

# Mission Locale de Saint-Gilles

## RAPPORT MORAL 2013



*Fin 2013, la Mission Locale voit ses projets mis en œuvre par 25,33 ETP, soit 27 personnes, dont 4 collègues sous contrats de transition professionnelles, auxquels s'ajoutent deux collègues en insertion par la voie de la mesure « Article 60 ». L'action de la Mission Locale se décline sous la forme de deux pôles d'activité : l'insertion socioprofessionnelle et la cohésion sociale. Depuis peu, elle développe également des projets dans le cadre du Contrat de Quartier Bosnie. Deux particularités à noter d'emblée, l'Ordonnance des Missions Locales est en train de cadrer une partie de nos activités ISP (juste une partie...), tandis que si les projets de cohésions sociales sont portés par l'équipe de la Mission Locale, la structure a également mission déléguée par la Commune de coordination communale des programmes de cohésion sociale.*

Petit tour d'horizon des réalités de l'année 2013 de ces différents champs d'activité :

### **Café-Couture/ Contrat de quartier**

Par le biais d'une convention portant sur 2013-2016, à hauteur de 85.000 euros, la Mission Locale s'est vu confier le projet de développement et de structuration du Café Couture. Un mi-temps a pu être financé cette année pour se faire. Une moyenne de 15 femmes participe activement aux actions menées, qui relèvent de la couture, de la formation, de l'insertion, de la cohésion, etc. Les actions menées sont intégrées dans d'autres dispositifs, notamment ceux soutenus par le Contrat de Quartier.

### **Projets de Cohésion Sociale portés par la Mission Locale**

Fort de son équipe, la Mission Locale peut mettre en œuvre des projets transversaux de cohésion sociale, dont les frais de fonctionnement sont pris en charges par la Cocof et le Fipi, dans le cadre des délibérations de la Commission Communale Consultative de Cohésion Sociale présidée par l'Echevin de la Cohésion Sociale. Les projets soutenus et portés par notre association sont :

La fête du printemps, le parcours diversité, le carnaval des enfants, ainsi que la publication de « Village Mondiale ».

### **Coordination communale de la Cohésion sociale**

Par délégation de la Commune, (et doté d'un subside Cocof de 65.000 euros pour se faire) la Mission Locale met en œuvre, en étroite collaboration avec l'échevin de la Cohésion sociale, et dans le cadre de l'organe légal qu'est la Commission Consultative de la Cohésion Sociale les coordinations des dispositifs de cohésion sociale. Ce travail de terrain comporte plusieurs objectifs : l'organisation de la concertation locale, l'accompagnement administratif et financier des acteurs de la cohésion sociale, l'évaluation du programme de Cohésion Sociale et des projets associatifs, l'investissement au sein des différentes coordinations et instances liées à la Cohésion sociale, etc. Près de 20 associations bénéficient par ce biais des subsides publics communautaires et fédéraux, sous l'égide de la Commune.

### **Pôle insertion sociale et professionnelle en 13 champs d'activités**

#### ***L'accompagnement du personnel en transition***

La Mission locale compte parmi son personnel 4 travailleurs sous contrat PTP et 2 travailleurs sous contrat Art.60. Outre l'encadrement et la formation par le travail, ceux-ci bénéficient d'un accompagnement individualisé par un référent ISP, afin de leur donner tous les outils utiles à leurs démarches de recherche d'emploi et d'assurer leur transition vers un emploi durable. Nous veillons également à offrir le maximum de possibilités de formation, y compris en mettant effectivement en œuvre l'affectation d'une journée de travail par semaine pour la formation, si le travailleur le souhaite.

## ***L'accueil – support administratif***

Les activités ISP comportent une part d'accueil des demandeurs d'emploi, de suivi administratif dans le cadre de l'inscription auprès de nos services, d'encodages dans le RPE, dans CORAIL, dans notre base de données interne « Officity » et de tenue et suivi des dossiers stagiaires pour les formateurs et différents pouvoirs subsidiant. Cet axe est donc désormais assuré par 2 travailleurs.

## ***L'information collective et l'inscription des demandeurs d'emploi***

En 2013 nous avons poursuivi pour une partie de l'année le système d'inscription via les séances d'informations collectives et au dernier trimestre 2013, nous sommes repassés à la formule d'inscription sous forme de rendez-vous. Il s'agissait aussi d'anticiper la mise en œuvre effective de l'ordonnance, entendu que pour deux tiers, le public sera délégué par Actiris, et que dans ce cadre, l'intérêt de la séance d'information collective diminue d'autant plus.

L'inscription sur rendez-vous comporte les mêmes étapes qu'auparavant, si ce n'est que le DDE n'assiste pas à une séance d'information avant d'être reçu par le conseiller en entretien contact.

Concrètement, nous avons maintenant le mardi matin de chaque semaine comme jour d'inscription, 4 conseillers recevant chacun sur rendez-vous directement en entretien « contact » 6 demandeurs d'emploi.

**Soit un potentiel d'inscription de 24 demandeurs d'emploi par semaine.**

## ***L'accompagnement individuel***

L'accompagnement individuel des demandeurs d'emploi est une des actions de base de nos activités ISP. Il est principalement assuré par nos conseillers ISP (4 conseillers). Ce travail se traduit par des rendez-vous de suivi où le conseiller guide, conseille, informe, motive, oriente le demandeur d'emploi dans ses démarches.

Pour continuer à offrir un accompagnement de qualité, comme les années précédentes, nous avons poursuivi la formation continuée de nos conseillers pour actualiser leurs connaissances en matière d'accompagnement et mettre éventuellement en œuvre de nouveaux outils plus à même de répondre aux difficultés rencontrées.

