

N° d'agréation : P 204081

Belgique – Belgique  
P.P.  
1190 Bruxelles 19  
1/17120

# L'insertion

n°62 – septembre 2005

Mensuel de la FeBISP (ne paraît pas en mai - juillet & août)

Bureau de dépôt  
1190 Bruxelles 19



Editrice responsable N. Hoffstadt - FeBISP - rue des Alliés, 307 - 1190 Bxl  
Tél : 02 537 72 04 - Fax : 02 537 84 04 - E-mail : <mailto:hoffstadt@febisp.be> - Web : <http://www.febisp.be/>

Avec le soutien de la Commission communautaire française de la Région de Bruxelles-Capitale, du Fonds social européen et du Ministère de l'Emploi de la Région de Bruxelles-Capitale

Avec le soutien de la Commission communautaire française



du Fonds social européen



et du Ministère de l'Emploi de la Région de Bruxelles-Capitale



## QUI SOMMES-NOUS ?

**L**a **FeBISP rassemble aujourd'hui** 60 associations membres (dont 3 fédérations), ce qui représente près de 800 travailleurs. Parmi ces asbl, 95% font des formations pour demandeurs d'emploi peu qualifiés et 30% d'entre elles s'engagent dans l'économie sociale d'insertion.

- Elles assurent des formations en alphabétisation, des préformations, des formations qualifiantes, des formations par le travail, des ateliers de recherche active d'emploi pour 3.000 personnes différentes par an, demandeuses d'emploi et sans diplôme de l'enseignement secondaire supérieur

ET/OU

- Portent de nouveaux projets d'initiative locale de développement de l'emploi ou d'entreprise d'insertion, dans le cadre tout récent de l'ordonnance régionale créant ce nouveau type de structure

### **Se donne comme objectifs**

- De rassembler, de conseiller et de soutenir ses membres
- De les représenter dans toutes les instances et lieux où l'insertion socioprofessionnelle et l'économie sociale d'insertion sont concernées
- D'augmenter la qualité des dispositifs d'insertion
- D'aider à la formation des travailleurs et à la professionnalisation du secteur
- D'être une fédération où chaque membre a réellement le pouvoir de s'exprimer

### **Se donne des moyens de communication**

- Une foule d'informations sur le site internet « <http://www.febisp.be/> »
- Un mensuel consistant : " L'insertion "
- Une lettre électronique

### **Se donne des moyens de travail**

Une équipe de 9 personnes aide, conseille, cherche, publie, organise de nombreux groupes de travail

- S'appuyant sur les membres et leur expertise, propose aux autorités publiques des moyens d'agir pour le développement et la solidarité en Région de Bruxelles-Capitale
- Lie l'insertion à d'autres dispositifs essentiels tels que le développement des quartiers, l'éducation permanente, un accompagnement pour la recherche d'emploi...

**L'économie sociale d'insertion** est un nouveau défi. Elle offre des possibilités d'emplois de qualité à des personnes éloignées du marché du travail et élargit ainsi leur perspective d'insertion professionnelle à long terme. Elle est un nouveau moyen de lutte contre l'exclusion, tout en proposant aux Bruxellois des biens et des services dans des domaines peu ou pas couverts par le secteur marchand.

**La FeBISP est soutenue et financée** par la Cocof, le Fonds social européen, la Région de Bruxelles-Capitale, l'ORBEM et bien sûr par ses membres.

Equipe exécutive de la FeBISP :

**Gabriel Maissin**, administrateur-délégué - **Suzanne Beer**, secrétaire générale - **Valérie Dancart**, assistante de gestion - **Pierre-Alain Gerbeaux**, attaché relations institutionnelles - **Nathalie Hoffstadt**, attachée relations publiques & information - **Michèle Hubin**, attachée relations sociales - **Delphine Huybrecht**, attachée économie sociale - **Delphine Libert**, secrétaire de direction - **Ana Teixeira**, attachée pédagogique formation professionnelle.

## Edito

**Que savez-vous de l'orientation professionnelle ?** Vous l'aurez compris, c'est le thème sur lequel nous avons travaillé cet été pour préparer le dossier que vous vous apprêtez à lire.

### La réorientation

*La procédure de sélection des candidats débute par un premier entretien avec l'agent d'insertion qui vérifie les critères d'admissibilité, le parcours personnel et professionnel ainsi que la motivation du candidat.*

*Cet entretien permet d'obtenir un premier éclairage sur l'adéquation entre le profil du candidat et notre projet.*

*Si la personne est mal informée et que sa recherche de formation ne correspond pas à nos activités, si sa situation administrative ne permet pas son inscription, si son niveau est trop fort ou trop faible par rapport à notre formation, si le groupe est déjà constitué ou pour encore maints autres cas de figures, commence alors notre travail de réorientation.*

*Dans ces différentes circonstances, l'activité de l'agent d'insertion consiste en un travail d'écoute, de clarification et d'orientation vers d'autres centres de formation, des services sociaux ou tout simplement parfois vers le service qui a envoyé la personne.*

*La personne réorientée durant la phase de recrutement repart avec un premier bilan de niveau (d'après les tests), qui permet l'orientation directe vers une détermination, l'alphabétisation, une préformation ciblée voire même une formation qualifiante. Il est important pour un candidat d'être orienté selon ses demandes. Etant donné que nous prenons contact avec beaucoup de centres, la réorientation nous permet la mise en place d'un réseau efficace afin de mieux cerner les activités organisées dans les autres centres. Le fait d'avoir des connaissances qui travaillent dans l'ISP peut également nous être utile dans ces situations.*

*Toutefois, il peut y avoir réorientation une fois la formation entamée.*

*Si la personne ne respecte pas le règlement d'ordre intérieur ou si sa santé ne lui permet plus de poursuivre la formation par exemple. Dans ces cas, nous n'abandonnons pas les personnes, nous continuons toujours à avoir des contacts et à avoir un suivi jusqu'à ce qu'ils trouvent quelque chose qui convienne à leur situation.*

*Emine Arslam  
Agent d'insertion à l'asbl FORET*

Comme d'habitude des articles d'actualité viennent compléter ce thème. Ce mois-ci : les agréments des premières ILDE et EI, la réforme du partenariat ORBEM et les nouveautés en matière de gestion administrative et financière.

Nous vous en souhaitons bonne lecture et vous retrouvons le mois prochain avec un dossier consacré à l'enquête que nous menons sur le personnel du secteur ISP.

## Sommaire

<b>Actualités</b>	<b>p. 4</b>
→ Bruxelles compte désormais 25 ILDE et 4 EI !!	p. 4
→ Après le RPE, l'ORBEM s'attelle à la réforme de son partenariat	p. 6
→ Les soucis administratifs et budgétaires de la rentrée	p. 7
<b>Dossier du mois</b>	<b>p. 9</b>
→ Les fonctions critiques de 1998 à 2004	p. 9
→ Orientation, guidance, information... Tout au long de la vie	p. 10
→ L'orientation, demain... Un professionnalisme nécessaire !	p. 13
→ L'orientation professionnelle à l'ORBEM	p. 14
→ Interrogation écrite à Ixelles	p. 16
→ Difficultés rencontrées par l'asbl Après à réaliser une orientation professionnelle pour un public de détenus et ex-détenus	p. 18
→ L'orientation à Proforal	p. 20
→ L'orientation à FORET	p. 22
→ « Midi FeBISP » : rencontre avec Evelyne Coppens	p. 23
<b>Annonces</b>	<b>p. 24</b>
<b>Agenda</b>	<b>p. 25</b>
→ Le travail de la FeBISP du 01/07 au 15/09	p. 25
→ Activités	p. 26

## Actualités

### BRUXELLES COMPTE DESORMAIS 25 ILDE ET 4 EI !!

C'est le fruit des réponses au premier « appel à projets en économie sociale d'insertion » qui se clôture le 8 juillet dernier. C'est aussi le résultat des travaux de la plate-forme de concertation de l'économie sociale, qui a remis, lors de deux réunions (le 20 juillet et le 5 septembre 2005), des avis positifs sur 29 dossiers de demande d'agrément... Les organisations candidates étaient pour la plupart en fonctionnement déjà depuis quelques années, et bien connues de nous (parfois via notre partenaire néerlandophone OOTB)... *La reconnaissance régionale ILDE/EI et les moyens qui y sont liés viendront bien à point pour les aider à se pérenniser et à se développer... Mais à l'heure où nous rédigeons ces lignes, nous ne savons pas du tout comment, quand, à quelle hauteur, et selon quels critères elles se seront financées.*

Sur les 25 ILDE, 13 sont en fait des PIOW « Plaatselijke Initiatieven voor de Ontwikkeling van Werkgelegenheden », en d'autres termes, ces projets sont portés par des Bruxellois néerlandophones.

**Dans quels domaines ces nouvelles entreprises sociales d'insertion sont-elles actives ?**

Beaucoup d'entre elles proposent aux ménages bruxellois, parfois à bas revenus, des services que l'on peut qualifier d'« aide à la vie quotidienne ». Notons que beaucoup d'ILDE et d'EI proposent un panel de services souvent complémentaires ; la moitié des ILDE et EI environ « cumulent les métiers ».

Ainsi, 4 ILDE et 2 EI sont agréées pour effectuer des prestations dans le cadre du dispositif « titres services ». Si la plupart d'entre elles comptent s'en tenir à la prestation des services autorisés dans le cadre des titres services (nettoyage de l'habitation, repassage, cuisine, courses...) deux ILDE proposent en outre pour l'une un service plus « médical » de garde malade, pour l'autre un service de dépannage / rénovation légère de logements.

Ceci nous amène à parler de la seconde grande catégorie de services offerts, qui sont les petits travaux de dépannage/ rénovation légère à destination d'une clientèle peu solvable (locataires de logements sociaux, personnes âgées, allocataires sociaux...). Ces services sont véritablement à la lisière du secteur du bâtiment et du secteur des services à la personne. 6 ILDE sont clairement actives dans ce créneau. Certaines d'entre elles travail-

lent en partenariat avec une société de logement social ou une agence immobilière sociale.

Des petits travaux de « dépannage » à domicile (réparer une chasse qui fuit, monter une étagère, rafraîchir un mur, déplacer une lourde garde-robe...), on passe à la rénovation à proprement parler, pour se situer plus clairement dans ce que l'on appelle le secteur du bâtiment. 3 ILDE et 2 EI sont actives dans ces domaines. Rénovation de façades, rénovation de logements sociaux, de bâtiments scolaires ou de locaux associatifs... La constante est qu'elles s'adressent en général à une clientèle dont les moyens financiers sont limités.

En matière de services aux personnes, toujours, il existe des ILDE qui se spécialisent dans une fonction particulière : transport de personnes peu mobiles, garde-malade à domicile, livraison de petit matériel para-médical...

Citons encore : une épicerie et un lavoir « social » (social signifiant ici que l'activité est menée dans un souci de bien-être collectif, de profit social plutôt qu'économique).

Le reste des ILDE (un tiers environ) est plus atypique ; trois ILDE sont actives dans le domaine du recyclage :

recyclage de meubles et de vêtements, recyclage informatique, réparation et remise en état de vélos.

Trois autres ILDE sont actives dans la restauration ; on compte ainsi un service traiteur, et deux restaurants / cafétéria « sociaux » qui développent cette activité horeca en parallèle avec d'autres.

