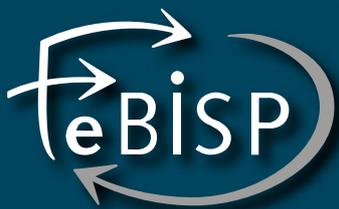




**se compléter
renforcer
pour le dispositif ISP**

**Focus
sur les partenariats
dans l'Insertion**



L'insertion

LE MAGAZINE DE L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE
ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE D'INSERTION À BRUXELLES

DU 25 SEPTEMBRE 2014 AU 25 DÉCEMBRE 2014 • N°102



3 Édito

4 Brèves

- La ville de Bruxelles s'équipe d'un Bus de l'Emploi
 - Nouveaux membres FeBISP
 - Triple anniversaires à Molenbeek !
 - Lire et Écrire a les boules, et le fait savoir !
 - Manifestation nationale du 06 novembre 2014
 - Inauguration de l'espace R à la Mission Locale de Bruxelles-Ville
-

6 Sur le vif

« Emploi et économie : quelle économie pour quel emploi ? »

8 Sur le vif

Le Conseil Economique et Social de la Région de Bruxelles-Capitale, un "ketje" de vingt ans

10 DOSSIER :

Se compléter pour renforcer le dispositif ISP

22 Rencontre...

... avec Didier Gosuin

24 Allô Bruxelles, Allô la Terre !

Deux journées ordinaires... au contrôle du service communautaire

25 Reportage

Les ALE titres-services : un projet d'ILDE

29 Le coin de l'employeur

31 Vœux 2015

Chers lecteurs,

À l'heure d'écrire cet édit de fin d'année, il est habituel de faire un bilan de l'année écoulée et de souhaiter une nouvelle année la meilleure possible.

Il m'est un peu difficile de le faire au vu de la situation sociale et des choix politiques faits par le nouveau Gouvernement fédéral. Les acteurs de l'Économie Sociale d'Insertion et de l'Insertion socioprofessionnelle travaillent au quotidien, en Région bruxelloise, avec des milliers de personnes qui, de manière digne, tentent de trouver ou de retrouver un emploi et des conditions de vie matérielles un tant soit peu suffisantes.

Elles sont souvent, avec ou sans emploi, dans des équilibres financiers plus que précaires. Elles le seront sans aucun doute encore plus quand elles auront « bénéficié » du saut d'index, de la diminution des allocations de chômage et des exclusions de celles-ci.

Qu'elles soient jeunes ou moins jeunes, la fragilisation de ces personnes n'est pas digne d'une société qui se dit toujours être solidaire.

Nous, les acteurs de l'ESI et de l'ISP, nous continuons à soutenir un projet visant à promouvoir une société réellement plus juste et plus solidaire garantissant à la fois les intérêts collectifs et les libertés individuelles basées sur l'égalité des chances pour tous, mais aussi, et surtout, l'égalité de « résultat », pour des droits fondamentaux, tels que des revenus décents, l'accès à des logements abordables et des emplois de qualité.

Nous continuerons à le faire dans un contexte de plus en plus difficile, avec et pour les milliers de personnes que les associations suivent au quotidien.

Nous espérons aussi que les politiques menées en Région bruxelloise qui, avec la 6^{ème} réforme de l'État, disposent de leviers et de moyens importants notamment en matière d'économie et d'emploi, ne suivront pas les orientations du Gouvernement fédéral.

Je vous laisse découvrir le numéro 102 de L'insertion. Vous pourrez y lire l'interview de Didier Gosuin, Ministre en Région bruxelloise de l'Économie, de l'Emploi et de la Formation professionnelle. Le dossier met le focus sur des projets de partenariat que développent les opérateurs d'ISP et d'ESI. Ces collaborations illustrent un des aspects qui permet à ces structures de développer leur travail d'insertion. Cela illustre aussi, concrètement, une certaine forme de solidarité...

Bonne lecture,

Pierre Devleeshouwer
Directeur de la FeBISP

La ville de Bruxelles s'équipe d'un Bus de l'Emploi

Marion Lemesre, échevine de l'Emploi et de la Formation a dernièrement inauguré le Bus de l'Emploi de la ville de Bruxelles.

Cet espace mobile dédié à l'information et à la rencontre vise à améliorer l'accessibilité des services publics, à créer des liens sociaux et accompagner les personnes fragilisées dans une démarche de réintégration et d'activation. Il se veut un outil à disposition de tous les acteurs, à l'image des partenaires fondateurs : la Mission Locale pour l'emploi de Bruxelles-Ville, l'Agence Locale pour l'Emploi de Bruxelles, Tracé Brussel, ACTIRIS, le CPAS et la Centrale de l'Emploi qui en assure la coordination. Des partenariats publics-privés sont également proposés pour des événements spécifiques tels que le recrutement pour une grande enseigne.

À l'heure actuelle, cinq itinéraires sont envisagés, principalement dans les quartiers comportant le plus grand nombre de chercheurs d'emploi. Le bus pourra également être mobilisé à la demande des acteurs de terrain ou des partenaires dans le cadre d'actions spécifiques.

Plus d'informations : la Centrale de l'Emploi de la ville de Bruxelles
info@mefbruxelles.be

Nouveaux membres

La Fédération souhaite la bienvenue à cinq nouveaux membres de l'Economie Sociale d'Insertion. Il s'agit des sections Titres-services des ALE de Bruxelles-Ville, Auderghem, Jette, Koekelberg et Schaerbeek. « L'insertion » leur a consacré un reportage dans ce numéro afin de les découvrir. Bienvenue !

Triple anniversaires à Molenbeek !

À l'occasion d'une grande journée, les 20 ans de la Mission Locale pour l'Emploi, les 15 ans de Molenbeek

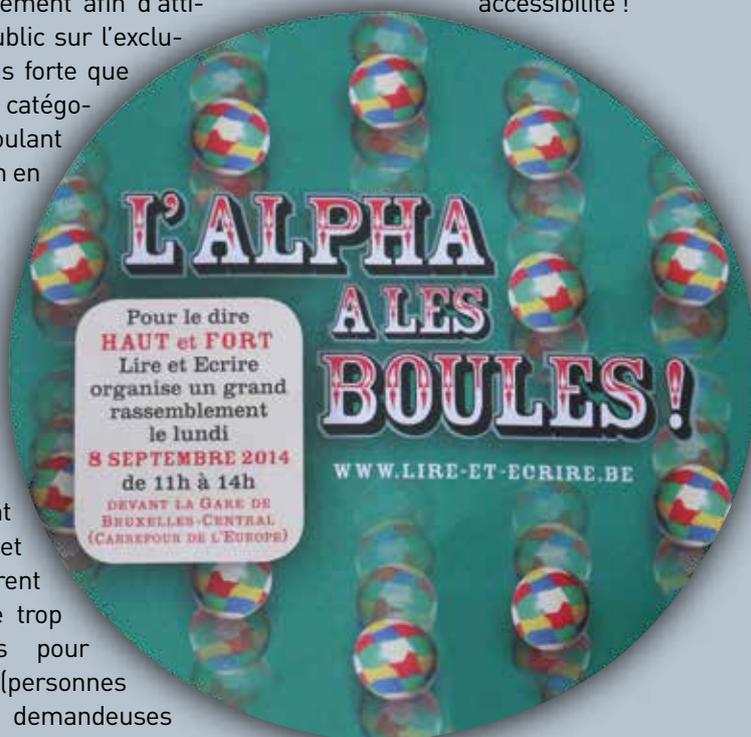
Formation et les 10 ans du restaurant social « Les Uns & Les Autres » ont été fêtés. Au programme, un parcours itinérant permettant de découvrir de nombreuses structures molenbeekoises : L'atelier de formation par le travail « L'AFT'Heure », la structure d'économie sociale « Le Marmitime », le restaurant social « Les Uns & Les Autres », la cellule technique de l'ILDE, la maison d'enfant d'Olina, la société de titres-services « À Vos Services » ainsi que la SCRL à finalité sociale « Green Works ». La journée s'est clôturée par un gâteau d'anniversaire lors du cocktail. Un excellent anniversaire !