Comme mentionné dans le point « évolution de notre structure », nous avons aussi mis en place des réunions d'intervision réunissant les formateurs et conseillers autour d'une ou plusieurs situations concrètes pour tenter de dégager des solutions pour un DDE grâce au partage des expériences et connaissances de l'équipe. Ces interventions sont des analyses de situation de DDE où le conseiller ne trouve pas d'issue et fait appel à l'équipe. Elles sont menées sur base d'un canevas d'analyse précis donné par le formateur « Dominique Clavier » dispensant la formation « accompagner des publics difficiles ». Nous avons pu vérifier l'efficacité de cette méthode.

Par ailleurs, les réunions d'intervision servent aussi à partager des outils de travail et à aborder des suivis de demandeurs d'emploi qui fréquentent différents services que nous offrons afin d'assurer une cohérence dans ses démarches ISP.

## ***Guidance ISP***

**En 2013, pour tous nos projets collectifs** nous avons eu l'opportunité d'affecter un travailleur dédié spécifiquement aux actions de guidance pour toutes les formations, conventionnées ou non, dispensées par notre structure. Cette nouvelle attribution a été pensée dans un souci d'apport de suivi plus continu et plus soutenu auprès de nos stagiaires car nous avons constaté que ces derniers doivent faire face à une précarité de plus en plus importantes et cumulent des problèmes à différents niveaux (difficultés de santé, financières, d'assuétudes, familiales,...).

**La guidance peut désormais se décliner en 3 axes : L'accompagnement individuel, intégrant des dimensions psycho sociale et les aspects d'intégration dans le groupe, dans le processus et vers l'atteinte des objectifs. La**

**guidance de groupe** visant un climat constructif propice à la réalisation des objectifs. **La guidance après l'action** afin que le stagiaire poursuive les actions déterminées avec lui pour la réalisation de son projet professionnel.

Concrètement il intervient dans nos actions de déterminations généralistes et ciblées, ainsi que dans nos modules courts informatiques et nos autres modules courts organisés (« booster vos entretiens d'embauche » - « comprendre le monde du travail », etc...) et ce, de la phase d'accueil, d'inscription et de clôture des activités en passant, au besoin, par le suivi au cours de l'action et après l'action.

### ***La table d'emploi***

En 2013 La table d'emploi mettait à disposition :

- 4 ordinateurs pour les personnes qui réalisent leurs démarches de manière autonomes et qui savent utiliser un ordinateur
- Des offres d'emploi pré sélectionnées en fonction des postes disponibles adaptés au profil et secteur recherchés par notre public
- La possibilité d'envoyer par poste ses candidatures

En 2013, ce système fût remis en question. Nous nous sommes rendus compte que la table d'emploi était principalement utilisée par les DDE ne sachant pas utiliser l'ordinateur et faisant donc appel aux travailleurs de la table d'emploi pour réaliser les envois de candidatures via mail. Les DDE fréquentant la table d'emploi était surtout à la recherche d'une aide concrète pour l'envoi de leur candidature via mail, ne sachant dans la plupart des cas réaliser cet envoi par eux même par méconnaissance de l'utilisation d'un ordinateur.

C'est donc principalement un public victime de la fracture numérique qui utilise ce service. Ceci a conduit à mener une réflexion sur les moyens que nous pouvions mettre en œuvre pour que ces demandeurs d'emploi puissent réaliser leurs démarches via l'ordinateur de manière autonome. C'est ainsi que nous avons mis en place un module d'initiation informatique dont vous trouverez le détail plus avant dans ce rapport.

Au dernier trimestre 2013 nous avons donc modifié les modalités d'organisation :

- Nous avons libérer l'espace utilisé par la table d'emploi que nous avons transformé en plateau accueillant 4 travailleurs.
- La table d'emploi fût installée dans un grand bureau permettant d'y placer 4 ordinateurs pour poursuivre l'accès aux démarches autonomes.
- Un seul travailleur fût affecté à l'animation de cette table d'emploi et chargé de recevoir les DDE sur rendez - vous pour les aider dans l'envoi des candidatures

Ces modifications ont, en fait, amélioré la qualité du service offert à notre public. Pour les demandeurs d'emploi, plus besoin de « faire la file », le principe des rendez-vous leur convient d'avantage. Par ailleurs, cela crée un contact plus personnalisé avec l'animateur table d'emploi. Un travail considérable fût réalisé pour répondre au mieux aux demandes des usagers mais également en vue de les remobiliser pour certains.

Les contacts étant plus personnalisés, l'animateur table d'emploi était d'avantage en mesure d'assurer un suivi, par exemple en contactant des DDE suite à une offre sélectionnées et correspondant au profil.

L'animatrice table d'emploi est venue également en complémentarité des modules courts informatiques afin d'apporter le dernier « coup de pouce » nécessaire au DDE ayant suivi le module informatique et se lançant dans la démarche autonomes à l'espace numérique de la table d'emploi. Elle a pu aussi réaliser plus efficacement le relais vers le conseiller quand la situation du DDE nécessitait une mise au point ou encore une préparation pour un entretien d'embauche.