Et encore : une « maison d'enfants » fonctionnant selon la pédagogie Montessori et ouverte aux enfants de parents sans emploi qui suivent des formations ISP, une EI active dans la création de mobiliers de jeu en polyester, la carrosserie et le laminage de documents, une ILDE spécialisée dans la formation d'animateurs sportifs, une ILDE qui réalise (entre autres) des costumes pour des fêtes et événements et une ILDE spécialisée dans la réalisation de projets graphiques ou multimédia.

### **Des tendances générales**

On peut classer les ILDE et les EI dans deux grandes catégories : celles qui fonctionnent grâce au dispositif des « titres-services » (et s'adressent à une clientèle de type « classe moyenne à aisée ») et les autres, qui s'adressent en majorité à une clientèle dite « peu solvable » permettant ainsi aux ménages les plus pauvres (composés la plupart du temps d'une seule personne adulte) de s'offrir des services auxquels ils auraient dû renoncer au-

trement, à moins de recourir au travail au noir. Et lorsque ces entreprises d'économie sociale d'insertion ne dédient pas leurs services à des particuliers mais à des organisations, elles se tournent vers des marchés publics, parapublics ou associatifs. Là encore, le principe est le même : il s'agit de répondre à une demande qui n'est pas rencontrée par le marché, en somme d'offrir un service complémentaire à l'offre existante. Ce n'est pas un hasard puisque beaucoup de ces ILDE et EI ont été créées par des opérateurs d'insertion socioprofessionnelle, des organisations de développement communautaire, des personnes impliquées dans le secteur associatif « social » ; l'offre de service de l'ILDE ou de l'EI est très souvent fortement ancrée localement et elle colle avec extrêmement de finesse à la demande et aux besoins des Bruxellois les plus socialement défavorisés. Tous les porteurs de projets soulignent cependant que leur offre est bien insuffisante par rapport à la demande, importante, dont ils sont quotidiennement les témoins.

### **Un plus certain pour l'économie et la cohésion sociale**

Redonner un sentiment d'efficacité personnelle à des personnes contraintes à l'inactivité par un marché du travail devenu trop sélectif et un tissu économique atone, en leur permettant d'exercer une acti-

tivité non seulement formatrice mais d'une utilité absolument évidente, lutter contre le travail au noir et humaniser la vie en ville, voilà les énormes défis que parviennent à relever les entreprises d'économie sociale d'insertion. Si tout se passe comme prévu, elles vont, dans un avenir très proche, créer l'équivalent de 350 emplois temps plein<sup>1</sup> pour des personnes peu qualifiées et chômeuses de longue durée, temps plein qui pourraient facilement monter à 450 en 2007, à nombre d'ILDE et EI égal (29).

Sont-elle voraces en moyens publics ? Rappelons que les entreprises « classiques » bénéficient d'énormément d'aides en tout genre ; nous verrons dans un prochain article de « L'insertion » que les subsides à l'économie sociale, loin d'être perdus, consommés, gaspillés, sont un investissement très rentable que réalise l'Etat en faveur d'un développement économique et social plus harmonieux.

Les récents accords de coopération Fédéral-Région (disponibles à l'adresse [http://www.febisp.be/pdf/accord\\_coop\\_ec\\_plur\\_05-08.pdf](http://www.febisp.be/pdf/accord_coop_ec_plur_05-08.pdf)) relatifs à l'économie plurielle ont permis d'injecter de substantiels moyens en faveur du développement de l'emploi dans l'économie sociale d'insertion et les services de proximité, mais nous savons d'ores et déjà que les moyens cumulés Ré-

gion-fédéral ne seront, malgré tout, pas suffisants pour financer tous les besoins des projets. Des arbitrages sur la répartition des financements devront être faits par le gouvernement bruxellois.

### Et pour la suite ?

Qu'on se le dise, l'examen d'un nouveau lot de dossiers par la plate-forme et un nouveau train d'agréments sont prévus pour la fin de cette année (pour fi-

nancement à partir de 2006). Quant à la plate-forme de concertation de l'économie sociale, elle se réunira le 19 octobre prochain, avec entre autres un débat sur l'établissement de critères de financement adéquats, assurant des montants de subvention suffisants pour les entreprises agréées, le tout en veillant à ne pas fermer la porte à de nouveaux projets qui souhaiteraient se faire agréer et financer.

En ce qui concerne la FeBISP, elle continue plus que jamais son travail de conseil et de fédération des initiatives bruxelloises d'économie sociale d'insertion et va d'ailleurs lancer une « campagne d'adhésion » dans les semaines à venir.

Delphine Huybrecht

.....  
1 Emplois pour partie temporaires, sous forme d'emplois « tremplin », il est vrai.

## APRES LE RPE, L'ORBEM S'ATTELE A LA REFORME DE SON PARTENARIAT

**A**yant achevé la mise en place opérationnelle du RPE, l'ORBEM ouvre maintenant le chantier de la réforme du partenariat, en application de l'ordonnance du 26 avril 2003 et de l'arrêté d'exécution du 15 avril 2004 relatifs à la gestion mixte du marché de l'emploi. Ces deux textes stipulent en effet que pour pouvoir exercer leurs activités d'emploi en Région de Bruxelles-Capitale, les opérateurs d'emploi « non marchands » doivent conclure une convention de partenariat avec l'ORBEM en exécution de programmes de partenariat. De tels textes ne constituent pas pour autant une nouveauté. En effet depuis 1992, les actions des OISP sont conventionnées par l'ORBEM en application des préprogrammes d'insertion et d'un cahier des charges « actions de coordination et

de concertation des opérateurs locaux dans les 6 zones » (destinés aux Missions Locales et à leur pendant néerlandophone OOTB pour préciser leur rôle d'animation zonale).

Tant que les préprogrammes et le cahier des charges n'ont pas été revus, ils restent d'application conformément à ce que stipule l'article 25 de l'arrêté du 15 avril 2004 : *Sont assimilés à des programmes de partenariat les programmes d'insertion professionnelle (préprogrammes) et les cahiers des charges pour les actions de concertation et de coordination locale. [...] Ils restent d'application jusqu'à leur modification par le gouvernement, conformément aux dispositions de l'article 20 du présent arrêté*<sup>1</sup>.

Si aucun délai n'est fixé pour faire aboutir la ré-

forme du partenariat, l'ORBEM a décidé de s'y atteler sans tarder. Il a donc organisé fin juin une réunion avec la FeBISP, les Missions Locales et OOTB pour les informer du lancement du processus.

Trois étapes sont ainsi prévues. La première consistera en la rédaction d'un rapport d'évaluation des actions d'ISP. Ce rapport portera sur une appréciation quantitative et qualitative. Il sera établi à partir du rapport d'évaluation du service partenariat couvrant la période de 1998 à 2002 et à partir de l'examen des rapports des OISP pour la période de 2003 à 2004. Le projet de rapport d'évaluation sera transmis à la FeBISP, aux Missions Locales et à OOTB pour toutes remarques et informations complémentaires qui seront intégrées le cas échéant. Cette synthèse

sera alors soumise au Comité de gestion de l'ORBEM au cours du dernier trimestre de l'année.

Pour la deuxième étape, l'ORBEM entend rassembler tout document pertinent sur différents thèmes (financement, critères d'évaluation, définition de concept, évolution du public...) auprès d'autres services de l'ORBEM (Observatoire de l'emploi, Guidance, RAE, Conseil-emploi) ou auprès de ses partenaires ou d'autres acteurs.

La troisième étape sera

celle de l'élaboration des nouveaux programmes en concertation avec l'ensemble des acteurs concernés. Pilotée par le service partenariat, la concertation privilégiera une approche en groupes de travail. Les critères de distinction des groupes ne sont toutefois pas encore établis. Cela se fera soit par thème (financement, critères d'évaluation, public...), soit par programme de partenariat dont l'ORBEM souhaite qu'ils soient différenciés selon la méthode utilisée (accompagnement préfo, FQ, coaching, insertion par l'économique...), selon le

public (détenu, handicapé...), selon les acteurs. Si tout cela n'est pas encore définitif, on constate auprès de l'Office la volonté clairement affichée d'adopter des programmes plus souples pour permettre les innovations et autrement différenciées que par secteurs d'activités comme c'est le cas actuellement.

Pierre-Alain Gerbeaux

.....  
1 C'est-à-dire adopté par le gouvernement après avis du comité de gestion de l'ORBEM, du CESRB et de la CCFEE.

## LES SOUCIS ADMINISTRATIFS ET BUDGETAIRES DE LA RENTREE

**A** noter en cette traditionnelle effervescence de rentrée quelques informations dont il faut désormais tenir compte pour boucler son budget annuel et gérer les tracés de trésorerie ou tout simplement « être en ordre » !

### Les barèmes

Relevant de la Commission paritaire 329, les barèmes du secteur bruxellois de l'insertion socioprofessionnelle ont été indexés au 1<sup>er</sup> septembre 2005. Veillez donc à les appliquer. Pour cet exercice, la FeBISP vous recommande la consultation du site <http://www.febisp.be/> (pour tout renseignement complémentaire : <mailto:hubin@febisp.be>).

### L'insertion

### Les frais de mission

Le montant de l'indemnité kilométrique des frais de mission appliqué par certains de nos employeurs est calqué sur celui valable pour les fonctionnaires. Pour l'employeur, il n'y a aucune obligation d'utiliser ce montant ; il peut être inférieur ou supérieur. Attention il s'agit bien de l'utilisation du véhicule personnel pour se rendre en mission dans le cadre de son travail. A ne pas confondre avec les frais de déplacement du domicile au travail qui représentent un droit du travailleur et que l'employeur est donc dans l'obligation de payer<sup>1</sup>. L'indemnité pour les frais de mission s'élève à 0,2841 € par kilomètre parcouru pour la période du

1<sup>er</sup> juillet 2005 au 30 juin 2006 inclus. A partir du 1<sup>er</sup> juillet, le calcul de l'indemnité kilométrique est lié à l'indice général des prix à la consommation.

### Les primes ACS

L'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 30 juin 2005 (MB. 04/08/2005) apporte des modifications à l'Arrêté du 28/11/2002 concernant le régime des agents contractuels subventionnés. Le principal changement est l'adaptation des primes versées à la diminution du taux des cotisations patronales intervenue le 01/01/2004. De plus, l'Arrêté modifie l'une des conditions d'occupation d'un emploi ACS : désormais, il s'agit des deman-

deurs d'emploi inoccupés au moins pendant 6 mois *auprès d'un service public de placement d'un Etat faisant partie de l'Espace économique européen* au cours de l'année qui précède leur engagement (et non plus inscrits seulement auprès de l'ORBEM).

### **Le Maribel social**

La subvention mensuelle Maribel social est désormais versée à hauteur de 70% du montant dû. Le solde sera régularisé en avril 2006. Il ne s'agit aucunement d'une diminution de la subvention. Le barème des travailleurs dont le poste est ainsi subventionné ne peut en aucun cas être modifié. Petit rétroacte destiné à une bonne compréhension de la mesure : les subventions ont bien été versées à 100% jusqu'au mois de juin 2005. Le Comité de gestion du Fonds avait maintenu ce niveau malgré

l'AR du 18 juillet 2002 prévoyant un versement mensuel à 90% de la dotation par l'ONSS. Toutefois, l'état de trésorerie du Fonds à l'heure actuelle ne permet plus de garantir ce régime de faveur. Le Comité de gestion du Fonds planche par ailleurs sur la mise en route d'un logiciel de traitement des données permettant une gestion « en temps réel » des subventions. La mise en place de ce mécanisme plus rigoureux pourrait permettre d'obtenir de l'ONSS le retour au versement à 100% de la dotation.