Lire et Écrire a les boules, et le fait savoir !

Le lundi 8 septembre, à l'occasion de la Journée internationale de l'alphabétisation, Lire et Écrire a organisé devant la Gare de Bruxelles-Central un grand rassemblement afin d'attirer l'attention du public sur l'exclusion de plus en plus forte que subissent certaines catégories de personnes voulant suivre une formation en alphabétisation.

En effet, bien que l'alphabétisation soit le premier pas vers une insertion socioprofessionnelle réussie, certaines catégories d'adultes souhaitant apprendre à lire et à écrire rencontrent encore toutefois de trop grandes difficultés pour entrer en formation (personnes qui ne sont pas demandeuses d'emploi, qui ont plus de 50 ans, qui n'ont pas de crèche pour leur enfant, etc.).

Dans une ambiance chaleureuse, rythmée par d'excellents sketches des comédiens du Magic Land Théâtre, et en présence d'apprenants, de travailleurs et de stagiaires, le grand public a pu comprendre la nécessité de faire rimer alpha de qualité et réelle accessibilité !





Manifestation nationale du 6 novembre 2014

120.000 personnes ont défilé dans les rues de Bruxelles le 6 novembre à l'occasion d'une manifestation nationale initiée par le Front commun CSC/FGTB/CGSLB. La FeBISP s'est jointe au mouvement, avec plus de cents membres, afin de représenter les secteurs de l'ISP et de l'ESI et d'en défendre les intérêts.

Rappelons que l'accord conclu au Gouvernement Fédéral par le nouveau Gouvernement impose une série de mesures dont certaines impliquent de lourdes conséquences pour les publics de l'ISP et de l'ESI, mais également

pour les travailleurs de ces secteurs, représentés par la FeBISP.

Ces mesures contraignantes ciblent entre autres les demandeurs d'emploi et les allocataires sociaux. Que ce soit le saut d'index, la modification de la définition d'un emploi convenable, l'augmentation de la disponibilité sur le marché de l'emploi jusqu'à 65 ans ou la limitation du droit à l'allocation d'insertion, toutes ces mesures vont toucher directement les publics de l'ISP et de l'ESI, en fragilisant encore plus leurs situations et leurs conditions sociales et économiques.

De plus, l'annonce d'un service communautaire pour les demandeurs

d'emploi longue durée interpelle la FeBISP. Ces nouvelles contraintes vont encore accroître la pression sur les demandeurs d'emploi. En effet, les chômeurs de longue durée devront, à hauteur de deux demi-jours par semaine, effectuer un service communautaire sous peine de voir leurs allocations de chômage diminuer. « L'insertion » a profité de la page « Allô Bruxelles, Allô la Terre ! » pour se pencher sur la question... rendez-vous en page 24.

Enfin, les travailleurs du secteur non marchand ne seront pas épargnés par ces mesures. On citera par exemple l'âge légal de la pension reculé à 67 ans, la suppression du crédit-temps sans motif, le recul de l'accès au crédit-temps de fin de carrière de 55 à 60 ans ainsi que les prépensions reportées à 62 ans. Autant de mesures qui touchent directement les travailleurs des secteurs de l'ISP et de l'ESI qui travaillent déjà dans des conditions extrêmement difficiles.

Gageons que nos voix aient été entendues par les autorités en ce 6 novembre.

Inauguration de l'espace R à la Mission Locale de Bruxelles-Ville

La Mission Locale de Bruxelles-Ville a inauguré le 13 octobre dernier les locaux de l'espace R. Cet espace, situé dans les anciens entrepôts Ackermans le long du canal, a pour vocation d'accompagner un public professionnellement fragilisé. Au programme, différents ateliers d'information ou d'accompagnement et des ateliers pour les Programmes de Transition Professionnelle (PTP).

Échevine de l'Emploi et de la Formation et Présidente de la Mission Locale pour l'Emploi de la ville de

Bruxelles, Marion Lemesre a tenu à remercier Laurence Dechêne, directrice de la Mission Locale, pour avoir mis en place et porté ce projet. Elle a également remercié la direction du

Port du Bruxelles ainsi que l'ensemble des partenaires d'insertion socioprofessionnelle présents lors de cette inauguration.



« Emploi et économie : quelle économie pour quel emploi ? »

→ Manon Cools

La 18^{ème} journée d'étude de la FeBISP était consacrée cette année à une thématique ancrée dans l'actualité brûlante de ce début de législature bruxelloise. L'espace Jacqmotte a donc accueilli en ce jeudi 16 octobre un public soucieux de prendre de la hauteur sur ces questions, afin d'enrichir la réflexion à un niveau macroéconomique.

Bruxelles, ville en permanente évolution

Vivre et travailler dans une ville, c'est aussi comprendre son histoire. Jean Puissant, co-fondateur de la Fonderie, musée des industries et du travail de Bruxelles et professeur émérite à l'ULB, a débuté cette journée avec une présentation nous permettant de découvrir les origines du travail bruxellois, ses contrastes et ses grands virages. En effet, Bruxelles est le résultat d'un développement économique et d'une renaissance urbaine au fil des siècles.

La ville naît du croisement d'une rivière et de la route traversant l'axe Nord/Sud, favorisant le développement d'une économie prospère. La Révolution industrielle voit Bruxelles passer d'une société rurale à une société urbaine, avec une économie tertiaire et une collectivité plus égalitaire. L'évolution démographique de la ville est intimement liée à cette Révolution, mais également aux mouvements migratoires.

En 1846, l'activité économique bruxelloise est davantage agricole. Fin du 19^{ème} siècle, près de la moitié de la population travaille dans l'industrie. Bruxelles est alors la deuxième puissance industrielle mondiale.

S'en suit donc une croissance démographique considérable de la population active. Le commerce de détail connaît un développement conséquent

et les ouvrières représentent un tiers des personnes au travail. Bruxelles est à ce moment-là synonyme pour les travailleurs d'emplois salariés - ce qui n'a pas toujours été le cas précédemment - et diversifiés.

Le milieu du 19^{ème} siècle voit également apparaître la nécessité des formations. D'une part, les employeurs souhaitent engager une main-d'oeuvre qualifiée. D'autre part, les syndicats souhaitent

Et l'Europe ?

Henri Houben, docteur en économie et chercheur au GRESEA (Groupe de Recherche pour une Stratégie Économique Alternative) propose ensuite d'explorer les politiques d'emploi que l'Europe impulse. Sans nul doute, le marché se forme autour d'une offre et d'une demande. Pour le marché de la force de travail, il en va de même. Le patronat, dans les



Pierre Devleeshouwer et Tatiana Vanessa Vial Grösser introduisent la journée d'étude.

améliorer les conditions de travail. En 1914, l'enseignement devient obligatoire. Selon Jean Puissant, la décision tardive de cette mesure impacte encore aujourd'hui notre économie.