La table d'emploi en 2013 en quelques chiffres :

- **2236** actions « table d'emploi » implémentées dans le RPE
- **598** actions « consultation d'offres d'emploi » implémentées dans le RPE
- **112** demandeurs d'emploi « non-autonomes » dans leurs démarches fréquentant la table d'emploi
- **52** demandeurs d'emploi « autonomes », utilisant les ordinateurs pour leurs recherches d'emploi

L'aide apportée dans cet espace se traduit concrètement par :

- L'envoi des candidatures par mail et /ou par courrier pré timbrés (vérification / changement dates, **coordonnées de l'employeur,...**).
- La recherche de listings d'entreprises.
- La lecture d'offres d'emploi.
- Les candidatures « en ligne » (formulaire de candidatures d'entreprises et d'agences intérimaires via Internet).
- L'accès à un espace numérique composé de 4 PC pour les demandeurs d'emploi plus autonomes dans leurs démarches de recherche d'emploi
- La consultation des offres d'ACTIRIS dites « centralisées ». Ces offres passent obligatoirement par le RPE et les candidatures doivent être envoyées au gestionnaire ACTIRIS de l'offre. Elles demandent une vérification préalable de la correspondance du profil du candidat avec les exigences de l'employeur.
- La consultation d'offres ACTIRIS dont les coordonnées de l'employeur ne sont pas accessibles aux chercheurs d'emploi. Cela signifie que l'employeur souhaite qu'un conseiller (ACTIRIS ou du réseau RPE) vérifie la correspondance du profil avant tout envoi de candidature.
- L'adaptation des CV, lettres et l'envoi des candidatures correspondantes au profil décrit dans ces offres.

L'animatrice table d'emploi assure plus spécifiquement la recherche d'offres d'emploi que ce soit celles provenant d'Actiris que d'autres offres disponibles via des sites internet spécialisés (vlan, alterjob, Forem,...) ou via les journaux. Les offres sont triées par secteur et sélectionnées en fonction de notre public infraqualifié.

Elle reçoit également les demandeurs d'emploi en dehors des heures d'ouverture de la table d'emploi pour des démarches prenant plus de temps telles que remplir un formulaire d'inscription via internet pour les candidatures auprès des agences intérimaires.

### **La détermination généraliste**

L'action de détermination généraliste est une action conventionnée et est d'avantage développée dans notre rapport conjoint Actiris/Cocof/Bruzelles Formation.

Ci-après vous retrouverez les données principales concernant ce projet.

#### **3 déterminations généralistes ont été organisées en 2013 :**

Dates	Nombre de stagiaires		
	Conventionnés	retenus	inscrits
1 <sup>ère</sup> session du 04/02 au 29/03	12	12	12
2 <sup>ème</sup> session du 29/04 au 21/06	12	12	12
3 <sup>ème</sup> session du 07/10 au 29/11	12	12	12
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

**PROCESSUS DE RECRUTEMENT** **NOMBRE DE PERSONNES 2013**

1 <sup>ère</sup> session : personnes <b>venues</b> aux séances d'information	40
2 <sup>ème</sup> session : personnes <b>venues</b> aux séances d'information	31
3 <sup>ème</sup> session : personnes <b>venues</b> aux séances d'information	21
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>

Une année de plus nous constatons qu'il y a bel et bien une demande du public en matière d'orientation professionnelle au vu du nombre de personnes venues en séances d'information. Certains demandeurs d'emploi souhaitent s'orienter ou se réorienter pour diverses raisons vers un métier.

L'atelier d'orientation les aide à faire un choix de métier et de formation éclairé et établis par la suite avec les stagiaires un plan d'action pour la réalisation de leur projet professionnel Nous détaillons dans le point « freins aux activités ISP » les facteurs qui peuvent constituer un frein au bon déroulement de l'action et à la réalisation des objectifs.

Nous relevons simplement que cette année le fait de dédier un agent de guidance à l'action a permis de désamorcer bon nombre de situations complexes. Il a également permis l'installation d'un climat favorable à la réalisation des objectifs dans le cadre de son implication dans la dynamique de groupe.

**Les statistiques régionales indiquent un taux moyen de sortie positive pour ses actions de plus de 50%. Vu les aspects qualitatifs du public ici accompagné, c'est un réel succès !**

### ***Les Déterminations ciblées : HORECA et NTIC***

Nous sommes conventionnés en 2013 **pour une détermination ciblée Horeca et une détermination ciblée NTIC.**

Pour rappel, les déterminations ciblées permettent d'assurer des passerelles adaptées vers des centres de formations qualifiantes. Les candidats peuvent ainsi découvrir les différentes facettes et métiers d'un secteur donné afin d'infirmer/confirmer leur projet d'entrer en formation qualifiante.

Les centres de formations sont aussi dans ce contexte des partenaires privilégiés où la détermination ciblée leur permet de réduire les désistements de candidats en cours de formation qualifiante et donc d'éviter un choix inapproprié pour le candidat. Cette action est d'avantage développée dans notre rapport conjoint. Voici toutefois les éléments principaux concernant ces actions.

#### **Détermination ciblée HORECA :**

Dates	Nombre de stagiaires		
	Conventionnés	retenus	Inscrits
1 session du 10/06 au 21/06	12	12	12
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
<b>PROCESSUS DE RECRUTEMENT</b>		<b>NOMBRE DE PERSONNES 2013</b>	
Personnes <b>venues</b> aux séances d'information		<b>27</b>	

#### **Détermination ciblée NTIC :**

En 2013, 12 stagiaires se sont inscrits en détermination NTIC et ont signé le contrat de formation. Cependant, 11 sont allés jusqu'au bout de l'action. En effet, un stagiaire a décidé d'arrêter après 3 jours car il a souhaité

donner la priorité à sa recherche d'emploi pour des raisons financières. Nous détaillons au point « freins aux activités ISP » les difficultés rencontrées.