Du neuf aussi en matière de réglementation du Maribel social ; un nouveau règlement administratif. Ce document résume toutes les procédures à suivre et documents à remplir en cas de modification de la situation du travailleur ou de l'employeur (variation du volume de l'emploi, départ, remplacement, modification

du régime de travail, etc.) ainsi que les modalités des rapports et décomptes annuels<sup>2</sup>.

De plus, l'AR. du 18 juillet 2002 a introduit l'interdiction de l'octroi d'une intervention financière à un groupement d'employeurs. En conséquence, le Comité de gestion du Fonds a mis au point une procédure d'extinction accélérée et globale des groupements sur base volontaire. La FEBISP se propose d'enclencher prochainement cette manœuvre. Les employeurs concernés seront personnellement contactés. A suivre, donc...

Michèle Hubin

.....  
1 CCT n° 19 sexties du 30 mars 2001 (CNT) et CCT du 30 avril 1997 (CP 329).

2 Le règlement administratif du Maribel social peut être obtenu auprès de la Cellule administrative du Fonds Maribel.

Vos remarques, suggestions, **articles** et annonces diverses sont les **bienvenus**.

Ainsi, nous serons en mesure de faire de ce mensuel un outil utile, pratique et agréable.

Attention : les documents pour la prochaine édition de " **L'insertion** " doivent nous parvenir, par e-mail si possible à <mailto:hoffstadt@febisp.be>, avant le **20 octobre 2005**.



## LES FONCTIONS CRITIQUES DE 1998 A 2004

L'observatoire bruxellois du Marché du Travail et des Qualifications établi depuis 1998, l'inventaire des professions pour lesquelles il existe des difficultés de recrutement, des offres d'emploi difficiles à satisfaire, autrement dit des « fonctions dites critiques ». Pour l'année 2004, pas moins de 95 fonctions critiques ont été identifiées. D'année en année, certaines

sont récurrentes, en voici le recensement depuis 1998. Douze grandes familles professionnelles sont concernées, 18 groupes professionnels (près d'un quart des fonctions critiques) figurent dans la liste chaque année et près de 50% sont présentes au moins quatre ans. Signe du temps ?

<b>FONCTIONS CRITIQUES</b> Depuis 1998	Directeur commercial Professeur néerlandais / anglais Infirmiers brevetés Assistant social Représentant de commerce Représentant technique Gérant de maison de commerce Chef de vente Télévendeur Analystes -programmeur Gestionnaire de réseau
Depuis 1999	Ingénieur technicien électromécanicien Secrétaire de direction Secrétaire comptable Comptable Délégué commercial Vendeur spécialisé
Depuis 2000	Ingénieur travaux publics et privés Assistant marketing Directeur de la publicité Traducteur Infirmiers gradués Employés services du personnel Employés services commerciaux Aide-comptable Chef de vente Employé de commerce
Depuis 2001	Directeur administratif Directeur financier Directeur personnel Vendeur
Depuis 2002	Ingénieur logiciel Analyste système Employé helpdesk Chef de projet informatique Webdesigner, developer, master Programmeur Technicien de maintenance (logiciel et matériel) Autres informaticiens Analystes -programmeur Gestionnaire de réseau Electricien Technicien en électromécanique Menuisier Menuisier placeur Chauffeur de véhicule Electro-mécanicien Chauffeur de camionnette Serveur de restaurant Commis de salle Chef de rang

<b>Depuis 2003</b>	Directeur des achats Spécialiste des relations publiques Vendeur non qualifié Commis de cuisine
<b>Depuis 2004</b>	Ingénieur en construction de bâtiments Ingénieur technicien mécanicien Economiste Aide familiale Conseiller d'orientation professionnelle Secrétaire juridique Téléphoniste-réceptionniste Employé de services juridiques Chef de service informatique Analyste fonctionnel Gestionnaire de données Electricien de bâtiment Coffreur Monteur placeur de cloisonnage Monteur placeur de faux plafonds Peintre Plafonneur Employé de réception (hôtel) Domestique d'intérieur Femme de chambre Boulanger-pâtissier Boucher Concierge

---

## ORIENTATION, GUIDANCE, INFORMATION... TOUT AU LONG DE LA VIE LE CEF S'EST PRONONCE EN JUIN 2005 DANS SON AVIS N° 90

### **S'**ORIENTER, UN BESOIN TOUT AU LONG DE LA VIE : comment ce besoin est-il rencontré en CFWB ?

Dès la petite enfance, par le choix de la crèche, de l'école fondamentale, celui de l'école secondaire, le choix des options... le premier « orienteur » de l'enfant, ce sont ses parents. Il faut donc pouvoir attirer l'attention des parents sur l'impact de ces décisions, les aider à éveiller leurs enfants à la vie professionnelle, à les amener à diversifier leurs centres d'intérêt, etc.

Le deuxième « orienteur » est l'instituteur dont on oublie trop souvent le rôle, certes indirect, mais réel par exemple via une aide dans les choix d'école, ou encore pour la construction de l'image des métiers et de la désirabilité d'un avenir professionnel. Dans ses recommandations, le CEF parle d'éducation au choix ou encore d'école orientante, terme repris dans le contrat pour l'école. Cela ne signifie pas que l'école doit orienter l'enfant mais qu'elle doit lui donner les compétences nécessaires pour lui permettre de poser librement ses choix.

Un acteur important tout au long de la scolarité obligatoire, c'est la structure interdisciplinaire (psycho - médico - sociale)

mieux connue sous l'appellation de Centre PMS. Sans exclure l'importance de chacune de ses missions (missions administratives, protection de la jeunesse, suivi psychologique, accompagnement social...), le CEF dénonce leur nombre pour des effectifs insuffisants, ce qui empêche les agents de mener à bien l'accompagnement et la guidance des enfants et des adolescents.

La mission d'orientation est dévolue par décret (décret Missions) au Conseil de classe. Or, les enseignants ne sont pas formés à cette mission : l'orientation est donc vécue comme une conséquence des résultats scolaires plus souvent que comme une construction d'un parcours volontaire. Les enseignants dépendent de leurs écoles et connaissent moins bien (voire peu ou pas) les autres offres d'enseignement, les prérequis et les exigences réelles de celles-ci.

La construction du projet personnel de l'élève ou du jeune est prévue dans le décret « Missions », cette mission est dévolue à l'enseignement secondaire du 3<sup>e</sup> degré, soit à un moment où une partie des jeux sont faits. On en parle surtout lorsqu'il s'agit de jeunes en difficulté scolaire mais il faut souligner que des initiatives intéres-

santes sont prises dans ce domaine.

En ce qui concerne les jeunes et les adultes, rien n'existe au niveau des pouvoirs publics pour l'étudiant de l'enseignement supérieur de plein exercice et de promotion sociale ou encore universitaire. Les structures officielles sont liées au secteur de l'emploi et donc de la formation professionnelle. Lorsqu'il est en situation d'échec au cours de ses études supérieures et doit se réorienter, l'étudiant peut faire appel à différents organismes de guidance sur le conseil d'un département mis en place par son université ou recommandé par sa haute école, ou tout simplement au secrétariat de l'institution qu'il quitte... Il y a aussi tous les appels lancés par les secteurs en mal de recrutement... Ce ne sont pas ici les informations qui manquent, mais l'abondance nuit lorsqu'elle se fait sans structuration, sans outils de consultation, sans comparaison de la qualité de l'information...

Des acteurs publics s'adressent aux demandeurs d'emploi, aux adultes qui n'ont pas de qualification, ou qui souhaitent changer d'orientation professionnelle ou encore trouver comment se former de façon plus adéquate aux besoins du marché de l'emploi, et qui ont besoin d'aide pour construire un projet et s'orienter.

Services de l'emploi et services de formation professionnelle sont différents d'une région à l'autre et fonctionnent indépendamment les uns des autres dans une même Région. L'aide apportée aux personnes dans ces structures est au départ une aide de première ligne, de premier conseil ; si nécessaire, le demandeur d'emploi peut ensuite avoir recours à une 2<sup>e</sup> ligne où ses besoins sont pris en compte (bilan, aide à l'orientation, choix de formation, accompagnement à la recherche d'emploi...) soit à l'intérieur de ces structures, soit auprès de partenariats externes (Missions Locales par exemple). Ces niveaux différents d'intervention fonctionnent en toute autonomie sans liens directs entre eux.

#### Le triple constat du CEF :

- Ce ne sont pas les structures d'aide qui manquent. Elles sont accessibles à tous et gratuites lorsqu'elles dépendent des pouvoirs publics ou sont subventionnées par eux. Quelques services privés subventionnés offrent des prestations en partie payantes.

- La professionnalité des acteurs n'est pas à mettre en cause, même si l'accès à des formations continues et à des informations de qualité mises à jour devrait être garanti à tous.
- Le manque le plus évident est l'absence de coordination, de partenariat entre des acteurs qui interviennent avec des méthodes et des objectifs différents au bénéfice premier tantôt de l'individu, tantôt de la société ou encore d'un secteur ou d'une entreprise.

#### LE CEF FORMULE SES RECOMMANDATIONS<sup>1</sup>

**L'orientation** (et donc l'information sur les études, les formations et les métiers) **est un processus qui se déroule tout au long de la vie**. Il est donc essentiel que cette dimension soit prise en compte dès l'enseignement fondamental qui, en partenariat avec les parents et les CPMS, doit éduquer l'enfant puis l'adolescent au choix. Une attention particulière doit être portée aux moments de transitions, aux moments charnières et cela tout au long de la vie. On ne peut pas négliger que l'orientation elle-même, en tant que processus, prend du temps : elle s'inscrit nécessairement dans la durée.

**Le CEF recommande de faire un cadastre de ce qui existe**. C'est indispensable si on veut articuler les choses : qui fait quoi, quand, pour qui, avec quelles méthodes, quels outils et quels moyens ? Il recommande en outre qu'on étudie toutes les possibilités de **mettre ces acteurs en réseau, de constituer un portail commun** qui les identifie et permette aux usagers de trouver l'aide dont ils ont besoin. Il recommande enfin **d'aller vers un maillage des organismes** et que l'ensemble des partenaires potentiels respecte une **charte de qualité qui définisse des standards, et qui pourrait être une référence pour tous les professionnels** dont la compétence et la qualité seraient reconnues par le cercle professionnel partenaire du portail Communauté française, Région wallonne, Cocof.

**La professionnalisation des acteurs de l'information et du premier conseil** doit être un objectif prioritaire. Cela concerne plusieurs types d'acteurs et donc plusieurs modes de professionnalisation. Les compétences requises doivent être définies. Le CEF recommande de veiller tout particulièrement à la **cohérence** des profils ainsi dé-

finis pour arriver à une cohérence de l'orientation, de l'accompagnement et de l'information tout au long de la vie.

L'objectif à privilégier n'est plus de faciliter la prise de décision à un moment donné, mais d'encourager le développement de compétences et d'attitudes permettant à chacun de mettre en place les démarches nécessaires pour s'auto-orienter ou pour trouver l'aide dont il a besoin. Cette émergence de savoir-faire et de savoir-être nouveaux n'est pas spontanée. Elle nécessite un apprentissage continu dans le processus d'orientation.

**Le CEF recommande qu'on clarifie les termes utilisés, qu'on aille vers un langage commun.** Différents travaux existent dans ce but, mais il faut déplorer qu'ils se fassent sans unité entre les opérateurs concernés. Par exemple, le CEF recommande qu'on définisse de manière cohérente les types d'actions ou d'interventions en matière d'information et d'orientation.