Au regard de cette présentation, il nous apparaît que la ville est un lieu de liberté et de contrainte, de fermeture et d'ouverture, d'inclusion et d'exclusion. Et l'histoire nous prouve que l'emploi y est en mutation permanente.

années prospères, a mis davantage les femmes au travail et a favorisé l'immigration. Ensuite, la crise apparaît, l'immigration est de ce fait stoppée et le patronat compte alors sur le chômage de masse pour faire baisser les salaires. Cependant, ces mesures ne suffisent pas.

Le chômeur de longue durée doit sans cesse être activé sous peine de ne plus peser assez sur le marché de la force

de travail. Cette activation, dont nous parlons tant aujourd'hui, est en réalité un des objectifs du processus de Lisbonne¹ qui verra le jour dans les années 2000. En 1989, le lobby patronal ERT (Table ronde des industriels européens) tire la sonnette d'alarme : le chômage est trop élevé. Ce sont les entreprises compétitives qui créent de l'emploi. Afin d'être compétitives, ces dernières doivent baisser les salaires et se montrer plus flexibles. S'en suit dès lors le sommet de Lisbonne en 2000, qui se fixera comme objectif pour la décennie à venir de devenir « l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique au monde² ». Programme ambitieux avec de grandes mesures telles que l'activation des chômeurs, le relèvement de l'âge légal de la pension, l'abaissement des coûts salariaux,... avec comme indicateur central le taux d'emploi, dont l'objectif est fixé à 70% !

Constat : les résultats sont décevants et les emplois créés sont précaires. Pourtant, à l'agenda 2020 de la Commission européenne, on retrouve l'objectif d'un taux d'emploi alors fixé à 75%. L'objectif est peu réaliste et pourtant l'Union européenne poursuit sur sa lancée : la politique de sortie de crise doit être centrée sur la compétitivité. La conséquence directe de cette politique pour les employés est la détérioration des conditions de travail, passées du statut de préoccupation majeure à celui de variable d'ajustement. Pour Henri Houben, en Europe, l'horizon 2020 est donc peu optimiste.

L'offre versus la demande

Dans son intervention, François Licoppe, ingénieur commercial et consultant en entreprise, a développé ces notions d'offre et de demande. Du point de vue

des entreprises, une politique d'offre doit signifier le développement de la capacité des entreprises à produire plus de biens et de services. Pourquoi une politique de l'offre ne peut-elle pas fonctionner ? Sans mener une politique concomitante de demande, une entreprise ne vendra pas plus de biens et de services simplement parce qu'elle en produit plus. À elle seule, une politique d'offre ne peut pas faire fonctionner une économie de manière équilibrée. François Licoppe prend l'exemple des réductions de charges sociales supposées permettre aux employeurs d'engager davantage de travailleurs. Cela ne suffit pas, explique-t-il, à les rendre plus compétitives par rapport à la concurrence intra ou extra-européenne. Il défend donc une politique favorable à la fois aux États, aux entreprises et aux travailleurs, par le biais de plusieurs propositions. Il faudrait donc non seulement cesser d'avoir une vision adéquationniste du chômage, mais également se réintéresser aux politiques de demande, s'atteler à relancer les activités industrielles et, enfin, reconstruire des barrières protectionnistes intelligentes autour de notre pays.

Une synthèse critique comme impulsion à un débat de qualité

Bernard Conter, politologue et chargé de recherches à l'IWEPS (Institut Wallon de l'Évaluation, de la Prospective et de la Statistique), avait la délicate tâche de proposer une synthèse critique de la journée avant d'en animer le débat. Après avoir rappelé que l'économie marque quotidiennement nos vies, par le travail et par le non-travail, Bernard Conter a suggéré de s'interroger sur la question d'un État providence et protecteur qui réconcilierait production de projets et production de bien-être. Cela ne se fait malheureusement pas naturellement. Même si les États sont présents, ils ne peuvent pas tout faire !

Dans le contexte économique européen, il est temps de mener une profonde réflexion sur la répartition de ce travail et des richesses, ce qui aboutira à des politiques concrètes.

Du débat, nous retiendrons plusieurs éléments de réponse apportés par les intervenants. Sur la question de la formation, les avis divergent. Tandis que Jean Puissant soutient la thèse de la formation comme outil pour permettre aux Bruxellois de trouver une place sur



Les quatre intervenants réunis lors du débat : Bernard Conter, François Licoppe, Henri Houben et Jean Puissant

le marché du travail, François Licoppe, lui, est plus réservé quant à l'efficacité de la mise à l'emploi par la formation. Henri Houben précisera que pour créer de l'emploi, l'État pourrait initier des projets permettant de rencontrer les demandes financières des personnes non solvables. Notre marché, lui, doit intégrer, dans sa structure économique, les pays voisins. Une économie se limitant à Bruxelles n'a aujourd'hui plus de sens.

Il restait à terminer la journée sur une proposition innovante : à quand la création d'une assemblée citoyenne à échelle européenne (en matière par exemple de politique salariale, de barrière protectionniste ou de mesures fiscales), afin d'instaurer un contre-pouvoir de nature à peut-être réconcilier économie et emploi ?

1 Le processus de Lisbonne était auparavant nommé la stratégie européenne de l'emploi et est à présent connu sous le nom d'Europe 2020.
2 Conseil européen, « Conclusions de la présidence », Lisbonne, 23 et 24 mars 2000, point 5.

Le Conseil Économique et Social de la Région de Bruxelles-Capitale, un « ketje » de vingt ans

→ Michèle Hubin

On ne badine pas avec la concertation sociale en Région de Bruxelles-Capitale. Le Conseil Économique et Social en est la preuve vivante. Après des débuts laborieux depuis son institution en 1994, le CESRBC peut aujourd'hui affirmer son rôle dans le paysage institutionnel bruxellois. Coup de projecteur sur ses missions.

À l'occasion de ses vingt ans d'existence, le Conseil Économique et Social de la Région de Bruxelles-Capitale (CESRBC) a rassemblé vingt jeunes Bruxellois d'une vingtaine d'années qui, l'espace de deux journées, ont enfilé les habits des membres du Conseil pour formuler des recommandations sur le thème de la mobilité à Bruxelles et le résultat de leurs travaux a été présenté lors d'un événement festif organisé au Parlement bruxellois. La FeBISP y a assisté et cela a suscité l'envie de faire (re)découvrir les missions de ce « petit jeune Bruxellois » pure souche. Créé par l'Ordonnance du 8 septembre 1994, le CESRBC a été installé le 11 mai 1995. Il réunit les représentants des organisations représentatives des employeurs, des classes moyennes, du secteur non marchand¹ et des travailleurs de la Région de Bruxelles-Capitale. Il constitue l'organe principal de la concertation socioéconomique de la Région bruxelloise.

Le CESRBC exerce deux compétences organiques distinctes : la consultation et la concertation

¹ Les mandats du secteur non marchand sont répartis entre les membres de la Confédération Bruxelloise du Non Marchand (CBENM).