Dates	Nombre de stagiaires		
	Conventionnés	retenus	Inscrits
1 session du 04/11 AU 26/11	12	12	12
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
<b>PROCESSUS DE RECRUTEMENT</b>		<b>NOMBRE DE PERSONNES 2013</b>	
Personnes <u>venues</u> aux séances d'information		<b>32</b>	

## ***Développements de filières et appels à projets***

### **Formation « COACH FITNESS »**

En 2012, nous avons été conventionné pour la formation « Coach Fitness ». Celle-ci s'est étalée sur les années 2012 et 2013. La formation a débuté le 10/09/2012 et s'est terminée le 15/03/2013. Elle a été précédée d'une détermination ciblée du 10/09/2012 au 14/09/2012.

Pour rappel cette formation a été développée en réponse à l'appel à projet jeunes (2012) du Ministre Emir Kir.

12 stagiaires ont débuté la formation 8 l'ont terminée. En effet 2 personnes ont abandonnés car elles ne parvenaient pas à suivre le rythme soutenu de la formation. Une personne a abandonné pour des raisons de santé et une autre a décroché du processus au moment de passer les tests finaux. Cette dernière est pour nous un grand regret car elle était très assidue et prometteuse en lieu de stage.

En ce qui concerne nos 8 « finalistes ». Tous ont obtenu le Brevet de secourisme Adeps. 6 ont réussi tous les examens et tests avec brio, obtenant ainsi l'attestation de réussite de la formation.

Parmi ces 6 stagiaires :

- 1 a ouvert une salle de cours de danse et a pris le statut indépendant
- 2 ont décroché un CDI dans deux salles Fitness « Health City »
- 2 ont des contrats intérimaires successifs chez « Health City »
- 1 personne est toujours en recherche d'emploi dans le secteur Fitness mais travaille en intérim dans d'autres secteurs.

Vu le succès de ce projet Innovant, c'est in fine l'asbl Cenforgil qui a repris le flambeau qui mènera ce projet de formation dans les années à venir.

### **Le projet de formation « Réceptionniste »**

En 2012, nous avons introduit un projet de formation « réceptionniste » dans le cadre de l'appel à projet « Bruxelles Formation ». En 2013, le comité de gestion de « Bruxelles Formation » nous interpelle pour demandes de compléments d'informations sur le programme. Au terme de différentes rencontres, nous avons essuyé un refus.

### **Le projet « détermination pour les ex détenus »**

Dans le courant 2012 nous avons l'intention de développer un accompagnement de groupe pour les ex détenus en collaboration avec l'ASBL « Après ». Cette dernière avait déjà introduit à deux reprises auprès de Bruxelles Formation un projet spécifique visant à accompagner des détenus devant être libéré dans un avenir proche. Ce projet était présenté comme une préparation à la sortie et ensuite un accompagnement à la recherche d'emploi. Malheureusement, leur projet fût refusé à deux reprises.

En 2013, au terme des rencontres avec les professionnels de l'asbl « Après » est née l'idée d'introduire le projet auprès de la Fondation Roi Baudouin dans le cadre de leur appel à projet « Vinci ». Malheureusement, ce projet n'a pas été retenu par la Fondation Roi Baudouin, à la fois pour la Mission locale et pour l'asbl « Après ». Nous pensons que cela est essentiellement dû au fait que ce public n'entre pas pour l'instant dans les priorités d'accompagnement vers l'emploi.

### **La détermination ciblée « Métiers verts, agriculture urbaine et d'alimentation durable »**

Ce projet est mentionné dans la partie de ce rapport qui concerne le développement des activités ISP car il s'agit d'une expérience pilote initiée de manière spontanée suite à des contacts avec un des membres de notre réseau ISP local : « Village Partenaire ».

Cette détermination est née d'une initiative de « Village Partenaire » à Saint Gilles autour d'un projet d'aquaponie qu'ils ont développé en 2012.

Pour notre part, nous avons apporté notre soutien à l'élaboration du programme en apportant notre point de vue par rapport au public ciblé, en contribuant à la promotion du projet et en sélectionnant les candidats.

Cette détermination « expérimentale » s'est déroulée du 20 juin 2013 au 2 juillet 2013.

Au départ 12 personnes étaient prévues, 8 sont dans les faits venues régulièrement. Il s'agissait principalement d'hommes de différents âges (entre 25 et 50 ans pour l'aîné).

Au terme de l'action, nous avons conclu que l'activité n'était pas assez longue pour réaliser des visites de projets et balayer pleinement les métiers possibles.

Une deuxième expérience fut réalisée le mois de septembre, mais nous n'y avons assuré que le seul soutien à la communication auprès de nos usagers, avec moins de succès.

### ***Le dispositif JEEP – Job Etudiant***

Le dispositif Jeep s'adresse à des écoles et des étudiants. Celui-ci comporte deux volets, un volet « sensibilisation à la vie active » pour les étudiants des écoles secondaires, et, un volet « job étudiants » qui s'adresse à tout jeunes ayant le statut d'étudiant et souhaitant décrocher un contrat d'étudiant.

Ce dispositif est actuellement géré et supervisé par la Mission Locale de Forest. Chaque mission locale a un formateur Jeep.

#### **Jeep en quelques chiffres :**

- **83 groupes scolaires** de formation ont été organisés dans 37 établissements de la Région
- **1319 écoliers** ont bénéficié du programme de sensibilisation à la vie active
- **953 jeunes** ont été suivis pour leur recherche de job étudiant et 57,9% ont décroché un job
- **Au total, 2272 jeunes** ont bénéficiés du dispositif

A Saint Gilles plus spécifiquement, le dispositif a travaillé avec 6 écoles et 1 CEFA. 10 groupes scolaires ont bénéficiés de la formation « sensibilisation à la vie active », 157 étudiants ont été suivis dans le cadre du volet « job étudiant ». Parmi ces derniers, 117 ont moins de 18 ans et 28 ont plus de 18 ans, 114 sont scolarisés dans le cycle secondaire, 31 sont étudiants dans des études supérieures.

