. Comme écrit plus haut, il est difficile de capter l'avis des entreprises<sup>(4)</sup> et cette difficulté frei-

ne parfois la réactivité des opérateurs de formation dans l'élaboration de leur programme. Par ailleurs, le paysage régional de la formation est souvent un labyrinthe pour les personnes éloignées de l'emploi. Il faut clarifier l'offre et créer de la synergie entre les différents opérateurs pour articuler les formations dans le temps et en fonction des compétences à acquérir.

À la lecture des notes d'orientation, il apparaît qu'en amont, l'orientation est perçue comme un axe essentiel pour l'insertion socio-professionnelle. L'orientation telle qu'on la connaît doit évoluer vers davantage de confrontations avec le monde professionnel via les essais-métiers ou les stages et avec un bilan complet des compétences des demandeurs d'emploi. Ces bilans doivent permettre d'agir sur les savoirs de base (langue française, alphabétisation, opérations mathématiques simples). En palliant ces lacunes, l'entrée en formation qualifiante peut être intégrée dans le parcours de la personne éloignée de l'emploi.

L'insertion des publics éloignés de l'emploi implique souvent la collaboration des acteurs politiques. Ce point fait l'objet d'un cinquième axe de travail commun à une majorité de sous-régions. Plusieurs pistes de réflexion ont été portées à la connaissance des acteurs et mandataires locaux. Tout d'abord, les acteurs de l'insertion regrettent la relative précarité de leurs conditions de travail et aimeraient inscrire les dispositifs d'insertion et de formation dans la durée. Ensuite, le financement des actions est souvent lié à une catégorisation du public-cible. Or, il est souvent plus efficace de travailler avec des personnes en fonction de leur motivation, de leurs aptitudes, plutôt que sur des bases réglementaires. Enfin, les acteurs de l'insertion aimeraient attirer l'attention sur les pièges à l'emploi et à la formation qui empêchent, dans certains cas, de longs parcours d'insertion d'aboutir. Par ailleurs, les pouvoirs publics sont sollicités pour la constante sensibilisation des acteurs socio-économiques à toute forme de discrimination (femmes, étrangers, personnes souffrant d'un handicap, ...).

Pour que ces suggestions soient pleinement entendues, elles seront relayées auprès des autorités compétentes par la Commission consultative régionale (CCR), organe qui coordonne l'ensemble des CCSR. Cependant, il convient également de les relayer au niveau local pour appuyer les actions des opérateurs et développer des partenariats avec les forces vives des sous-régions.

## DES PARTICULARITÉS LOCALES

Si une image de consensus semble se dégager de l'ensemble des notes d'orientation, un petit nombre de particularités locales sont mises en avant dans plusieurs sous-régions.

À La Louvière, un objectif de la note d'orientation concerne les personnes de plus de 40 ans. Touché par les récents

licenciements collectifs, ce public a des besoins spécifiques. Peu habitué aux procédures de sélection actuelles, les personnes de plus de 40 ans doivent apprendre à mettre en avant leurs compétences acquises précédemment.

À Namur, la question du travail transfrontalier a été mise en lumière, en priorité dans les régions de Dinant, Beauraing et Gedinne. Il a été décidé de poursuivre, renforcer et favoriser la mobilité transrégionale : entre régions (Wallonie, Flandre et Bruxelles) et entre sous-régions (Provinces, territoires des différentes directions régionales du Forem, ...) et de veiller à l'activation des moyens nécessaires pour le développement de la dynamique transfrontalière, en lien avec les autorités françaises et le programme européen Interreg. L'offre de services doit être rendue plus visible et le public mieux orienté vers des solutions transfrontalières.

À Namur, encore, la possibilité pour les personnes éloignées de l'emploi de créer elles-mêmes leur activité en confrontant leur projet à la réalité et les exigences d'un métier/secteur, notamment grâce à la rencontre de professionnels. L'information sur les possibilités d'accompagnement à la création d'entreprise va être intensifiée vers ce public-cible, notamment les cours de formation accélérée à la gestion.

## UN PROCESSUS CONTINU

Chaque année, les notes d'orientation devront être évaluées et ajustées. Une adaptation de la méthodologie et un monitoring des actions sous-régionales sont déjà en cours. Parallèlement à ces initiatives, l'étude sur les personnes éloignées de l'emploi<sup>(4)</sup> réalisée par le service de l'analyse du marché de l'emploi et de la formation du Forem va connaître un développement supplémentaire en 2011. En effet, après une phase de définition du concept de personne éloignée de l'emploi et une phase d'études quantitatives, le Forem, en collaboration avec les CSEF, compte développer une phase qualitative, consistant en une enquête auprès des employeurs et des demandeurs d'emploi. L'objectif sera de connaître comment est perçu l'emploi par les personnes éloignées de l'emploi ? Quels sont leurs besoins ? Les entreprises ne seront pas oubliées : il s'agira de capter leurs besoins de main-d'œuvre, leurs besoins de formation et les éventuelles prévisions d'embauche. Ces données, réclamées de manière unanime par les acteurs de l'insertion, devraient alimenter les notes d'orientation en 2012.

(4) Une récente étude du Forem a toutefois montré que plus de 2000 entreprises wallonnes engagent un public relevant du DIISP : <http://www.leforem.be/wcs/ExtBlobServer/20100712PEEPHASE-2FINALblobcol=urllvalue&blobtable=DocParMungo&blobkey=id&blobheadername1=Content-Type&blobwhere=1276094961403&blobheadervalue1=application-pdf.pdf>

(5) <http://www.leforem.be/endpoint/chiffres-et-analyses/publications-et-commentaires/secteurs-d-activites-et-metiers.html>  
(sous-titre : études spécifiques)

Fig. 2 : Concert'action : thématiques abordées par direction régionale du Forem dans les notes d'orientations