Séance des 20 ans du CESRBC, dans l'hémicycle du Parlement bruxellois

© CESRBC

La consultation

Les ministres doivent demander l'avis du CESRBC sur tous projets d'Ordonnance et d'Arrêté relatifs à la vie économique et sociale à Bruxelles. Le CESRBC a trente jours pour répondre à une demande d'avis. « Trente jours, c'est court mais c'est la règle des agendas cumulés ! » nous rétorquent F. Boudjaoui et M. Verlinden, tous deux membres du personnel. L'avis est indispensable. Si l'avis fait défaut, le Conseil d'État qui examine le projet le renvoie immédiatement. « C'est une étape que le Gouvernement a mis du temps à comprendre ». Le caractère requis de l'avis n'induit cependant pas

pour le Gouvernement une contrainte de le prendre en compte, on dit que l'avis n'est pas « liant ». Concrètement, le délai de trente jours permet de réunir une Commission², souvent éclairée par le conseiller du Cabinet compétent ainsi que par les travaux des conseils consultatifs. Il s'agit donc d'un travail de collaboration dont chaque pièce du puzzle a son importance. Après le travail en Commission, le projet d'avis est débattu en séance

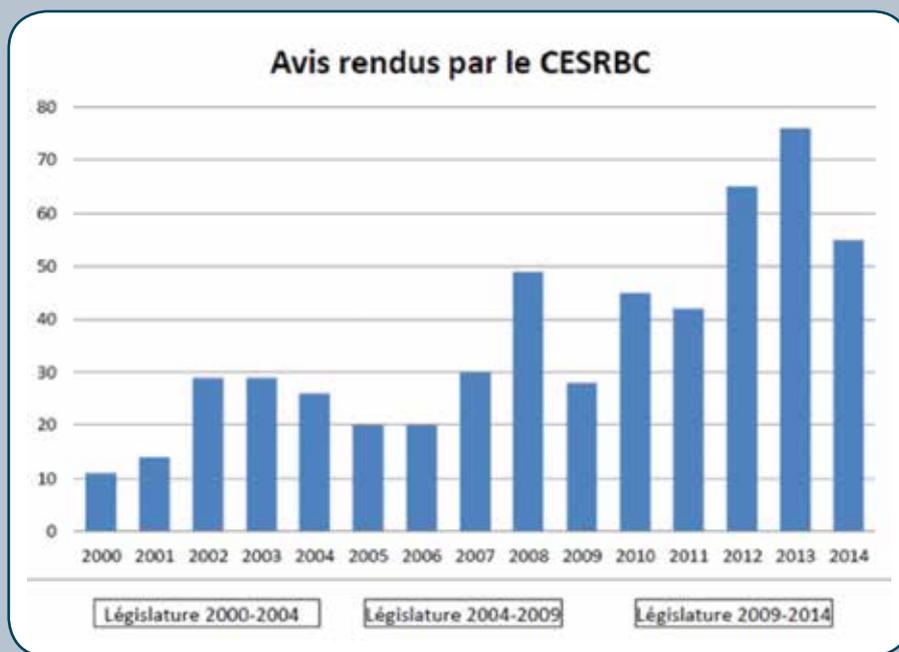
² Cinq Commissions sont établies au CESRBC : la Commission Economie-Emploi-Fiscalité-Finances, la Commission Environnement, la Commission Diversité-Egalité des chances et Pauvreté, la Commission Aménagement du Territoire-Mobilité, la Commission d'Agrément des agences d'emploi privées.

plénière du CESRBC. Notons que le Gouvernement peut invoquer l'urgence ; le délai est alors réduit à cinq jours. Les avis peuvent également être formulés d'initiative. Ainsi, au cours de la précédente législature, le projet de Décret concernant le parcours d'intégration de la COCOF a fait l'objet d'un avis d'initiative du CESRBC. « Le dépôt de ce type d'avis arrive de plus en plus ; c'est une volonté du Conseil d'administration qui veut marquer son intérêt pour la vie économique et sociale bruxelloise ». Ces avis servent de référence documentaire à tout un chacun. Ainsi, il n'est pas rare d'entendre les partis politiques s'en servir comme argumentaire lors des débats parlementaires. C'est une véritable reconnaissance. D'où l'intérêt d'avoir des avis émis à l'unanimité, ce qui est majoritairement le cas.

Depuis 2009, le CESRBC rédige des notes de suivi concernant les Ordonnances et les Arrêtés publiés au Moniteur belge et sur lesquels il a rendu un avis. L'objectif est d'évaluer dans quelle mesure les considérations que le Conseil a émises au nom de toutes ses composantes (considérations consensuelles) ont été « suivies », « non-suivies » ou « partiellement suivies ». Ceci permet de constater qu'il a été tenu compte totalement de 33% des avis. Ce ratio s'élève à 50% si l'on comptabilise la prise en compte partielle des avis. Ces chiffres attestent de la plus-value incontestable du travail du CESRBC.

La concertation

Le CESRBC en est chargé au travers d'un organe : le Comité Bruxellois de Concertation Économique et Sociale (CBCES) qui est composé sur un mode tripartite des ministres et des représentants des bancs syndical et patronal. Dans la récente Déclaration de Politique Régionale, il est mentionné que cet organe sera élargi aux compétences communautaires.



Les compétences particulières du Conseil

Auprès du CESRBC sont instituées deux plates-formes. La Plate-forme de concertation de l'économie sociale, dans laquelle la FeBISP est bien active, puisque sa mission est de rendre des avis sur les agréments des ILDE et EI. Il existe aussi une Plate-forme de concertation en matière d'emploi, mise en place suite à l'Ordonnance de la gestion mixte du marché de l'emploi³. Inactive pendant longtemps, elle a regagné en vigueur depuis 2013. Une fois, « restaurée dans ses fonctions » sous l'égide du nouveau ministre de l'Emploi bruxellois, elle va se remettre rapidement au travail. Des avis sont également rendus dans le cadre de la Commission spécialisée d'agrément des agences d'emploi privées, du Comité consultatif du commerce extérieur ainsi que sur le projet du Plan particulier d'affectation du sol.

Mais le CESRBC, c'est aussi un journal, un site⁴ Internet, des colloques et des débats... L'objectif principal des débats

organisés était d'élargir les échanges sur des sujets de prime abord peu traités par le CESRBC. Ces débats sont l'occasion de proposer un lieu d'échanges de points de vue et de discussions entre interlocuteurs sociaux, monde scientifique, monde politique et experts. « Notre préoccupation par la voie des débats est de prêter attention aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux de la Région de Bruxelles-Capitale, le tout avec un équilibre linguistique respecté ».

Et les collaborateurs que nous avons rencontré d'insister : « Nous essayons de nous entourer des meilleurs experts pour alimenter notre travail de fond mais nous sommes également réceptifs à la demande des autres entités qui requièrent un éclairage sur certaines matières que nous maîtrisons. Notre travail est donc multi-directionnel ».

Le CESRBC est un outil à la disposition de l'ensemble du Gouvernement pour confronter ses projets aux réalités du terrain et pour adapter les textes soumis à consultation et à la pratique des acteurs économiques et sociaux. Gageons que l'institution saura capturer l'énergie de sa jeunesse pour aborder le virage de la maturité.

³ Ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi.

⁴ <http://www.ces.irisnet.be/>

Se compléter pour renforcer le dispositif ISP

En Région bruxelloise, les opérateurs d'insertion socio-professionnelle sont nombreux. Ils couvrent, grâce à leur diversité, un grand nombre de besoins rencontrés par les demandeurs d'emploi bruxellois, non sans un certain nombre d'obstacles et de difficultés.

Au fil des années, de nombreux partenariats se sont créés entre ces opérateurs. Les raisons de ces partenariats ? Une volonté d'enrichir le contenu d'une offre ISP, la nécessité d'offrir aux stagiaires la possibilité de suivre une formation continue au sein d'une filière créée spécialement pour eux, d'apporter une réelle plus-value à un programme existant, etc.