### ***Interface secteurs professionnels***

Cette activité concerne nos contacts employeurs et nos aspects de prospection. Nous tenons à relever ici le manque d'offres d'emploi pour des postes accessibles aux profils de notre public infra qualifié ainsi que le peu de mise à l'emploi malgré une prospection active et un portefeuille d'employeurs avec lesquelles notre agent de prospection entretient des contacts depuis plus de 5 ans.



Ce travail d'interface œuvre tout autant via les offres récoltées par le service que via les offres récoltées par les partenaires et transmises à notre mission locale.

Pour cette année 2013, **42 entreprises ont été contactées**. Au sein de ces entreprises **150 postes étaient à pourvoir**, dont 100 postes qui concernaient un profil d'agent de gardiennage. Sur ces 150 postes à pourvoir, **38 demandeurs d'emploi** correspondaient aux profils et conditions exigées, et ont postulé. **Parmi eux, seules 2 personnes ont décroché un contrat de travail.**

Par ailleurs, **300 courriers ont été envoyés en 2013** aux entreprises afin de récolter des offres pour notre public et de faire connaître notre service mais aucune réponse ne nous est parvenue.

Nous relevons malheureusement un écart sans cesse grandissant entre les exigences des employeurs et les profils de notre public de plus en plus précarisé.

Face à ce constat, nous avons étendu le champ de travail de notre agent de prospection à d'autres activités au sein de la mission locale, activités toujours liées au monde de l'entreprise et/ou au contact employeur. Nous souhaitons aussi développer le travail avec Actiris pour utiliser davantage le potentiel offert par les contrats aidés (PTP, etc.)

### ***Modules initiation informatiques***

Cette activité fait partie des nouveaux services que nous avons développés en 2013. Le module « initiation informatique » s'étale sur 4 jours et peut accueillir maximum 6 demandeurs d'emploi. L'objectif est de développer auprès des demandeurs d'emploi connaissant la fracture numérique une autonomie la plus optimale possible afin qu'ils puissent utiliser l'ordinateur comme un outil de recherche d'emploi.

Il est né principalement des constats réalisés auprès des usagers de la table d'emploi. Le programme des 4 jours comprend une phase de démystification de l'outil informatique, une initiation à l'outil internet (qu'est ce qu'internet ? qu'est ce qu'un navigateur ? quels sont les moteurs de recherches ?...), une création et utilisation d'une boîte mail,...), un cours sur le CV et la lettre de motivation (que doit comporter un CV et lettre, comment les modifier et enregistrer, comment mettre son CV et sa lettre en pièce jointe ?,...).

**En 2013, 5 modules ont été dispensés pour un total de 30 participants.**

Les participants peuvent après la formation utiliser notre espace numérique. Lors des premiers pas « seul » dans l'espace numérique, le personnel de l'accueil apporte son soutien sans toutefois « faire à la place » du demandeur d'emploi.

**Sur les 30 participants, 18 sont passés à l'espace numérique de manière autonome. Ils savent désormais utiliser l'ordinateur pour leur recherche d'emploi et l'envoi de leurs candidatures.**

### ***Activités de type « Education Permanente » et remobilisation***

#### **Module courts « comprendre le monde du travail »**

Dans le contexte socioéconomique actuel et tenant compte des effets de l'activation sur notre public, il nous est apparu important d'organiser un module autour de la compréhension de ce contexte et des moyens de mobilisation à disposition des chômeurs. Mieux comprendre, c'est ouvrir des possibilités de mieux se positionner et de réagir individuellement et/ou collectivement. Ce module s'est réalisé deux fois en 2013. Il a accueilli 15 participants. Il s'étale sur 3 jours. Il a été principalement mené en collaboration avec SAW B, fédération francophone représentative d'associations et d'entreprises d'économie sociale, ainsi qu'avec le concours d' « ATTAC ».

**Il vise les objectifs suivants :**

- Initier une réflexion autour de la notion du travail dans notre société en vue de désamorcer les idées reçues
- Amener les participants à comprendre le système de sécurité sociale en Belgique
- Amener les participants à comprendre et questionner la politique d'activation des demandeurs d'emploi
- Insuffler une dynamique collective et explorer les pistes d'actions collectives

### « Le Collectif Choc »

Dans le même ordre d'idée que le module expliqué précédemment, le « Collectif Choc » (Choc pour « Chômeurs Occupés »), apporte un lieu d'expression, d'échanges, de réflexions et d'actions pour tous les demandeurs d'emploi souhaitant s'investir plus avant dans la compréhension de leurs situations au niveau sociétal et institutionnel. Les rencontres organisées et cadrées peuvent déboucher sur des actions visant à donner la parole « aux chômeurs ».

Bien entendu, des objectifs secondaires découlent naturellement du fait de se réunir « librement » autour des vécus communs face à la situation de chômage. Ainsi, ce collectif permet également de rompre l'isolement et de canaliser l'expression des émotions qui naissent des situations vécues (colère, déception, tristesse, rejet, révolte, indignation, injustice, épuisement,...). Il induit aussi indirectement le fait d'être acteur de sa problématique au lieu de la subir passivement et de se voir de manière résignée comme une victime.

La Mission Locale a initié le projet, mis à disposition un local et s'engage à faire respecter un cadre. Actuellement, ce collectif mène « sa vie propre ». Il a donc maintenant une identité à part entière et mène ses propres ambitions de manière indépendante de notre mission locale.