**Le CEF recommande que l'on crée un lieu partenarial de rencontre entre tous les acteurs professionnels de l'orientation et de l'information,** qui permette des échanges entre eux et une clarification des missions de chacun. Il devrait être aussi un lieu de réflexion et de proposition sur la formation continue de tous les acteurs de l'orientation et de l'information. Il pourrait être une instance garante de la qualité des services offerts par ceux qui voudraient devenir membres de ce cercle professionnel.

**Le CEF recommande la création d'un « portail » commun d'information et de conseil de première ligne** où l'utilisateur puisse trouver l'information qu'il cherche - ou, en tout cas où celle-ci se trouve - éventuellement avec l'aide d'un conseiller s'il ne dispose pas des compétences d'autonomie qui lui permettent d'y arriver seul. Toutefois il reste **indispensable d'avoir des lieux de proximité** où le public puisse avoir accès à l'information et être accueilli. Des formules existent, partiellement mises en œuvre en Région wallonne et à Bruxelles, qui devraient être coordonnées et élargies pour répondre aux besoins de tous. La plupart des membres du CEF vont vers une formule qui s'apparente au concept européen de « Cité des métiers ».

Le CEF recommande qu'on veuille à optima-

**liser l'information sur l'ensemble des orientations d'études et de formations et sur les métiers.** La question de la neutralité, de l'objectivité de l'information est ici primordiale.

Dans son Avis 78, en 2001, le CEF recommandait qu'on revoie et qu'on harmonise les textes légaux qui définissent **la mission d'orientation des conseils de classe d'une part et des CPMS d'autre part.** Rien n'a été changé depuis. Le CEF recommande qu'on prenne d'urgence cette question en considération.

**En ce qui concerne l'enseignement supérieur de plein exercice et de promotion sociale : le CEF pense que la situation actuelle ne peut être acceptée.** L'absence d'organisation concertée et publique pour l'information et pour l'orientation à ce niveau ne permet pas une égalité d'accès à l'information. Il y a donc lieu de définir par décret une structuration de l'information et du conseil à ce niveau, et de proposer différents services favorisant la prise d'autonomie qu'il s'agisse de l'élève, de l'étudiant ou de celui qui a terminé ses études ou veut en reprendre.

**Le CEF recommande que le service de qualité rendu à l'utilisateur reste le moteur de toute action, avant même les contingences institutionnelles, politiques et organisationnelles.**

Il faut donc que l'objectivité de l'orientation soit assurée et donc que les services d'information et d'orientation puissent agir en totale indépendance par rapport aux opérateurs de formation et d'enseignement, quels que soient leur appartenance institutionnelle et/ou leur mode de financement. Il faut éviter toutefois qu'on mette en place des structures administratives sclérosantes. La neutralité doit être conjuguée avec la qualité et l'efficacité des services.

Le CEF recommande que les conseillers et orienteurs soient attentifs à éviter les pièges des **représentations des rôles masculins et féminins**, quels que soient l'âge et la nationalité des jeunes filles, des femmes, des jeunes gens et des hommes qui cherchent à s'orienter.

**Le CEF veut attirer l'attention sur le fait que le travail d'orientation se fait dans un**

**climat de marchandisation.** Cela vaut pour les prestataires de service, mais aussi pour les usagers qui agissent de plus en plus en consommateurs. On fait son marché d'orientation et de formation !

La responsabilité du service public est de mettre à la disposition du public des outils performants et accessibles gratuitement à tous ou du moins à ceux qui en ont besoin.

**Le CEF recommande qu'on mette en place les conditions permettant d'éviter un comportement consumériste,** que l'on mette en pratique l'éducation au choix, et qu'on organise l'orientation et l'information au sein du service public de manière à répondre au mieux aux besoins de chacun.

**Le CEF propose enfin que l'on réfléchisse à l'opportunité de mettre en place une structure faîtière, tel un conseil de l'orientation, une agence, un collège scientifique, un consortium de l'orientation et de l'information...**

Il ne s'agirait en aucun cas d'une superstructure qui gèrerait l'ensemble des prestations liées à l'information et/ou à l'orienta-

tion, mais plutôt d'une configuration pragmatique du maillage proposé. Chacun des acteurs garderait ses spécificités, ses missions, ses publics et ses méthodologies, mais les partenaires du « consortium de l'orientation » ainsi créé travailleraient ensemble à la mise en œuvre et à la cohérence de l'ensemble dans une vision globale d'une politique de l'orientation et de l'information tout au long de la vie.

#### **A SUIVRE...**

Il appartiendra au Conseil de définir de quelle façon se poursuivra le travail dans ce domaine. Une veille est de toute façon instaurée et le CEF suivra la mise en œuvre des projets mentionnés dans le Contrat pour l'école et dans le PST2 (plan stratégique transversal).

Simone Barthel  
Chargée de mission au CEF

.....  
1 Pour le texte exhaustif de l'avis et des recommandations voir [www.cfwb.be/cef](http://www.cfwb.be/cef) - Avis n°90.

---

## **L'ORIENTATION, DEMAIN... UN PROFESSIONNALISME NECESSAIRE !**

**N**otre pratique quotidienne de l'orientation scolaire et professionnelle des adultes et les relations entretenues avec des collègues praticiens nous montrent une réalité professionnelle riche et complexe.

Cette richesse et cette complexité sont, notamment, le résultat de la liberté d'organisation et de pratique, qui nous est chère...

Elles montrent aussi une réalité interpellante dès l'instant où il s'agit de réfléchir en termes de professionnalisme des acteurs, de cohérence et de promotion des actions menées :

- la diversité des structures est grande
- l'hétérogénéité des pratiques est majeure
- l'absence d'un code déontologique reconnu par chacun est flagrante
- la communication entre acteurs est aléatoire
- le professionnalisme est parfois élémentaire

### **L'insertion**

- le bénéficiaire a du mal à reconnaître l'acteur adéquat à solliciter...

Ce ne sont là que quelques-uns des éléments d'une réalité complexe, riche qui demande d'évoluer pour rencontrer un épanouissement nécessaire devant les besoins grandissant en matière d'orientation de la population adulte.

Comme beaucoup, j'ai la conviction que la diversité est richesse et doit être préservée : elle permet l'adaptabilité et encourage la créativité. Mais d'aucuns admettront qu'elle peut aussi contenir les ferments de l'incohérence, du gaspillage d'efforts et d'incompréhension chez le bénéficiaire perdu dans le dédale des institutions et des pratiques...

En outre, nul ne peut rester indifférent devant l'attention agrandie portée par l'Europe au thème de l'orientation dans le cadre de la formation tout au long de la vie : elle impose de réfléchir à la réalité de nos pratiques et à

leur évolution.

Les temps ne sont plus à l'improvisation et à l'individualisme : la page de *l'apprenti-sorcier* de l'orientation est tournée...

C'est cette logique que nous venons de soutenir et défendre au groupe de travail institué au sein du Conseil de l'éducation et de la formation.

**Etablir un cadastre de l'existant :**

- identifier tous les acteurs de l'orientation
- identifier leur(s) pratique(s), leur(s) méthode(s), leur(s) types de prestations
- clarifier les termes utilisés pour évoluer vers un langage commun et en vue de :
  - Définir les éléments permettant de garantir une réelle professionnalisation et le professionnalisme des acteurs de l'information et de l'orientation. Cette professionnalisation porte notamment sur leur formation et leur formation continuée.
  - Créer un lieu et un lien partenarial de rencontre entre tous les acteurs profes-

sionnels de l'orientation et de l'information

- Etudier la création d'une charte de qualité qui définisse des standards et qui pourrait être une référence pour tous les professionnels.

Pour rencontrer ces objectifs de progrès nécessaires et concrétiser l'organisation et la gestion de l'orientation et de l'information, une coordination s'impose.

**Nous avons développé l'idée d'étudier la CREATION D'UNE STRUCTURE FAITIERE, tel un Conseil supérieur de l'orientation, une Agence...**

L'objectif est nécessaire, impérativement obligatoire pour garantir un travail efficace et rencontrer le besoin grandissant de bénéficiaires nombreux et en recherche de services de qualité.

Jacques Hofmans  
Directeur du Laboratoire d'Ergologie

**L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE A L'ORBEM**

« L'orientation professionnelle : quelle entreprise humaine ! » telle est mon impression, en quittant le bureau de Madame Véronique Deprêtre, adjointe Direction V, expert en Guidance Recherche Active d'Emploi qui m'a accueillie ce matin à l'ORBEM.

L'ORBEM, on le sait a changé de cap ou plutôt de méthodologie. Plus que jamais, l'Organisme Régional Bruxellois pour l'Emploi a décidé de réinvestir dans son rôle d'opérateur généraliste sur le marché de l'orientation professionnelle. La question de l'emploi ne se gère pas de manière égale avec tous les usagers, les uns sont déjà « employables » (quel horrible mot me dit mon interlocutrice), les autres nécessitent une approche plus approfondie.

Une grande part des demandeurs d'emploi s'exprime avec difficulté en français. Rappelons que 60% des demandeurs d'emploi n'ont pas le certificat de l'enseignement secondaire supérieur. 650 mille emplois

existent à Bruxelles, et à peine 13000 offres d'emploi lui sont communiquées<sup>1</sup> !

Faute de concordance entre l'offre et la demande, l'orientation professionnelle prend tout son sens. Comment mieux ajuster la demande des uns aux besoins des autres. L'ORBEM en tant qu'organisme public ne peut démissionner !

C'est une véritable transformation que connaît l'ORBEM ; un vrai changement de culture d'entreprise. Mais de quoi parle-t-on ? Quoi de nouveau entre l'Organisme Régional Bruxellois pour l'Emploi et les quelques milliers de personnes qui manifestent un besoin plus ou moins conscient d'orientation et/ou de reconversion professionnelle ?

L'ORBEM est souvent en première ligne, la grande majorité du public veut du travail et ne mesure pas ce qui lui manque pour atteindre cet objectif.

Sur un plan déontologique, l'enjeu est

d'adopter un ton juste, motivant mais pas « déresponsabilisant ». Aider le demandeur d'emploi à se confronter à son problème, c'est aussi lui rendre son pouvoir d'action. Le client doit être amené à se dire : « Que puis-je faire pour m'en sortir ? ».

Cette évolution vers un rapport d'adulte à adulte ne se fait pas sans réflexion. C'est dans un esprit de collaboration qu'il faut aujourd'hui traduire la relation entre le conseiller et le demandeur d'emploi. Ces derniers s'engagent dans un contrat moral<sup>2</sup>, bâti sur un principe de confiance dans lequel chacun assure son niveau de responsabilité. Dans les bureaux du Boulevard Anspach, cela se concrétise déjà par une recherche d'uniformisation, d'objectivation et de professionnalisation des entretiens, de transparence entre travailleurs, de la mise en commun de l'information et d'une plus grande collaboration entre services.

Adieu à la délivrance tout azimut d'offres d'emploi pas toujours véritablement ciblées ! Aujourd'hui, le mot d'ordre est de viser un rapport personnalisé avec chaque demandeur d'emploi. Il ne sert à rien de le faire courir d'un endroit à l'autre sans qu'il n'y ait d'éventuelles possibilités d'embauche, de lui faire perdre son temps. Il est préférable de passer du temps à mieux cibler ses attentes, ses ressources, ses besoins, pour en connaître la cause, l'informer sur la palette des services existants, lui proposer une formation, une aide à la recherche d'un emploi, un soutien particulier auprès d'un autre opérateur, et en final l'aider de manière réaliste à la construction de son parcours d'insertion, à trouver un emploi...