Il s'agit donc de confronter les idées et de valoriser les expériences. Les liens tissés entre ces structures permettent au paysage de l'insertion socioprofessionnelle d'être plus cohérent, avec des services améliorés, des filières d'accompagnement fluides et un accompagnement du stagiaire sans cesse optimisé.

Pour faire écho de ce travail de collaboration, « L'insertion » a rencontré quelques OISP/ILDE, afin de mieux comprendre le contexte dans lequel évoluent ces partenariats. D'où viennent-ils ? Sont-ils viables financièrement ? Quelle est la part de concertation et de liberté

de chaque structure au sein du partenariat ? Comment ces projets sont-ils évalués et quelles conditions sont impératives à leur bon déroulement ? Quelles sont au contraire les difficultés susceptibles d'être rencontrées ? Quelles sont les réelles plus-values de ces projets ? Autant de questions auxquelles nous tentons de répondre dans ce dossier.

Saisissez l'opportunité que vous offre l'AFT Convivialités de suivre une filière particulièrement complète, grâce à JST et Boulot, afin de devenir menuisier. Passez ensuite la porte du CFS pour y découvrir des filières sans cesse adaptées aux besoins du marché du travail, en partenariat avec la Promotion Sociale de Saint-Gilles. Ensuite, rendez-vous sur les planches du Centre Culturel Jacques Frank pour dessiner votre avenir professionnel, grâce à la Mission Locale de Schaerbeek. Et enfin, découvrez comment le CEFAID, en partenariat avec Lexitour Viajes, vous fera, tout comme leurs stagiaires, voyager.



Petit à petit, la filière se construit

→ Pauline Cousin

Parmi les nombreuses activités de Convivialités, l'asbl compte un Atelier de Formation par le Travail en menuiserie (AFT). La préformation qu'il propose s'inscrit dans une filière qui fait intervenir d'autres AFT : démarche cohérente mais qu'il fallait construire. Rencontre avec Pierre Gélis, coordinateur de l'AFT Convivialités, un des acteurs de l'élaboration de la filière.

Convivial
MOUVEMENT D'INSERTION DES RÉFUGIÉS

À l'instar d'autres organismes, Convivialités dispensait initialement une formation en menuiserie. Un regain d'intérêt de la société bruxelloise pour le bois à travers l'éco-construction, l'isolation des logements ou encore l'extension des bâtiments, a conduit les opérateurs à structurer leur offre de formation.

En 2009, à l'occasion de l'agrément en tant qu'AFT, Bruxelles Formation invite Convivialités à inscrire sa formation dans une filière – filière qui est à construire... Cette condition amène l'AFT à entreprendre des démarches à deux niveaux. En interne tout d'abord pour définir l'orientation à prendre :

préformation ou formation qualifiante ? « En devenant opérateur de préformation, nous avons réduit le nombre d'heures par session de 700 heures à 460 heures. Cela nécessite de redéfinir le programme pédagogique mais aussi d'adapter l'objectif. On se situe clairement dans une volonté de (re)mettre le pied à l'étrier et non plus de viser prioritairement une mise à l'emploi, même si celle-ci existe aussi, par exemple, pour les stagiaires ayant déjà une expérience à l'étranger » explique Pierre Gélis. Ensuite, avec les deux autres AFT en menuiserie, JST et Boulot, pour construire un cadre commun : d'une part, identifier ce qui relève de la préformation et de la formation qualifiante (FQ) et, d'autre part, faciliter le passage de l'une à l'autre. « Concrètement, se mettre tous ensemble autour de la table a permis de travailler sur le contenu des programmes pédagogiques et sur un test. Car le test de sortie de la préformation est également le test utilisé pour décider d'une entrée en formation qualifiante ». Depuis, l'organisation est la suivante : Convivialités est un opérateur de préformation en menuiserie tandis que JST et Boulot sont opérateurs en préformation ainsi qu'en formation qualifiante, respectivement en menuiserie - aménagement extérieur et en menuiserie de pose.

Afin d'éviter les « pertes » de stagiaires, les sessions de préformation et de formation qualifiante sont organisées de telle sorte que les stagiaires peuvent réaliser l'ensemble du cursus en un an et demi. L'inscription en formation qualifiante suite à une préformation ne va cependant pas de soit. « La constitution en filière ne représente pas pour JST ou Boulot l'obligation d'accepter systématiquement nos anciens stagiaires. Afin d'accéder à la FQ, les candidats repassent le test qui a clôturé leur préformation. Mais c'est dans une logique de continuité que nous travaillons : avant la fin de la session de préformation, le groupe de stagiaires va visiter Boulot et JST. C'est l'occasion de visualiser les locaux, de repérer les machines et de rencontrer l'encadrement ».

Pierre Gélis





Le partenariat ne se limitant pas à l'élaboration et à la répartition de contenus de formation, celui-ci s'inscrit de façon informelle dans les échanges entre opérateurs quant au suivi des stagiaires notamment. « Si une situation pose problème, l'AFT peut nous contacter et, avec notre connaissance du stagiaire et de sa situation, nous essayons d'apporter notre aide. À l'occasion, Boulot et JST nous adressent des stagiaires qui n'ont pas encore le niveau pour une formation qualifiante et qui sont candidats pour une préfo ».

Pierre Gélis est conscient qu'une démarche de partenariat peut toujours être approfondie. « On pourrait se retrouver à nouveau avec les formateurs et coordinateurs de trois AFT pour améliorer la transition entre les deux étapes. En pré-formation, les stagiaires sont "au chaud" dans des conditions exclusivement d'apprentissage mais il faudrait les amener à entrevoir les conditions de réalisation du travail en AFT et, à terme, sur le marché de l'emploi : rythme de travail, objectif de production, etc ».

Ce partenariat trouve un écho dans le cadre du SFMQ¹ où JST, mandaté par la FeBISP, représente les trois AFT actifs en menuiserie. L'enjeu est de rendre les profils de forma-

tion qui y sont élaborés, accessibles aux profils des stagiaires présents chez Boulot, Convivialités et JST, tous trois membres de la FeBISP.

L'expérience de la constitution en filière apparaît cohérente et bénéfique, y compris pour l'organisation en interne qui repose sur des objectifs clairs et qui s'inscrit dans un cadre structuré. Mais le coordinateur rappelle qu'une injonction ne suffit pas à créer et faire vivre un partenariat : « Partager un objectif commun et placer le stagiaire comme priorité n°1 est incontournable. Ensuite, c'est le respect des engagements, oser être clairs entre nous, se faire confiance, éviter les procès d'intention, qui sont des conditions nécessaires à une bonne collaboration. À la fin, c'est le succès des stagiaires qui témoigne de la qualité du partenariat ».

Les partenariats visant l'apprentissage dépassent le cadre des filières. Ainsi, à l'initiative d'éducateurs de Forest, les stagiaires de l'AFT réalisent des ruches qui seront disposées à plusieurs endroits de la commune. L'une d'elle est mise à disposition sur le site de Convivialités, l'occasion d'intégrer ce projet à la vie de l'asbl : production, animation, information de jeunes sur l'ISP et convivialité !

¹ SFMQ : Service Francophone des Métiers et des Qualifications
www.sfmq.cfwb.be

La concertation au cœur d'un partenariat en permanente évolution

→ Michèle Hubin

À l'instar des couples unis, le maître-mot du partenariat entre CFS (Collectif Formation Société) et la Promotion sociale de Saint-Gilles, c'est la complémentarité. Regard sur une *success-story* qui traverse le temps, non sans embûche, au travers d'une rencontre avec Corinne Terwagne, directrice du CFS et Patricia Vanhemelryk, responsable des Cours de Promotion sociale à Saint-Gilles.