### Les Objectifs du CHOC :

- Lutter contre l'image négative du chômage, rappeler que c'est un droit et non une honte
- Rendre les chômeurs « visibles »
- Recentrer la lutte non contre les chômeurs mais contre le chômage
- Questionner la politique d'activation en regard de la création d'emploi
- Agir via la création d'évènement, la constitution d'un cahier de revendications, ou tout autre démarche initiée par le groupe

En 2013, le collectif s'est réuni un vendredi par mois. Outre la création d'évènement, ils ont pu par exemple rencontrer le directeur de la Maison de l'Emploi-Actiris de Saint Gilles (Dimitri Ajenjo) qui a pu répondre à leurs questions concernant des situations vécues par le groupe auprès des services d'Actiris. Il a pu ainsi rendre compte d'une réalité de travail des conseillers d'Actiris ignorée des membres du groupe. Le Choc a également co-organisé un débat, avec notamment la présence de l'Echevin de l'emploi de Saint-Gilles et un responsable de la FGTB Bruxelles. Le Choc a également organisé des brunchs avec les usagers, ouverts à tous, en nos locaux. Il s'implique également dans la distribution de tracts d'informations menées par le Réseau Bruxellois des Collectifs de Chômeurs, avec la co-participation de la FGTB, de la CSC, du setca, du Moc, le soutien de la Febisp, etc.

Par ailleurs, nous avons pu voir plusieurs membres « reboostés » dans leurs démarches de recherches et/ou dans leur volonté de s'outiller et de comprendre d'avantage.

Alors que l'idée de créer un collectif est souvent perçu comme une tentative de démarche subversive, il s'avère dans les faits que, peu importe les actions initiées, le plus important est de participer ensemble à quelque chose car cela induit une mise en action, une reconnexion sociale, redonne une place et statut souvent perdus. Cela fait renaître de la confiance en soi et permet de retrouver une identité dans le tout.

Actuellement, un des projets finaux est la création d'un SEL (Système d'Echange Local) afin d'échanger des savoir faire, des compétences ou des biens dans une vision de recyclage. Nous sommes donc loin d'une idée reçue d'un collectif faisant appel à la révolte générale.

En 2013, un maximum de 12 membres ont participé aux réunions mensuelles. Un « noyau dur » de 7 chômeurs s'impliquent plus activement. Pour une première année d'existence nous estimons que l'initiative s'avère positive et nous continuerons à la soutenir via l'octroi d'un local et l'encadrement approprié.

### ***Les projets ISP en développement en 2013 pour une mise en œuvre à venir***

## **Les modules courts de recherche d'emploi**

Pour anticiper les effets de l'ordonnance, qui prévoit une moyenne maximale de 8h en entretien individuel pour un demandeur d'emploi accompagné par un conseiller, nous avons émis l'idée de créer des modules courts thématique à la recherche d'emploi. Ceux-ci viendraient compléter l'accompagnement individuel afin de continuer à offrir un suivi qualitatif pour le demandeur d'emploi.

Par ailleurs, nous avons constaté les effets positifs d'une dynamique de groupe pour les outiller dans leurs démarches.

Ces modules sont conçus pour des petits groupes de 9 personnes maximum et se déroulent en 3h. Au total 15 modules ont été créés. Certains d'entre eux sont couplés par 2, il en va ainsi par exemple pour le module simulation d'entretien d'embauche qui ne peut se réduire à 3H.

Les thématiques suivantes sont développées :

- La simulation d'entretien d'embauche
- Le bilan de compétences
- La confiance en soi
- Les méthodes de recherche d'emploi
- Le curriculum vitae
- La lettre de motivation
- Le marché de l'emploi
- Les techniques de communication

Un syllabus comprenant des fiches d'animations ainsi que les référentiels a été élaboré au cours de l'année 2013 par une des conseillères en collaboration avec l'équipe, elle est désormais référente de ce projet.

Pour créer ces modules courts, elle s'est inspirée notamment aux outils « Optra », « Chemin faisant » ou encore Explorama, qui ont fait leurs preuves en ISP. D'autres activités ont été imaginées sur base d'expériences partagées avec l'équipe ainsi que sur des animations déjà menées dans d'autres actions au sein de la mission locale.

Nous espérons démarrer à proprement dit les animations de ceux-ci dans le courant 2014. Chaque conseiller sera amené à animer un ou deux modules à tour de rôle. Nous prévoyons 3 modules maximum par semaine.

## **L'accompagnement des publics cibles**

Dans le cadre de l'ordonnance notre accompagnement semble se diriger vers 150 demandeurs d'emploi reçus par conseillers, dont 50 pourraient être suivis sans avoir été au préalable orientés vers nos services par Actiris. Ils constitueraient notre part de public se présentant spontanément.

Notre structure a décidé, plutôt que de laisser une porte trop ouverte à ce sujet, de définir autant que possible le public faisant partie de ce 1/3 « spontané ». En 2012 nous avons imaginé différents publics pertinents à accompagner de manière ciblée. En 2013 nous avons exploré les modalités d'accompagnement possibles pour le public jeune, important sur notre commune, et les primo arrivants.

Certains conseillers se sont vus attribuer ces actions. Cela s'est concrétisé essentiellement par une prise de contact avec les opérateurs existants accompagnant déjà sur notre territoire ces publics.

Cela a donné lieu à différentes rencontres, débouchant sur des projets de collaborations possibles, ou non, selon les attentes et besoins des interlocuteurs.

## **Contacts avec le réseaux local et ISP pour le public Jeunes**

Une conseillère au sein de notre mission locale est dédiée plus particulièrement à l'accompagnement des 18 à 25 ans. Les jeunes se présentant pour un accompagnement ont donc été orientés vers elle.