Rappelons la définition proposée par l'ORBEM, responsable de la gestion du parcours d'insertion des demandeurs d'emploi en 2002, lors de la mise en œuvre du Réseau des Plate-formes locales pour l'Emploi (RPE) : « le parcours d'insertion est le processus intégré visant à rapprocher la situation du chercheur d'emploi d'une manière plurifactorielle ayant pour finalité la mise à l'emploi ». Notons une autre conversion de mentalité : les demandeurs d'emploi sont devenus des chercheurs...

La mutation doit se faire dans la cohérence et à tous les étages. Pour accompagner ce

défi, des groupes de conseillers emploi de l'ORBEM se réunissent une fois par mois. Pour changer de métier, il faut de temps à autre se sortir du travail « à la chaîne ». Il est important d'organiser un espace de réflexion, de recul où « ils » peuvent exprimer leurs difficultés, partager leur vécu. Le management est aussi mobilisé dans cette nouvelle démarche, les responsables de services doivent aussi se former à cette approche. Pour Véronique Deprêtre, il est essentiel pour la direction de rester en contact avec le terrain, de se représenter le vécu professionnel des conseillers qui, jour après jour, accueillent le public.

Sur un plan technique, l'écran « projet professionnel » a fait son apparition dans la base de données de l'ORBEM. Il relate tant les compétences liées au diplôme que le projet à court et à long terme de la personne.

Il est également question de convertir les Antennes locales de l'ORBEM en espaces ressources ; conçues en tant que point d'entrée pour apporter une aide généraliste d'orientation. L'inauguration de l'Espace Ressource de Molenbeek est prévue pour bientôt.

L'ORBEM tend à développer une plus grande continuité dans l'ensemble des actions offertes aux demandeurs d'emploi et à garantir une meilleure articulation entre les différents intervenants du parcours d'insertion. Bien sûr, le nouveau réseau informatisé « NEW IBIS » dans le cadre du RPE, entre l'ORBEM et ses partenaires (Bruxelles Formation, Missions Locales, OISP, CPAS, RAE...) fera, on l'imagine, le constat des manques, le manque de places en formation par exemple... Notons qu'avant, ce n'était acté nulle part.

Mais il empêchera aussi, on l'espère, de faire dévier les responsabilités collectives sur l'individu, de fait il y a bel et bien, une responsabilité collective à assumer.

Ana Teixeira

1 Analyse des fonctions critiques en Région de Bruxelles-Capitale en 2004, Observatoire bruxellois du marché du travail et des qualifications, juillet 2005.

2 La signature du contrat de projet professionnel (CPP) existe en tant qu'option, mais n'est pas obligatoire.

## INTERROGATION ECRITE A IXELLES

**SP ← CECI N'EST PAS L'ISP**

La prégnance du point d'interrogation dans la fonction du conseiller, pourrait débiter par sa représentation du monde dans lequel il travaille : flou, sans cohérence, caractérisé par un manque de politiques communes...

Une de ses questions serait, dans certains cas, de se situer à l'intérieur d'un système où parfois il se sent un peu perdu et qu'il perçoit au rythme de sa propre réalité. Le monde de l'ISP n'aurait au final aucune réalité propre : chacun pourrait y mettre sa vision personnelle.

Dans cette sphère, quel est le travail du conseiller ? A quoi va-t-il servir ?

**Bob le Bricoleur ou Bob l'éponge ?**

C'est donc à la mesure de son quotidien que va se ponctuer cet article : par des points seuls ou accompagnés ; par des « virgules » ouvertes à la suite ; par des points d'interrogation vers une autre perspective ; des « points d'exclamation », révélations ou découvertes.

Le premier serait le point d'interrogation qui ponctue les première(s) question(s) d'entretien : En quoi puis-je vous aider ? Qu'est-ce qui vous amène ? Quelles sont vos attentes ?

Autant de prémices à un accompagnement multiforme. Un des premiers rôles perçus pourrait être d'outiller la personne en lui fournissant CV, lettre de motivation, simulation d'entretien, bilan de compétences... c'est la part concrète du travail qui donne lieu à la parole et à l'échange : une approche mutuelle.

C'est au cours de ces interactions que le conseiller va pouvoir entendre et comprendre la demande, enclencher un éventuel projet et parfois dynamiser les démarches existantes. Ce rôle d'écoute et de compréhension serait-il à la base de la conception répandue du conseiller, s'imprégnant des difficultés des personnes en recherche d'emploi ?

Une autre façon d'appréhender « le conseiller » serait de l'imaginer comme un prisme à facettes translucides ou réfléchissantes. En effet, les parois réfléchissantes vont renvoyer d'une certaine façon à la personne sa

propre réalité : *c'est le conseiller qui écoute, qui recadre, qui pose des questions sur l'individu.*

Les parois translucides vont dévier l'image en fonction de leur inclinaison, de leur localisation vers des directions distinctes.

*Dans cette perspective, « l'orientateur » devra posséder une connaissance approfondie des institutions, du tissu associatif, des lois existantes, des adresses utiles... Dans ce cas, parallèlement ou consécutivement à son questionnement, s'ajoute une offre d'un panel d'orientations possibles permettant au candidat de bénéficier d'un accompagnement respectant son projet émergent et s'inscrivant dans la réalité d'un contexte personnel et général (entrée en formation, RAE, recherche d'offres...).*

Par ces actions, il s'extrait (ou non) momentanément du quantitatif. Par ces actions successives ou simultanées, le conseiller propose en plus un plâtre à un patient souffrant d'une jambe cassée, ne se limitant plus seulement à lui offrir une simple paire de béquilles.

Le conseiller n'est-il que le cran de sécurité, le garde-fou d'une bouilloire en ébullition ou peut-il espérer d'autres finalités ?

Comment se positionner dans un travail de terrain centré sur le contact face à un monde qui en appelle souvent aux chiffres ?

**La chaise musicale**

Le conseiller est souvent face à ce que l'on pourrait qualifier « les pluricycliques de l'emploi » ou chaise musicale des contrats ?

Bien que ceci ne soit pas la panacée, beaucoup de personnes se retrouvent régulièrement dans un va-et-vient continu entre l'emploi et le chômage, au travers de l'intérim, des contrats premier emploi, des contrats Art.60, des CDD...

Cela permet à certains effectivement de se réinsérer socialement et professionnellement, mais qu'advient-il d'eux après ces contrats temporaires ? Ne sommes-nous pas en train de mettre un sparadrap sur une plaie ouverte sans tenter de la recoudre, et par ce biais ne favorise-t-on pas, peut-être à tort, une mise à l'emploi à tout prix ? Il est certes intéressant de construire des ponts, ne faudrait-il pas des routes pour leur don-



ner des perspectives ?

C'est, entre autres, dans ce contexte que le conseiller se retrouve souvent face à des candidats impliqués dans une spirale d'échecs, un cycle de dépréciation. Cet échec ou ces échecs répétés peuvent avoir plusieurs conséquences : diminuer le nombre de ses fréquentations (pour, par exemple éviter la question « Alors t'en es où dans ta recherche d'emploi ? »), diminuer les loisirs, amener à retirer de sa personnalité les points d'accroche pour ne pas risquer de déplaître...

Dès lors, une des interventions possibles serait d'amener la personne à reprendre contact avec son identité, ses valeurs, ses qualités, ses défauts pour qu'elle ait quelque chose à offrir et pas seulement à demander.

Au final, le rôle du conseiller pourrait s'envisager au cas par cas : différent et semblable selon le conseiller ou le candidat. Peut-être que l'entretien serait envisageable en terme d'adaptation ou d'improvisation au sein d'une structure inter-individuelle et contextuelle.

Ceci n'exclut pas le professionnalisme de la démarche. Au contraire, il implique des capacités multiples : des connaissances nombreuses dans plusieurs domaines, une capacité de questionnement, de curiosité, de recadrage, d'organisation-structure... Sa démarche s'apparente, en filigrane, à une danse entre deux partenaires qui interagissent entre eux au rythme d'une certaine musique, tout en prenant en compte le contexte de la piste : les autres danseurs, la taille de la salle...

### **Bruce le tout puissant ou funambule ?**

Dans cet exercice périlleux, certains débordements peuvent survenir, plusieurs biais peuvent intervenir :

- Mettre le candidat dans la position du YAKA : si vous ne trouvez pas du boulot c'est que vous n'envoyez pas assez de CV/lettres de motivation. Pour que cela aille mieux, YAKA en faire plus.
- Rentrer directement dans la demande de la personne et être sous la pression de son urgence, sans se laisser la liberté de prendre une certaine hauteur d'objectivation et de recadrage.
- Diriger la personne dans sa recherche en plaçant devant elle le slogan « **Moi, je**

### **sais ce qui est bon pour vous ».**

- Préconiser l'autonomisation, fer de lance de l'ISP, à tout prix et prendre le risque de proposer à un conducteur de prendre le volant sur autoroute sans lui indiquer le fonctionnement des pédales.
- Etre amené à jouer et à se positionner par rapport aux limites floues de la fonction. S'impliquer outre mesure ? Mesurer son implication ? Ne plus s'impliquer ?...

C'est donc, plus ou moins paisiblement qu'il est possible, pour le conseiller, de voguer sur chacune de ces interrogations et affirmations en ayant en fonction de chacun et des circonstances une prépondérance dans l'un (les uns) ou l'autre (les autres).

Face à tout cela, on assiste parfois à une démotivation, une perte des repères, un désinvestissement... pour en arriver à se questionner, à douter, dans certains cas, de ce qui les motive réellement.

### **Donne un poisson à...**

Dans l'ISP on parle d'humain, d'individus mais aussi de global et de société. Il est difficile de séparer le qualitatif du quantitatif l'un et l'autre interagissant : le conseiller doit actuellement, dans sa pratique, jongler et concilier l'un et l'autre.

Quelles perspectives sont envisageables dans les circonstances actuelles ?

Les politiques actuelles centrent leurs démarches sur une (ré)activation du comportement de recherche d'emploi/formation. Ceci constituera peut-être pour certains un point de départ intéressant, mais pourrait paraître aussi comme insuffisant.

C'est dans cette perspective qu'il serait opportun de réintégrer la personne dans son projet en lui permettant de se (re)définir avec ses valeurs, qualités, compétences...

C'est dans cette optique que le slogan « *Donne un poisson à un homme, il mangera un jour, apprend lui à pêcher il mangera toute sa vie* » prend toute sa signification. Cependant, certains prérequis exploratoires préalables seraient propices à l'ouverture d'un dialogue « riche » : est-ce que cette personne aime le poisson ? Dispose-t-elle des ressources nécessaires ? A-t-elle le matériel suffisant pour cette activité ?

Il importe donc de vérifier ensemble un

projet avant d'en placer, marche après marche, les jalons. Dans ce cadre, le rôle du conseiller consisterait à interroger la personne sur ses ressources actuelles, sur son (ses) objectif(s) futur(s), l'état d'urgence de sa situation...

L'idéal serait peut-être de proposer une offre de formation alliée à une politique générale professionnelle laissant un temps à la décision. Une créativité réactive dans une organisation à objectif(s) commun(s), fractionnée en entités dynamiques, adaptatives et compétentes.