À l'origine, en 1987, le partenariat entre CFS et la Promotion sociale de Saint-Gilles a été créé pour organiser une formation de formateurs (FAFA). Cette formation s'est éteinte avec la fin du régime 2 en Promotion sociale. Le passage au régime 1 a exigé de découper un programme de formation en une série d'unités de formation capitalisables qui amenaient à une certification. « Nous avons alors assisté à une augmentation exponentielle du nombre d'heures », nous explique Patricia Vanhemelryk. Au début, 700 heures étaient organisées en deux soirées par semaine et uniquement à destination pour des travailleurs. « Après, nous avons été de plus en plus sollicités par des demandeurs d'emploi qui avaient envie de s'insérer dans le milieu de l'animation. Ceux-ci étaient plus disponibles en journée », poursuit Corinne Terwagne. De plus en 1997, sont arrivées les conventions avec Bruxelles Formation et les formations ont été dispensées en journée. Au départ, l'aventure était encore tentée par quelques travailleurs et, petit à petit, le public est devenu uniquement composé de demandeurs d'emploi. De plus, le conventionnement ne permettait plus d'intégrer des travailleurs sous peine de perdre les subsides. Ce public de chercheurs d'emploi était tout à fait différent ; il s'agissait de candidats qui n'avaient a priori pas eu de contact préalable avec l'animation alors que le programme était initialement conçu pour des gens qui étaient déjà sur le terrain. Suivent alors différentes formules testées : une formation d'animateur en 18 mois, tout d'abord. « 18 mois, c'est long et de plus, cela se révélait compliqué pour insérer ensuite le public formé sur le marché du travail de manière durable tant les perspectives d'emploi étaient réduites ». À cette formule, se substitue alors une formation de moniteur en six mois. « Là, le bât blessait dans l'autre sens : en six mois, il était prétentieux de former adéquatement les candidats ». Là, le public était nettement plus jeune, sans CESS.

L'évolution du secteur a contraint les partenaires à s'adapter : « On demande de plus en plus de gens qui ont une

qualification d'éducateur (et non plus d'animateur) et de plus en plus de structures demandent des titulaires de CESS. Il nous fallait donc trouver une formule où la formation délivrait du même coup une certification du secondaire supérieur ». Malheureusement, les sessions connaissaient un fort taux d'abandon et ceux qui terminaient ne trouvaient pas suffisamment d'emploi ou devaient se rabattre sur des emplois précaires. Les taux de mise à l'emploi n'étaient donc pas satisfaisants. Et pour 2015, voici venir la nouvelle formule ! « On voudrait aller vers une formation d'auxiliaire de l'enfance (accueil de 0 à 12 ans). Nous attendons l'accord de Bruxelles Formation : 1.264 heures dont 604 heures de stage, sur 12 ou 14 mois (stages d'observation et stages d'intégration + stages en centre de vacances) ».

L'avantage de cette formation résiderait dans la couverture de deux grands domaines : l'accueil de la petite enfance, par le biais des crèches notamment, et l'accueil extra-scolaire. La formation est reconnue par l'ONE et dans le cadre du décret Accueil temps libre. La qualification est donc celle requise par des employeurs potentiels. C'est une plus-value en soi. De plus, vu l'augmentation du nombre de places en crèche en Communauté française, les perspectives sur le marché du travail pourraient être boostées. Le public restera le même, c'est-à-dire des demandeurs d'emploi qui ne détiennent pas le CESS. Pour le CFS, c'est une réorientation de la formation d'animateur car on reste bien dans la dynamique d'animation avec une ouverture vers le monde des crèches.

Nos deux interlocutrices évoquent alors un autre partenariat : celui des aides-soignantes, existant depuis 2009 avec un contingent de 140 personnes acceptées par an pour un peu plus de 300 demandes. C'est « la » section porteuse. « Mais ne nous leurrons pas : au final, on arrive difficilement à remplir les groupes, soit certains candidats ne se présentent pas à la séance d'information, soit ils ne satisfont

pas au test d'entrée requis par la Promotion sociale. D'autres encore ne franchissent pas la barrière du module de détermination qui vise à garantir que les candidats aient une bonne représentation du métier. Enfin, certains candidats ne se présentent pas au moment de la signature du contrat d'entrée en formation. On donne leur chance à des gens qui ne sont pas forcément parmi les plus forts mais qui, finalement, s'accrochent ».

Les propos de Corinne sont appuyés par Patricia : « il faut savoir qu'on ne fait pas tout ailleurs... On ouvre la section et les 25 ou 30 premiers qui arrivent sont pris automatiquement après le test. C'est là que se situe toute la richesse de notre partenariat », disent-elles fièrement en chœur. Les



candidats sont soutenus pour aller jusqu'au bout. Et pour les non-retenus, on leur fait une proposition de réorientation. Ce travail ne transparaît pas forcément dans les dossiers mais il existe bel et bien et justifie un taux de réussite supérieur à la moyenne. Une autre plus-value du partenariat, c'est la modularité rendue possible par la Promotion sociale. Ainsi, le public fragilisé peut être captif : les abandons en cours de formation sont nombreux mais les candidats reviennent et désirent reprendre leur formation. À ceux-là, le principe de la modularité avec la capitalisation des unités de formation réussie le permet. De même, lorsque des personnes abandonnent en cours de formation, d'autres peuvent être réintégrées. Cette souplesse peut paraître un peu contrai-

gnante mais elle représente un avantage certain. « Notre partenariat repose sur la concertation permanente : elle est fondamentale ». En Promotion sociale, on pourrait prendre une autre option, plus rationnelle, qui « rapporterait » plus d'heures à l'école. Ce n'est volontairement pas le choix à Saint-Gilles. L'objectif ultime de la Promotion sociale n'est pas de diplômé n'importe qui et n'importe quand mais de pouvoir insérer sur le marché du travail de bons professionnels qui maîtrisent le métier. Concrètement, les cours se donnent sur le site du CFS : « C'est justement très important que les stagiaires soient en contact permanent avec les agents de guidance pour que ceux-ci puissent les suivre au quotidien ». À la question de savoir de quoi se compose un partenariat de qualité, Corinne et Patricia répondent qu'il s'agit tout d'abord d'une question de confiance réciproque et de responsabilité des partenaires. Il faut un minimum d'idéal commun. C'est une communauté dans laquelle il faut une convergence de vision. Cela permet d'unir les forces pour faire bouger toutes les contraintes du cadre, lui-même de plus en plus rigide. La reconnaissance du travail de l'autre est également un facteur de réussite : « J'ai confiance dans mon partenaire et je suis certaine d'y trouver une plus-value ». Ici, c'est clairement la certification des stagiaires en formation qualifiante et la garantie de pouvoir mener le travail à terme. « Nous avons nos moments de tensions positives mais que nous arrivons à dépasser grâce à notre vision commune ». Ces tensions sont dites positives parce qu'elles permettent de faire évoluer les choses ensemble. « C'est ça aussi qui est positif dans la relation de confiance ; il y a des réflexions qu'on peut partager et ensemble, on remet sur le métier. C'est un monitoring constant ». Le partenariat s'étend jusque et y compris dans le recrutement des formateurs, même si l'employeur final est l'établissement de Promotion sociale. Ne devient pas non plus formateur qui veut ! Patricia poursuit : « Un professeur de Promotion sociale ne peut s'improviser formateur de notre partenariat. C'est impensable. Pour les cours généraux, je me charge du recrutement tandis que CFS s'occupe des professionnels ». « Oui, renchérit Corinne, on cherche des professionnels qui sont toujours impliqués sur le terrain, qui ont envie de donner cours et qui sont sensibilisés aux particularités de notre public ». Pas un seul enseignant n'a un profil classique ; ce sont des gens qui ont vécu autre chose ailleurs et qui sont prêts à relever des défis.