Dans le cadre de sa recherche de collaboration elle a réalisé les rencontres suivantes :

- Du directeur d'**Inforjeunes**, pour un éventuel partenariat axé sur l'image de soi visuelle des jeunes et envoi de jeunes au sein de la Mission Locale
- Des **conseillers actiris** pour présenter le « service jeune » de la mission locale
- Dans le cadre d'une participation à une réunion de **l'Union des Classes Moyennes** pour leur projet jeune : rencontre du directeur d'Infor Jeune et coordinatrice d'inters
- De Marjorie Devaux, **responsable du projet jeune de la Mission Locale de Saint-Josse** : échange de technique
- De **la cité des jeunes-les éducateurs de rue et la cohésion sociale**, mise en commun d'idée pour un projet jeune, ébauche de projet
- Dans le cadre du **projet 10/30 de schaarbeek** : projet d'atelier d'orientation professionnelle spécifique
- Dans le cadre de participation à la plate forme **Hetwerkt !camarche !** : plateforme lancée par « debroiej »(asbl de jeunesse) en collaboration avec des syndicats. Plateforme ayant pour but de se mobiliser par rapport à la « Youth Garantie »
- Participation à la cellule insertion-jeune du CPAS de Saint-Gilles : présentation des nouveaux services de la Mission Locale de Saint-Gilles aux acteurs sociaux de Saint-Gilles présents : éducateurs de rue, différents AMO, école de devoirs, PMS,... Participation à deux réunions en juin et juillet 2013

Ces multiple contacts débouchent tous sur un même constat : le besoin du public jeune d'un accompagnement autour du « concret » et /ou autour d'un projet précis comme « le théâtre » pour prétexter le thème de la recherche d'emploi. Certains acteurs semblent plus outillés que d'autres en matière de recherche d'emploi destinée aux jeunes. D'autres, comme les éducateurs de rue par exemple, doivent faire face à des demandes des jeunes auxquelles ils ne savent pas répondre.

En 2014, nous orienterons notre accompagnement jeune vers le développement d'un projet concret à proposer ou à compléter avec d'autres acteurs.

## **Contacts avec le réseau local et ISP pour le public primo arrivant**

Deux conseillers sont dédié plus spécifiquement à l'accompagnent des primo arrivants. Tout comme pour le groupe cible des jeunes, un travail de contacts du réseau touchant ce public a été mené.

Cette tâche fût facilitée en septembre 2013 grâce à l'organisation d'un groupe de travail « Migration » par la coordination sociale du CPAS de Saint Gilles. La plupart des acteurs étant réunis, les contacts furent donc d'emblée facilités.

Deux d'entre eux ont été d'avantage développés en 2013. Il s'agit des associations « **Hispano Belga** » et le « **CFBI** ». Très rapidement les échanges et les demandes se sont concrétisés.

En ce qui concerne le CFBI , ils souhaitent que nous présentions nos services auprès de leur public en organisant par exemple des séances d'information dans leur structures auprès de groupes susceptibles d'être intéressés par nos services.

En ce qui concerne « Hispano Belga » différentes rencontres ont eu lieu de présentation des pratiques et services respectifs. Cette association souhaite formaliser notre collaboration via une convention. Son public est en besoin d'accompagnement à la recherche d'emploi, l'asbl peut y répondre en partie mais ne peut mobiliser les forces de travail suffisantes pour une aide plus complète et professionnalisée. En 2013, les échanges ont permis de préciser les attentes de chacun. Nous espérons formaliser une collaboration en 2014.