C'est peut-être au travers de ces démarches que l'on se départirait d'une approche unidimensionnelle et que l'on étofferait des politiques existantes, des projets incomplets. Dès lors, si la mise en action est nécessaire, elle pourrait ne pas être suffisante pour respecter cette maxime « **mieux vaut une recherche bien faite, qu'une recherche bien pleine !!!!** »

David Vandebosch  
Conseiller orientation à la MLOC d'Ixelles

---

## DIFFICULTES RENCONTREES PAR L'ASBL APRES A REALISER UNE ORIENTATION PROFESSIONNELLE POUR UN PUBLIC DE DETENUS ET EX-DETENUS

### Les missions de l'APRES

L'asbl APRES a pour objectif la réinsertion sociale et professionnelle de détenus ou d'ex-détenus sur le territoire de Bruxelles-Capitale, ou souhaitant s'y installer. A travers une démarche de soutien, d'évaluation et de bilan, il s'agit d'aider le détenu à formuler un projet cohérent de (ré)insertion.

Par insertion professionnelle, il faut entendre l'accueil, l'encadrement, et l'orientation des détenus et ex-détenus dans leur recherche de formation et/ou d'emploi et la guidance individuelle. Les actions menées visent prioritairement la réinsertion professionnelle, mais envisagent ce parcours dans sa globalité, et tentent de résoudre les problèmes annexes tels que la régularisation de la situation administrative (ORBEM, ONEM, mutuelle, syndicat, CPAS...), l'orientation vers une prise en charge médicale ou psychologique, afin d'amener l'intéressé à retrouver une place dans la société.

Le travail d'insertion a pour objectif, dans un premier temps, l'élaboration d'un projet professionnel réaliste, étape préalable à une remise à l'emploi ou à une entrée en formation. En fonction de ce projet professionnel, on pourra poser les jalons d'un parcours d'insertion cohérent autour de deux pôles :

- Le pôle « personnel » : en établissant un **L'insertion**

bilan scolaire et professionnel des intéressés, nous récoltons des informations concernant leurs motivations et leurs intérêts, en tenant compte de leur situation familiale et sociale.

- Le pôle « insertion » : nous leur apportons des informations concernant les filières de formations, les services de l'ORBEM, le marché du travail, les RAE, les tables d'emploi.

Vu les difficultés rencontrées par notre public, l'orientation professionnelle ne peut s'envisager sans l'indispensable gestion des problèmes psychosociaux de l'intéressé, ce qui nous éloigne parfois de notre mission principale.

### La problématique de l'orientation professionnelle

Dans son travail au quotidien, l'équipe de l'asbl APRES est confrontée à de nombreuses embûches lorsqu'elle réalise une orientation professionnelle avec son public.

Nous vous proposons un état des lieux de la problématique.

En tant qu'agents d'orientation et d'insertion professionnelle, nous éprouvons des difficultés à retracer le passé professionnel et social des détenus et à nous représenter leurs réelles capacités. Les informations qu'ils nous livrent sont souvent imprécises dans le temps, dans la durée et sur le contenu.

Étant donné le faible niveau de qualification de la plupart d'entre eux (beaucoup ont un parcours scolaire chaotique), leur expérience professionnelle réduite, leur vécu d'exclusion et la situation du marché de l'emploi, l'obtention d'un emploi dès la sortie de prison est un objectif peu réaliste.

Notre public éprouve beaucoup de difficultés à se représenter un métier de manière « réaliste » et complète ; ce qui nous amène à travailler avec des a priori et des idées préconçues sur des métiers fort éloignés de la réalité. Le travail est pour eux une abstraction sur laquelle viennent se greffer une série de fantasmes et d'idées toutes faites, renforcées par le passage en prison.

Le choix du métier résulte le plus souvent de facteurs extérieurs à la personne : revenus, horaires, images stéréotypées, métiers de la sphère familiale... Les métiers sont rarement abordés en terme de « valeurs » professionnelles, d'épanouissement personnel mais perçus uniquement comme une réponse à un besoin matériel et financier. En outre, le certificat de Bonne Vie et Mœurs non vierge réduit les possibilités de choix de formations et de professions.

Les contraintes liées au contexte carcéral sont un obstacle majeur à la réalisation d'une orientation professionnelle cohérente. Le détenu ne connaissant pas précisément sa date de libération<sup>1</sup>, il est difficile de prévoir une date d'entrée en formation.

L'incompatibilité entre la date d'entrée en formation et la date de la libération est souvent un obstacle. De plus, la conférence du personnel<sup>2</sup> s'oppose parfois à des projets professionnels pour des raisons qui nous semblent inopportunes probablement parce que nous nous trouvons dans des logiques d'intervention différentes.

Dans ce contexte, il est difficile de faire émerger les désirs réels de formation ou d'emploi. Le détenu définira plutôt ce qui l'intéresse en fonction d'une stratégie de sortie (il va choisir une formation professionnelle en fonction de la date de sa libération ou celle qui est la mieux acceptée par les commissions ou encore en fonction de ce qu'un co-détenu a pu lui dire). Il est important de déterminer si la demande

émane réellement de l'intéressé.

Lorsque le choix professionnel se précise, les intervenants proposent une orientation vers des stages de détermination, vers des préformations ou vers des formations qualifiantes. Mais, étant donné le très faible niveau de qualification des personnes détenues, le parcours de formation commence bien souvent par une remise à niveau généraliste voire un ou plusieurs modules d'alphabétisation. Ceci rallonge considérablement leur parcours de formation et d'insertion vers l'emploi.

A contrario, même si nous aboutissons à un résultat satisfaisant au terme d'une orientation professionnelle, il est souvent difficile de trouver avec la personne une manière de concrétiser son projet pour de multiples raisons liées

- soit au contexte général du dispositif d'insertion socioprofessionnelle : manque de places dans le secteur choisi, absence de formation, refus de la part de certains centres d'accueillir ce public, exigence de prérequis ;
- soit au cadre pénitentiaire : report des décisions de libération conditionnelle, incompatibilité de dates entre libération et entrée en formation, le candidat n'est pas libéré dans les délais, démarches administratives trop lourdes...

Il n'est pas facile de trouver des outils d'orientation adaptés à notre public. Les supports proposés en matière d'emploi ou de formation sont souvent éloignés de la réalité du détenu et de son vécu. L'équipe a sélectionné une série d'outils (dont des tests d'intérêt professionnel) mais qui ne peuvent s'utiliser qu'en complément des entretiens individuels.

### **Piste de réflexions en vue d'effectuer une orientation professionnelle plus efficace avec un public de détenus et d'ex-détenus**

Nous sommes confrontés à la difficulté et à la nécessité d'établir une méthode structurée d'orientation adaptée à notre public qui, le cas échéant, nous permettrait d'évaluer notre travail de manière plus objective.

L'orientation professionnelle doit tenir compte du moment où le projet va se réaliser (période de la vie de l'usager, stabilité affective, âge, situation familiale, état de santé, maturité, expérience profession-

nelle ou pas) et du lieu où elle se réalise (intra-muros, en liberté, avec des contraintes telle que la semi-liberté, la surveillance électronique, la liberté conditionnelle...).

L'orientation professionnelle avec un détenu doit tenir compte également des réalités économiques immédiates (demande urgente d'un emploi afin de répondre aux besoins vitaux) et de l'état psychologique et physique du détenu à sa sortie ainsi que de son passé carcéral et de son casier judiciaire.

Il est important de bien clarifier la demande de l'usager et de distinguer ce qui est de l'ordre de l'utilisation du service et le réel besoin d'être aidé. Cette demande pourra être très différente une fois qu'il sera libéré (les besoins, la confiance en soi, les compétences et l'état psychique sont souvent très différents à la libération).

Il faut se donner du temps pour réaliser une orientation professionnelle et privilégier le long terme qui constitue un atout par rapport à la précipitation et l'immédiateté. Le travail d'orientation n'est jamais abouti. Le chemin professionnel linéaire n'existe plus de nos jours. Il est nécessaire d'envisager l'orientation dans sa globalité et de laisser la porte ouverte à l'imaginaire. Souvent l'intéressé est incapable de se projeter dans un métier qui lui apporte-

rait satisfaction, il doute de lui-même et est incapable d'effectuer un choix. Il faut lui laisser le temps de se retrouver, de se comprendre, de se reconnaître.

Il faut essayer de partir des « mots » de l'usager, d'identifier ses besoins et lui permettre d'être acteur de sa réinsertion en lui donnant des outils qu'il pourra s'approprier. Ses doutes, ses périodes sans espoir, ses voies sans issues peuvent être exploitées et recentrées vers des aspects positifs.

Enfin, en tant qu'agent d'orientation professionnelle lié au cadre carcéral, il faut se donner des occasions de formation continue pour s'assurer des connaissances actualisées dans toute une série de secteurs (psychologique, économique, social, politique, juridique...) et se ménager également des espaces d'intervision où les situations les plus problématiques pourront être débattues entre collègues.

#### L'équipe de l'APRES

- 
- 1 La libération conditionnelle n'est pas un droit (acquis d'office) mais une mesure accordée par la Commission de Libération conditionnelle au terme d'une procédure dont la première étape est le passage devant la conférence du personnel.
  - 2 Conférence du personnel : composée du directeur, de membres du service psychosocial, du chef surveillant, se tient tous les mois et a pour objet l'examen des cas individuels, dont les demandes de libération anticipée.

---

## L'ORIENTATION A PROFORAL

**P**ROFORAL a acquis une expérience importante dans la formation d'adultes analphabètes et infra-scolarisés.

De part sa pluridisciplinarité, l'équipe offre la possibilité d'améliorer les connaissances de base, d'acquérir une méthode de travail ainsi que de clarifier le projet professionnel des chercheurs d'emploi.

Nous travaillons avec des petits groupes de plus ou moins quatorze personnes, chacune d'entre elles bénéficiant d'un suivi individualisé.

Nos programmes de formation sont tous élaborés avec le souci de reconnaissance et

**L'insertion**

de développement des potentialités de chacun, ainsi que des compétences nécessaires pour atteindre des objectifs socioprofessionnels individualisés.

Suivant les écrits, le public que nous accompagnons est nommé, comme public fragilisé, voire comme public ayant des handicaps sociaux, ou encore comme faisant partie de la sphère des « non employables ».

Pour nous, le public auquel nous nous adressons est peu scolarisé et ce pour des raisons différentes.

Mais, nous sommes toujours confrontés à des personnes dont les trajectoires sont le reflet d'un chaos psycho-socio-économique

qui ne leur a pas permis d'acquérir les compétences minimales en terme de savoir, savoir-être et savoir-faire.

Il est fort de constater que l'inadéquation des comportements aux normes environnementales a une très grande incidence sur l'insertion socioprofessionnelle de celles-ci. Ces éléments créent à terme des effets exponentiels sur l'exclusion et la stigmatisation de ces personnes, stigmatisation dans laquelle souvent ils se reconnaissent comme dans un groupe d'appartenance, ce qui accroît encore plus la difficulté au changement.

**Et pourtant, nous pouvons faire un constat**  
Statistiques d'insertion entre 2001 et mi-2005 :

*Public en filière (c-à-d proche de l'emploi)*  
116 personnes

- 106 personnes en formation qualifiante avec mise à l'emploi
- 1 personne à l'emploi dès la fin de la pré-formation.
- = 92% d'insertion

*Public le plus éloigné de l'emploi (alphabétisation et formation de base) 466 stagiaires*

- 17 mises à l'emploi +/- 3%
- 147 entrées en « formation qualifiante » 31%
- 114 poursuites en « remise à niveau » 24%
- 127 attentes de « formation qualifiante » 27%
- 31 arrêts pour raison connue 6%
- 30 abandons 6%

La singularité de notre travail d'insertion se décline avec le concept « temps » afin de constituer ou de reconstituer une inscription professionnelle et sociale.