Le mot de la fin est pour Patricia : « Finalement, on fonctionne comme une PME artisanale ; on essaie de bien faire, on essaie de faire de grandes choses mais ce qu'on entreprend, on le mène jusqu'au bout, on façonne ensemble et, pour nous, c'est ça la qualité ! »².

² Le partenariat avec la Promotion sociale à Saint-Gilles, c'est aussi avec deux autres membres de la FeBISP : FIJ et le Collectif Alpha.

À travers les coulisses...

→ Marie-Adèle Blommaert

C'est un véritable paysage de valeurs que j'ai découvert ! Entre ouverture et choix, le projet 10/30 a créé une relation subtile entre la Mission Locale de Schaerbeek et le Centre Culturel Jacques Frank. Depuis 2012, le partenariat entre ces deux organisations permet à une dizaine de jeunes, âgés de 18 à 25 ans, de réfléchir à leur orientation et leur détermination professionnelle à travers différents secteurs via, entre autres, celui des arts et de la culture. Rencontre avec Neriman Tac (responsable projets de la Mission Locale de Schaerbeek) et Richard Joukovsky (régisseur général au Centre Culturel Jacques Frank).



« La collaboration entre la Mission Locale et le Centre Culturel Jacques Frank s'est mise en place comme une évidence » témoigne Neriman Tac. La source de cet échange, un constat : le chômage chez les jeunes âgés de 18 à 25 ans. Face à cette réalité, une volonté, celle de « capter » ces jeunes vers les actions de la Mission Locale. « Au début du projet 10/30, je n'avais aucun secteur de prédilection pour attirer les jeunes. Mon souhait était que l'initiative puisse les valoriser, leur redonner confiance en eux et qu'elle puisse leur permettre de construire leur projet professionnel. J'ignorais comment les sensibiliser au monde du travail et surtout d'en modifier leurs représentations. C'est « Dancing Dream » qui m'a donné l'idée de commencer leur éveil par le biais des arts et de la culture. À ce stade, j'avais l'idée, le projet commençait à prendre forme... j'ai tout de suite envisagé la possibilité de développer un partenariat avec Richard Joukovsky. À l'époque, j'avais déjà collaboré avec lui, et pour moi, il personnifiait l'effet mobilisateur du projet ».

Aujourd'hui encore, après plus de 44 ans de carrière dans le domaine culturel, Richard Joukovsky partage sa passion des arts à travers ses connaissances et ses expériences. Les stagiaires du projet 10/30 sont ainsi immergés dans une atmosphère dans laquelle accueil rime avec ouverture et découverte. « Les stagiaires sont plongés dans l'ambiance des arts et de la culture... Cette mise en contexte leur permet souvent de se révéler » exprime Richard.

La relation entre la Mission Locale et le Centre Culturel Jacques Frank a permis de concrétiser une première sensibilisation des jeunes à la mise en place de leur projet professionnel.

Au cœur du partenariat du projet 10/30, je découvre deux personnes passionnées et désireuses de sensibiliser un public hors coulisse ! Neriman Tac relate : « Richard Joukovsky et moi-même avons mené une danse très

souple... nous avançons chacun à notre rythme... et la mesure n'avait jamais de meneur ! Nous avons chacun investi notre espace. Et aujourd'hui, nous cherchons encore à nourrir et à améliorer notre collaboration, tout en prenant conscience de ses limites ! ». En effet, la dynamique du projet 10/30 a permis d'orienter et de propulser certains jeunes vers la scène, d'autres vers des voies différentes mais aussi d'accepter que certains stagiaires lâchent la troupe. Ce constat reste une finalité dure à admettre au sein du partenariat. « Accepter qu'on ne peut pas toucher et sensibiliser

Neriman Tac



tous les jeunes reste un sentiment complexe... on a toujours le souhait qu'ils se surpassent ! » explique Neriman Tac.

La collaboration entre la Mission Locale de Schaerbeek et le Centre Culturel Jacques Frank met sa priorité sur l'échange de valeurs d'individu à individu. En effet, le partenariat n'est pas limité à l'élaboration de conventions et de plannings de formation. Le ton de la scène se dévoile au travers de l'esquive des procès d'intention et le respect des engagements. L'alliance ne s'est donc pas limitée à la recherche de fonds. Dans le projet 10/30, c'est l'éveil des stagiaires qui

cadence le partenariat. Les relations se créent en coulisses, les scènes forment les futurs professionnels et le partenariat matérialise les interlocuteurs des secteurs...

Le décor est levé et ce sont des jeunes éveillés au monde des arts et de la culture qui prennent place. À leur rythme, ils ont essayé de devenir des individus sensibles aux valeurs diffusées à travers les différents univers dans lesquels ils ont mûri. Ces jeunes n'ont pas cherché à devenir des individus au-delà de la scène... ils se sont ouverts à elle !

Témoignages des stagiaires

- « J'ai appris que j'étais capable, que j'avais des compétences auxquelles je n'avais jamais pensé ».
- « J'ai appris quand je veux, je peux ».
- « J'ai aimé le groupe et son soutien. J'ai fait de nouvelles rencontres. J'ai découvert des choses. La formation était enrichissante. Je suis déterminé à faire de bons choix : un métier qui me plaît, une formation et gérer tout cela en étant responsable. L'orientation me permet de trouver ma voie, savoir quoi faire et aller jusqu'au bout de mes objectifs ».
- « Le projet m'a apporté une projection vers le futur, à parler le

français, à avoir des idées sur quoi faire plus tard, donner une piste, un chemin vers le futur, mon avenir et, surtout, de progresser vers des projets plus réalistes ».

- « Le projet 10/30 c'est une famille et une ouverture ».
- « J'ai appris des choses, à vaincre ma timidité, à stimuler ma créativité, à apprendre en m'amusant ».
- « J'ai appris à compter sur un groupe ».
- « J'ai pris le temps de réfléchir, de mûrir et de grandir, de savoir jusqu'où je pouvais aller ».
- « J'ai appris à dire non ! »

Le groupe de jeunes du projet 10/30



Auberge espagnole

→ François Geradin

Depuis près de 15 ans, le Centre Espagnol de Formation et d'Actions Intégrées de Développement (CEFAID) travaille en étroite partenariat avec l'opérateur espagnol Lexitours Viajes. À la clé pour les quatorze stagiaires « Agent(e) en tourisme », une semaine de formation chez le partenaire madrilène, suivie de neuf semaines de stage en entreprise ! Focus sur un partenariat où mobilité rime réellement avec opportunités.



Juanjo Fernandez Palacios

après. Suite à cette excellente première entrevue, notre partenariat s'est donc scellé et les stagiaires ont pu progressivement partir là-bas se former ». Depuis ce moment, les stagiaires « Agent(e) en tourisme » - tous hispanophones - peuvent chaque année passer une semaine de formation intensive chez Lexitours Viajes.