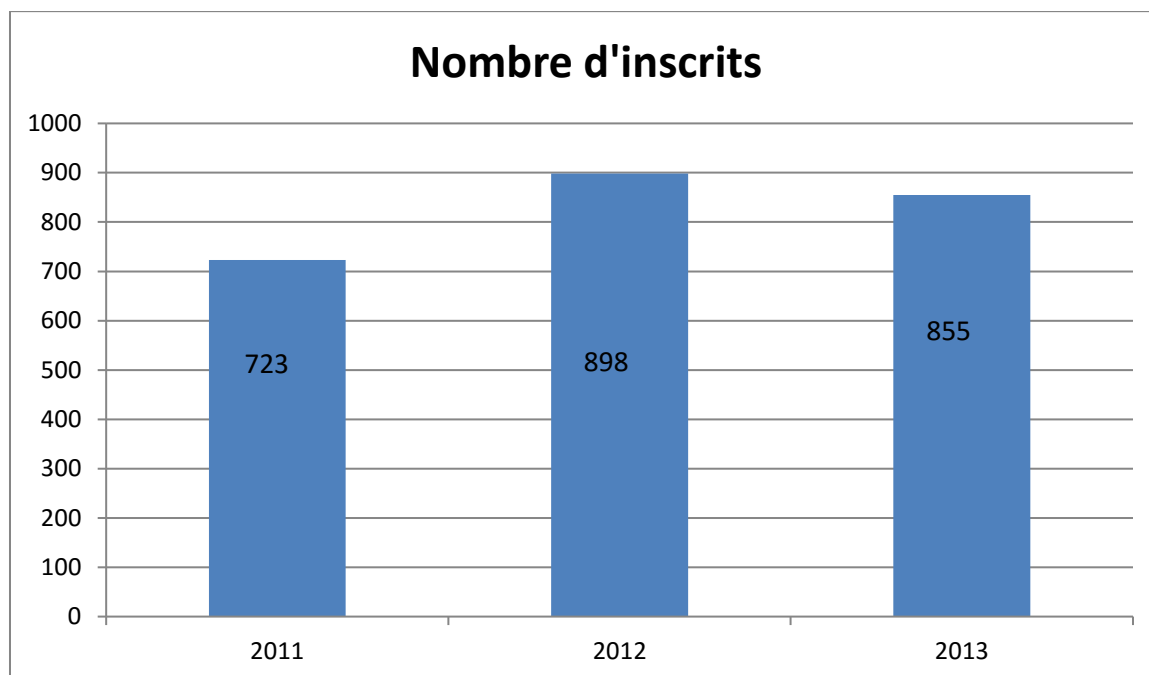
## **ANALYSE CHIFFREE ET EVOLUTION DES CARACTERISTIQUES DU PUBLIC**

Les données ci-dessous sont issues des statistiques RPE « Cumul fin décembre 2013 »

Les constats réalisés au en 2013 font apparaître dans les critères observés que:

- Les hommes sont plus représentés que les femmes
- Les personnes infra qualifiées restent majoritaires
- La moitié de notre public est de nationalité Belge et 1/4 est issu de pays hors Union européenne.
- La catégorie d'âge la plus représentée est les 35-44 ans suivis par les 45 à 54 ans pour  $\frac{1}{4}$  et  $\frac{1}{4}$  des 25 à 34 ans.
- Les jeunes de 18 à 24 ans représentent 10% de notre public.
- Les demandeurs fréquentant nos services sont pour 60% domiciliés à Saint Gilles, et 70% provenant de la Zone sud.
- 5% de notre public est domicilié à Anderlecht, cela provient peut être du fait de la proximité de la commune de Saint Gilles aux abords de la Gare du Midi qui constitue une des « frontières » entre nos deux communes.

### **Evolution comparée du nombre d'inscrits**



## Evolution des actions implémentées dans le RPE

Pour rappel le nombre de nos actions était de **5078**, de **5880** en 2012 pour atteindre cette année 2013, **7026** actions implémentées dans le RPE. Ce chiffre est donc en augmentation constante.

Le nombre d'inscriptions en séance d'information par contre lui a diminué par rapport aux années précédentes. Cela peut s'expliquer par le fait que nous avons modifié ce système d'inscription au dernier trimestre 2013.

Par contre, l'accompagnement ISP individuel augmente constamment : nous passons de **446** actions en 2011 à **708** en 2012 pour atteindre **1019** en 2013.

## FREINS AUX ACTIVITES ISP

- **Cette année 2013, nous avons été particulièrement marqués par Le « cumul » des difficultés rencontrées par les demandeurs d'emploi :** Nos usagers cumulent souvent différentes problématiques. A la précarité financière, viennent s'ajouter des problèmes de santé (soins dentaires, traitements anti déprimeurs, problèmes psychologiques diverses, problèmes de dos,...), de dépendance (alcool, drogues,...), judiciaires (divorces difficiles onéreux, partage ou privation de garde d'enfants, casier judiciaires,...), surendettement, logements (insalubre, ou en maison d'accueil, menace d'expulsion...). Les stagiaires et demandeurs d'emploi en accompagnement individuel doivent donc régler plusieurs problèmes en même temps. Tant construire un projet professionnel est important pour eux pour espérer sortir de leurs situations, tant la pression qu'ils subissent pour affronter leur quotidien les prive de l'énergie qu'il faut consacrer à l'élaboration de leur projet

## *L'antenne locale d'ACTIRIS*

L'antenne d'Actiris est située à la maison de l'emploi, où nous avons également un siège d'activité. En 2013, nous y avons réalisé des séances d'information et sélections, pour une grande part de nos actions de formations conventionnées.

Nous sommes en lien constants avec l'Antenne que nous informons régulièrement de nos activités réalisées et/ou modifications d'organisation pour l'inscription de notre public (horaires, organisation des séances d'informations,...). Ce partage d'information s'est réalisé à la fois par mail mais également de manière plus personnalisée par la présence d'un membre du personnel au sein de même de la maison de l'emploi, en la personne d'un chargé de mission ainsi que par la présence d'une personne chargée du support administratif (Article 60).

Ce contact est précieux car il permet également un échange sur les réalités d'accompagnement vécus de part et d'autres. Cela démystifie également les préjugés qui peuvent s'installer dans l'esprit des professionnels de l'accompagnement de l'Antenne Actiris et de notre Mission Locale. Avec l'arrivée d'un responsable de la « Maison de l'Emploi-Actiris », nous espérons en 2014 améliorer encore ces interactions et partages d'informations.

## **La maison de l'emploi de Saint-Gilles**

Continuité et approfondissement du partenariat avec la Maison de l'Emploi axée prioritairement sur :

- L'articulation entre l'animation et la coordination de l'ensemble du réseau local et zonal en matière d'emploi et de formation

- Les complémentarités et articulations entre les actions réalisées par l'Antenne ACTIRIS et la Mission locale

Notons également une participation de la direction au fonctionnement de la Maison de l'emploi de Saint-Gilles, par le biais d'une fonction exercée de Trésorier. Enfin, avec l'élection d'un nouvel échevin de l'emploi, président de la Mission Locale et de la Maison de l'Emploi de Saint-Gilles, la direction de la Mission Locale participe aux travaux locaux, tels que le staff emploi organisé de manière régulière par l'Echevin, Mr Thierry Van Campenhout. Il oriente ses travaux vers la tenue d'Etats généraux locaux de l'emploi et de la formation. Ces travaux prendront pleine mesure lors de l'embauche d'un directeur de la Maison de l'Emploi de Saint-Gilles, attendue début 2014.