En effet, le temps de la formation constitue le temps de la mise à l'épreuve des capacités d'apprentissage des uns et des autres.

La mise en évidence de la relative rapidité d'évolution pour le stagiaire lui permet une conscientisation de plusieurs paramètres :

- Vitesse d'apprentissage par rapport au projet initial ;
- Contraintes économiques dans lesquelles il se trouve.

Nous ne pouvons pas faire l'économie du temps de la rencontre grâce à laquelle on peut ensemble confronter les différents paramètres pour les uns et les autres.

Paramètres qui sont mis perpétuellement

au travail, soumis au questionnement à travers le groupe en formation mais aussi en entretien individualisé.

De plus, nous avons mis au point une pédagogie du projet basée sur des profils de compétences que le stagiaire peut s'approprier d'emblée dès le début de la formation. Ces objectifs seront individualisés, et amènent le stagiaire à produire une épreuve publique mettant en valeur l'évolution de ses compétences.

Notre pertinence, c'est que c'est eux qui choisissent leur projet, et qui in fine arbitrent à partir de ce qu'ils sont et des contraintes dans lesquelles ils se trouvent.

Nous citerons ici, pour exemple, les différentes orientations prises par les stagiaires des formations « alphabétisation et formation de base » :

Au 1<sup>er</sup> semestre 2005, sur 59 personnes, il y a eu 22 types d'orientation différentes :

- 7 abandons (raisons économiques)
- 1 retour au pays
- 8 poursuites en « remise à niveau »
- 1 aide électricien
- 2 jardinage
- 1 formation qualifiante en couture
- 1 nettoyage en milieu hospitalier
- 2 cuisine de collectivité
- 2 commis de cuisine
- 1 fleuriste
- 1 électricienne
- 1 magasinier (à l'emploi)
- 4 auxiliaires à l'enfance
- 1 webmaster
- 2 infirmiers A2
- 7 auxiliaires polyvalentes
- 1 éducatrice
- 3 chauffeurs
- 8 employés bureautique
- 1 infographie
- 1 animateur sportif
- 1 vendeuse caissière
- 1 employé tourisme
- 1 agent d'accueil

D'après nous, le « libre arbitre » du stagiaire, accompagné, garantit son implication dans un projet d'insertion, qui devient sien.

Jacqueline Bailly  
Proforal

## L'ORIENTATION A FORET

**P**endant la période de recrutement et de constitution des groupes, nous recevons sensiblement plus de demandes pour la formation AFT Horeca que pour la formation de base.

Ceci peut notamment s'expliquer du fait que l'AFT est une formation porteuse d'emploi, ce qui n'est pas le cas de la formation de base, après laquelle les stagiaires ont comme projet d'entamer une formation qualifiante.

Pour l'une et l'autre formation, c'est également à ce stade que commence notre travail d'orientation ou de réorientation.

En AFT, la réorientation s'effectue dans les cas suivants : si la procédure de sélection est clôturée et qu'il n'y a plus de place (nous établissons toutefois une liste d'attente au cas où une personne se désisterait), si le ou la candidat(e) se rend compte que la cuisine n'est pas faite pour elle (certaines personnes appréhendent mal la différence entre cuisiner à la maison et cuisiner comme activité professionnelle) ou encore, si le stagiaire a de gros problèmes de santé qui l'empêcheraient de mener la formation à son terme et plus encore d'envisager un avenir professionnel dans le secteur.

Cependant, n'oublions pas qu'il peut aussi y avoir réorientation durant la formation si le règlement d'ordre intérieur n'est pas respecté, s'il y a de gros problèmes psychosociaux entravant la poursuite de la formation ou à la demande du stagiaire.

L'orientation dans le cadre de la formation AFT horeca se fait généralement vers un module de détermination ou d'orientation si le projet ne correspond pas ou dans le cas où notre liste est complète, vers d'autres centres de formation dans le même domaine.

Dans ce cas, nous pouvons, au sein de notre asbl, prendre des contacts avec ceux-ci en présence de la personne intéressée afin de l'aiguiller au mieux.

En ce qui concerne la formation de base, il est évident que la constitution du groupe est plus difficile étant donné que la finalité n'est pas l'emploi. Certaines personnes n'ont pas envie de passer par de nombreuses formations qui prennent généralement du temps, tiraillées qu'elles sont

entre le désir et la nécessité de se former et l'aspiration à l'emploi dans les plus brefs délais.

En outre, étant donné que nous avons deux niveaux différents de formation de base, les exigences sont différentes. Pour le niveau 1 qui est le niveau débutant, un projet professionnel précis n'est pas demandé. Nous le travaillons ensemble à travers diverses activités. Par contre pour le niveau 2 qui est le niveau pré-qualifiant, il est préférable que le stagiaire ait une idée claire de son projet professionnel, ceci n'empêche que nous allons tout de même travailler ce projet tout au long de la formation. Si pour ce niveau 2, le candidat n'a aucune idée de son futur projet, une orientation vers une détermination dans une Mission Locale peut être conseillée. Cela lui permettra de réfléchir avant de se lancer. Toutefois, si les personnes sont trop âgées, on peut les inviter à revoir leur projet.

Vu les exigences du marché de l'emploi et de la formation, les personnes étant loin d'être prêtes à entamer une formation sont également orientées vers d'autres services sociaux, CPAS... Les personnes ne correspondant pas au niveau du groupe sont, quant à elles, orientées vers d'autres centres de formation où le niveau serait plus adéquat.

Au terme de la formation de base, deux types de difficultés d'orientation sont souvent rencontrés. Premièrement, l'orientation en cours de formation car les périodes recrutement sont bien définies et la personne peut alors tomber à une période creuse où il n'y a pas d'entrée possible. Deuxièmement, l'orientation après formation quand il n'y a plus de places dans les centres de formation. Le candidat peut alors être mis sur une liste d'attente, mais il y a alors un délai d'attente avant la date d'entrée.

En conclusion, l'AFT est beaucoup plus demandé car la formation débouche à l'emploi, la motivation première de la plupart des candidats est d'acquérir l'expérience nécessaire qui leur permettra de trouver un travail plus facilement et le plus rapidement.

Emine Arslam  
Agent d'insertion à l'asbl FORET

## « MIDI FEBISP » : RENCONTRE AVEC EVELYNE COPPENS

**E**velyne Coppens est la directrice du Pôle 4 « Orientation et accompagnement » à Bruxelles Formation. Ce Pôle a en charge la remise à niveau en français, néerlandais, anglais, informatique, clavier en maximum 2 x 6 semaines pour préparer les demandeurs d'emploi à réussir les tests d'entrée de certaines formations qualifiantes organisées par l'Institut de Formation professionnelle bruxellois...

### Les dimensions de l'orientation dans la formation

#### En amont de toute formation

La question qui se pose est « **Comment amener le demandeur d'emploi à réussir son parcours de formation ?** ». Attention, réussir son parcours signifie « faire un pas en avant » comme apprendre à organiser sa vie de manière à se lever et à être présent aux cours à l'heure dite, que le demandeur d'emploi se rende compte qu'il est capable de faire quelque chose...

L'un des moments clés de cette phase est celui de l'information et de la conscientisation de la réalité du métier envisagé. Par exemples, travailler dans l'horeca implique de travailler debout et d'avoir des horaires coupés, l'aide aux personnes est un travail plus physique que ce qu'on pense... Le but est donc bien de donner toutes les informations nécessaires aux demandeurs d'emploi avant qu'ils ne s'engagent dans cette voie. Cela se traduit par des visites de chantiers, des journées d'informations thématiques dans les centres de formation, un stage d'observation... En bref, il s'agit de donner envie au stagiaire de s'investir dans un parcours de formation en toute connaissance de cause.

Le second aspect primordial est celui du traitement de la demande de formation. Dans ce cadre, un véritable bilan professionnel qui met en évidence les compétences acquises, les connaissances techniques, les capacités d'apprentissage... du demandeur est indispensable. Il ne faut surtout pas le « prendre en otage » mais, au contraire, faciliter, si nécessaire, son passage vers un autre organisme de formation plus adapté.

#### L'accompagnement au cours de la formation

Les différentes étapes du parcours peuvent s'enchaîner ou non.

Parfois, après une formation de base, le demandeur d'emploi doit s'organiser au niveau personnel (déménagement, garde des enfants...) avant de pouvoir envisager une formation qualifiante menant à l'emploi. Il est donc important de partir de la réalité de la personne et de s'adapter à elle (organisation du programme, adaptation des horaires...).

En cas de problème, le stagiaire peut exprimer, de manières très différentes, son mal-être (arriver systématiquement en retard, s'isoler par rapport au groupe par exemple). Il faut alors en discuter avec lui et chercher une solution au problème rencontré. En aucun cas, les décisions ne sont prises par quelqu'un d'autre que la personne concernée !

Le formateur peut également être amené à faire le point avec une personne dont il a l'impression qu'elle « sature » par rapport à la formation et ainsi essayer de trouver des ébauches de solutions pour lui éviter de subir un échec.

Il est donc primordial d'instaurer un climat de confiance entre le suiveur et le stagiaire afin d'avoir toutes les cartes en main pour permettre d'adapter le parcours de formation.

Ainsi, chaque stagiaire a un « coach », un référent qui l'écoute sans le juger.

#### Le stage vu comme outil pédagogique

Il existe différents types de stages qui varient selon les objectifs et les durées envisagées :

- stage de découverte du métier. Il a lieu au début du parcours de formation (pour confirmer le projet professionnel) et dure 1 à 2 semaines.
- stage visant l'acquisition de nouvelles compétences. Ce stage a lieu pendant la période de formation (alternance entre deux lieux de formation : l'entreprise et le centre de formation pour compléter les cours par des acquis pratiques).
- stage d'insertion professionnelle. Il a lieu en fin de formation et dure de 2 à 4 semaines.

Le stage ne doit en aucun cas servir à obtenir de la main-d'œuvre gratuite !

**En conclusion**

Voici un beau projet d'insertion socioprofessionnelle qui place l'humain au centre des préoccupations. Le suivi psychologique,

l'écoute des stagiaires et la souplesse du système sont tout simplement épatants. Evidemment, cette démarche implique beaucoup de moyens et de personnels et la route est encore longue...

Nathalie Hoffstadt

## Annonces

**Offres d'emploi**

Nouvelle société active dans le titre-service - **A Vos Services SCRL** - située à Molenbeek, cherche un(e) **coordinateur/trice**.

Description des tâches :

- gestion journalière
- développement de l'entreprise d'insertion

Profil et conditions :

- études supérieures à orientation économique
- minimum bilingue FR/NL
- expérience en gestion du personnel et d'équipe
- compétences en gestion financière, administrative, commerciale...
- rigoureux/se, organisé(e), capacités communicationnelles...

**Adresser CV et lettre de motivation à :**  
**Mission locale de Molenbeek asbl**  
**bld Léopold II 101-103**  
**1080 Bruxelles**  
<mailto:eheniqui@mlocmolenbeek.irisnet.be>

URGENT! Le **Cefig asbl** (OISP) engage un(e) **collaborateur/trice informatique** pour contrat temps plein à durée indéterminée. Engagement prévu pour le 10 octobre.

Description des tâches :

- cours d'informatique (Word, Excel, Internet, Powerpoint, Access)
- maintenance et administration des parcs informatiques et des réseaux intra et internet
- maintenance et administration du site web de l'association

Profil et conditions :

- conditions ACS (domicilié(e) à Bruxelles)
- très bonnes connaissances de Windows 2000 et de la suite Office 2000
- qualités pédagogiques requises pour l'enseignement de l'informati-

- que à destination d'un public d'adultes en insertion socioprofessionnelle (formation bureautique et formation de base)
- ouvertures aux problèmes des publics en difficulté
- connaissances en hardware et réparation de matériel informatique
- connaissances en entretien de réseau informatique sous TCP/IP - connaissances minimales de Linux
- mises à jour du site web de l'association : connaissance html (connaissance php étant un plus)
- rigueur, capacité d'anticipation et d'organisation, autonomie, responsabilité, faculté d'adaptation
- conditions : CP 329.02 – barème 4.1

**Envoyer candidature et lettre de motivation à :**  
**CEFIG asbl**  
**Mme Marianne Swinne, Directrice**  
**rue de la Poste, 105**  
**1030 Bruxelles**  
<mailto:mswinne@cefig.be>

**COBEFF asbl, OISP, cherche collaborateur(trice)** pour donner cours dans modules de diététique et de manutention (charges et personnes) pour différentes formations professionnelles.

**Envoyer lettre motivation & CV à:**  
**COBEFF asbl**  
**Martine De Vos**  
**rue Philomène, 39**  
**1030 Bruxelles**  
[coordination@cobeff.be](mailto:coordination@cobeff.be)  
**☎ 02 250 35 62**  
<mailto:coordination@cobeff.be>

**Forbagra asbl** recherche un(e) **technicien(ne) PC / réseau** confirmé(e).

Description des tâches :

- activités de formation
- maintenance
- consultation en associations

Profil et conditions :

- pas de conditions particulières requises à l'embauche
- bonne capacité pédagogique
- bonne maîtrise des logiciels office
- la maîtrise d'autres logiciels (image, PAO, web, etc.) est un plus

**CV et lettre de motivation à envoyer à :**

**Fobagra asbl**  
**rue d'Alost, 7**  
**1000 Bruxelles**  
**☎ 02 213 37 90**  
<mailto:fobagra@win.be>  
<http://www.fobagra.org/>

**Lire et écrire Bruxelles** recherche un(e) **secrétaire-comptable ou aide-comptable**.

Description des tâches :

- classement des documents (factures, rappels, extraits...)
- encodage dans le programme comptable Ciel
- travail de secrétariat (courrier en Word)
- tenue de tableaux Excel (tableaux de trésorerie, budgets...)

Profil et conditions :

- statut ACS Bruxelles (condition indispensable)
- expérience exigée.
- niveau A3 ou A1 (à préciser dans votre lettre)

**CV et lettre de motivation à adresser à :**  
**Lire et écrire Bruxelles asbl**  
**François Decaluwé, Directeur des Ressources Humaines**  
**rue d'Alost, 7**  
**1000 Bruxelles**  
<mailto:francois.decaluwe@lire-et-ecrire.be>

La **Mission Locale de Bruxelles-Ville** recrute un(e) **psychologue** pour contrat à durée indéterminée.



Description des tâches :

- aide à la recherche emploi
- bilan de compétence
- simulation d'entretiens d'embauche
- animation de groupes
- ciblage des employeurs...

Profil et conditions :

- une expérience dans le secteur ISP est un atout

**Envoyer CV à :**  
**MLOC de Bruxelles asbl**

**bd E. Jacqmain, 50**  
**1000 Bruxelles**  
**☎ 02 219 80 71**  
[mailto:mloc\\_bxl\\_vile@hotmail.com](mailto:mloc_bxl_vile@hotmail.com)

## Agenda

---

### LE TRAVAIL DE LA FEBISP DU 01/07 AU 15/09

<b>01/07</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion du groupe de travail Economie Sociale</li> <li>• Réunion de la CP329</li> <li>• Rencontre Economie Sociale : administration sur derniers points de la réglementation ILDE/EI</li> <li>• Rencontre avec CF2M sur projet d'économie sociale d'insertion</li> </ul>
<b>04/07</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion préparatoire UBENM</li> </ul>
<b>05/07</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FFCISP : rendez-vous avec Christelle Sanchez, chercheuse à Synergie</li> <li>• Rencontre sur partenariat ORBEM, ISPAT</li> <li>• Réunion sur le projet CREASOC</li> </ul>
<b>20/07</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plate-forme Economie Sociale</li> </ul>
<b>03/08</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontre avec Véronique Deprêtre : dossier orientation professionnelle pour interview</li> <li>• Rencontre sur le partenariat ORBEM</li> </ul>
<b>10/08</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontre avec Madame Tinant de l'asbl « Espace Bien-être » pour projet d'ILDE</li> </ul>
<b>16/08</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de rédaction de l'Essor</li> </ul>
<b>18/08</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion sur le dossier de partenariat ORBEM, Ateliers du Soleil</li> <li>• Rapport d'avancement, enquête publique ISP, à la COCOF</li> <li>• Rencontre avec Monsieur J-P Hogenboom, inspecteur de la Communauté Française</li> </ul>
<b>19/08</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontres sur le partenariat ORBEM</li> </ul>
<b>22/08</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité d'accompagnement enquête public ISP + dossier catégories – rencontre avec Lucie Deffernez</li> <li>• Rendez-vous avec Benelux Afro Center, pour dossier de candidature ILDE</li> </ul>
<b>24/08</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontre sur le partenariat ORBEM</li> <li>• CREASOC : formation au diagnostic de projets d'économie sociale avec S. Fosseur du CREDAL</li> </ul>
<b>25/08</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontre sur le partenariat ORBEM</li> <li>• Equal CREASOC – marchés pour l'économie sociale d'insrtion – rencontre avec le GEL de Saint-Gilles</li> </ul>
<b>29/08</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontre sur le partenariat ORBEM</li> <li>• Rencontre avec Lucie Deffernez – enquête public ISP</li> </ul>
<b>30/08</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCFEE</li> </ul>
<b>01/09</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontre avec Martine Schoukens : échanges sur l'articulation des filières</li> <li>• Comité de rédaction de la Lettre du RPE</li> <li>• Groupe de travail « projet pilote Alternance Alternative »</li> </ul>
<b>02/09</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontre avec F. Thiry : orientation, guidance et détenus</li> <li>• Préparation du comité de coordination MLOC-ORBEM-OOTB</li> </ul>
<b>05/09</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plate-forme Economie Sociale</li> <li>• Réunion sur le dossier de partenariat ORBEM, FIJ</li> </ul>
<b>06/09</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonds socioculturel et sportif, Apef</li> <li>• Rencontres sur le partenariat ORBEM</li> </ul>
<b>07/09</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontre sur le partenariat ORBEM</li> <li>• Rencontre avec Luigi Martinetti : préparation de la conférence finale – projet ECSA</li> <li>• Cellule exécutive CCFEE</li> <li>• Réunion de travail : enquête activité + projet FFCISP</li> <li>• Réunion du groupe de contact BXL du Pacte Associatif (CBCS)</li> </ul>
<b>08/09</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rencontres sur le partenariat ORBEM</li> <li>• Rencontre-découverte de l'alhabétisation en Communauté Française Wallonie-Bruxelles : expo et</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>conférence de presse</li> <li>Réunion sur le dossier de partenariat ORBEM, MLOC Ixelles</li> <li>Préparation de la constitution UBENM</li> </ul>
<b>09/09</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réunion du comité de gestion FFCISP</li> <li>Rencontre avec Bastien Manchon sur Reves, Cabinet de Monsieur Picqué</li> </ul>
<b>12/09</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réunion du Conseil d'administration de la FESEFA</li> <li>Rencontre avec Carole Monnet, MLOC Ixelles</li> <li>Réunion du groupe de travail Economie Sociale</li> <li>Rencontres sur le partenariat ORBEM</li> </ul>
<b>13/09</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réunion du conseil d'administration CP329 Réduire et Compenser</li> <li>Rencontres sur le partenariat ORBEM</li> </ul>
<b>14/09</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réunion du Conseil d'administration de la FeBISP</li> </ul>
<b>15/09</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Petit déjeuner de l'économie sociale à l'Atelier des Tanneurs</li> <li>Rencontre sur le partenariat ORBEM</li> <li>Groupe de travail « réflexion pédagogique formation de base (RPFB) »</li> <li>Rencontre avec Monsieur Christian Lamouline, Cabinet de Monsieur Cerexhe</li> </ul>

## ACTIVITES

<b>13/10/05</b> de 9h à 17h	<p align="center"><b>Subventions européennes : formation d'une journée à Bruxelles</b></p> <p><b>ID's</b> vous propose d'assister à une journée de formation sur les subventions européennes pour les associations, collectivités locales...</p>	<p><u>Lieu</u> : Quartier européen</p> <p><u>Infos</u> : <a href="http://www.idseurope.org/fr/new02.htm">http://www.idseurope.org/fr/new02.htm</a></p>
<b>18/10/05</b> de 18h30 à 21h30	<p align="center"><b>« Droit au travail »</b></p> <p><b>La Ligue des droits de l'Homme</b> vous invite à une soirée de réflexion au cours de laquelle, les thèmes suivants seront abordés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La qualité de l'emploi et du travail</li> <li>- Le droit au travail dans un contexte de précarité sociale</li> <li>- L'intégration sociale par le travail, aujourd'hui?</li> </ul>	<p><u>Lieu</u> : Maison de la Presse de Mons rue des Clercs, 32 7000 Mons</p> <p><u>Contact</u> : Olivier Sebasoni ☎ 02/209.62.81 <a href="mailto:osebasoni@liquedh.be">mailto:osebasoni@liquedh.be</a></p>
<b>18/10/05</b>	<p align="center"><b>« A la recherche de solidarités »</b></p> <p><b>Dans les domaines de l'économie sociale, de l'enseignement et de l'insertion sociale et professionnelle</b></p> <p>Tel sera l'intitulé du colloque que mettra sur pied le <b>CERISIS</b> à l'occasion de ses <b>10 ans d'existence</b>. Ce colloque a pour ambition de susciter un dialogue entre chercheurs et intervenants de terrain dans le but d'allier pertinences sociale et scientifique et, de la sorte, contribuer à la mise en place de transformations solidaires au sein de notre société.</p>	<p><u>Lieu</u> : CEME rue des Français, 147 6020 Dampremy</p> <p><u>Programme et inscriptions</u> : <a href="http://cerisis.opes.ucl.ac.be/">http://cerisis.opes.ucl.ac.be/</a></p>
<b>21/10/05</b>	<p align="center"><b>Second hand second life - 3e édition</b></p> <p>Et de 3 pour le défilé des <b>Petits Riens!</b> 21 créateurs présentent leurs créations uniques le 21 octobre au centre de tri des Petits Riens.</p> <p>Vu le succès de l'an dernier, aucun billet ne sera vendu sur place !!</p>	<p><u>Lieu</u> : Centre de tri des Petits Riens Klein Bijgaardenstraat 49 Leeuw-Saint-Pierre</p> <p><u>Renseignements</u> : ☎ 02 537 30 26</p> <p><u>Réservations</u> : Prix : 15 € (étudiants) - 25 € Pré-vente dans les Boutiques des Petits Riens ou par virement avant le 14 octobre au numéro 001-1927752-50 (frais de port 1 euro)</p>