À la fois agence de voyage et centre de formation pour les agents touristiques à Madrid, Lexitours Viajes accueille les stagiaires du CEFAID, les encadre pédagogiquement et les forme aux spécificités de l'activité touristique espagnole. Au programme de cette semaine bien intense figurent, entre autres, une formation linguistique, culturelle et touristique, un descriptif de la situation actuelle du tourisme espagnol, des éléments de géographie touristique ainsi qu'une orientation socioprofessionnelle des stagiaires ! La transition vers les neuf semaines de stage en entreprise dans une région espagnole (préalablement choisie par les stagiaires) est ainsi facilitée par cette semaine de formation.

Ce programme de formation, établi par Juanjo Redondo, directeur de Lexitours Viajes, a d'ailleurs connu au fil du temps quelques modifications. « Le programme de formation, au début peut-être un peu lourd, s'est affiné année après année afin de correspondre mieux aux attentes et aux besoins de nos stagiaires en formation » nous confie Angela Iglesias,

« Notre possibilité de partenariat avec Lexitours Viajes est comme tombée du ciel » annonce d'emblée, enthousiaste, Juanjo Fernandez Palacios, coordinateur pédagogique au CEFAID. « En 2000, juste au moment où nous recherchions de nouvelles possibilités de partenariat à l'étranger, je reçus en effet sur ma boîte mail une publicité de Lexitours Viajes. Après un contact direct avec eux, une rencontre était planifiée à Madrid peu de temps

après. Suite à cette excellente première entrevue, notre partenariat s'est donc scellé et les stagiaires ont pu progressivement partir là-bas se former ». Depuis ce moment, les stagiaires « Agent(e) en tourisme » - tous hispanophones - peuvent chaque année passer une semaine de formation intensive chez Lexitours Viajes.

anciennement journaliste asturienne et responsable de la formation « Agent(e) en tourisme » au CEFAID (par un heureux hasard, c'est d'ailleurs un reportage sur Lexitours Viajes qui lui a fait connaître le CEFAID !). « Juanjo Redondo privilégie le côté pratico-pratique de la formation, qui convient particulièrement bien pour notre public. Et, comme il a un grand intérêt pour les activités culturelles, nos stagiaires peuvent dès lors mettre en pratique avec lui sur le terrain ce qu'ils ont appris en formation. Cet intérêt pour le culturel se traduit notamment par de nombreuses visites d'expositions. Nos stagiaires ont pu ainsi, par exemple, visiter l'expo à Tolède consacrée à El Greco. C'est vraiment très enrichissant pour leur parcours formatif ! »

Au niveau justement de ce que retirent les stagiaires de cette aventure espagnole, les bénéfices semblent très nombreux. « Nos stagiaires profitent pleinement de l'expérience et de l'expertise accumulées au fil des ans par Lexitours Viajes » indique Abdoulaye Silue, directeur du CEFAID. Ce professionnalisme se traduit notamment par la connaissance, transmise aux stagiaires, de l'évolution de la réalité du secteur touristique en Espagne. Ainsi, comme le secteur de l'hôtellerie constitue désormais le véritable moteur du tourisme espagnol (place autrefois occupée par le secteur des agences de voyage), Lexitours Viajes tient compte de ce constat dans le programme de formation des stagiaires.

Abdoulaye Silue



Angela Iglesias



En outre, poursuit Abdoulaye Silue, « cet apprentissage de qualité profite d'autant plus à notre public spécifique qui a parfois quelques réticences au début. Peur, stress ou encore manque de confiance en soi peuvent naturellement les expliquer. Appréhensions cependant généralement vite oubliées lorsque les stagiaires sont immergés dans leur stage en Espagne ! ». Preuve tangible de la plus-value de ce partenariat pour les stagiaires : certains restent en Espagne et s'y insèrent socioprofessionnellement. D'autres vont et viennent dans différents pays et trouvent des opportunités de mobilité interne dans de grands groupes hôteliers où ils ont effectué leur stage.

Ce partenariat, dont on voit clairement ce qu'il apporte chaque année aux stagiaires, est également intéressant pour Lexitours Viajes. Comme cette structure est à la fois agence de voyage et centre de formation, ces possibilités de partenariat sont en effet essentielles pour leur équilibre financier. Ils en ont d'ailleurs également noué d'autres, notamment avec la France et l'Australie. Et ces partenariats n'ont pas amené qu'un apport purement financier. « Le développement de l'axe "centre de formation" de Lexitours Viajes a constitué une véritable révélation pour son directeur » nous confie d'une seule voix Angela Iglesias et Juanjo Fernandez Palacios. « À côté de l'aspect plus

"business" de l'agence de voyage, le centre de formation a en effet permis de donner pleinement sens au travail effectué par Lexitours Viajes. Et les relations humaines, nouées lors de cette formation, sont un élément essentiel de ce partenariat. D'ailleurs, lors de la visite à Bruxelles du directeur de Lexitours Viajes, chaque mois de février à l'occasion du Salon des Vacances, ses temps libres sont souvent consacrés à revoir d'anciens stagiaires ! ».

Actuellement financé par le programme européen Erasmus+ (anciennement Léonardo), le fructueux partenariat noué entre le CEFAID et Lexitours Viajes n'est toutefois pas à l'abri d'éventuels dangers. Si sa pérennité n'est pas pour l'instant remise en cause, des difficultés financières peuvent toutefois surgir. « Avant, nous précise Abdoulaye Silue, l'Ambassade d'Espagne à Bruxelles nous attribuait une subvention mais, avec la crise, cette source s'est tarie. Comme d'autres subsides européens, notamment via le FSE, ne financent pas d'activités à l'étranger, nous pouvons juste compter sur Erasmus +, mais qui ne couvre cependant pas l'entiereté des coûts engagés. Nous devons ainsi parfois utiliser des fonds propres ». Une vigilance s'impose donc, afin de permettre à ce beau partenariat de continuer à ouvrir des ailes et des possibles aux stagiaires bruxellois !

Le partenariat vu de Madrid...

(propos de Juanjo Redondo, directeur de Lexitours Viajes)

« Ce que je trouve de fascinant dans ce projet, c'est qu'il ne s'agit nullement d'une formation conventionnelle, purement technique ; c'est bien plus que cela ! D'emblée, le profil du groupe de stagiaires n'est pas homogène. On peut dire que chaque personne constitue une formation en soi et arrive avec une demande implicite de changement de vie. Quel défi pour nous ! Faire que, pour les participants, cette expérience soit marquante au point de conditionner leur futur. Année après année, recevoir les stagiaires à Madrid est devenu un tel "trip" pour moi, une addiction telle que je ne pourrais plus m'en passer ».



Les partenariats, un projet à part entière, plein d'avenir

Comme vous avez pu le découvrir au travers de ce dossier, les collaborations que mettent en place les organismes de formation ISP, les Missions Locales et les structures d'Économie Sociale d'Insertion sont variées, tant par rapport à leur forme, que par rapport aux structures avec lesquelles ils collaborent. Les quatre exemples détaillés ici ne sont que le reflet partiel de ce qui se pratique au quotidien.

Ces collaborations sont multiples et se font tant avec des partenaires associatifs de l'ISP ou de l'ESI qu'avec des partenaires publics comme Bruxelles Formation, les écoles de Promotion sociale ou les CPAS. Elles se sont toujours créées à l'initiative des acteurs de terrain avec une volonté de pouvoir offrir aux travailleurs sans emploi de meilleures potentialités pour une insertion durable et de qualité.

Elles sont aussi, quelle que soit leur durée d'existence, en construction permanente et en évolution constante avec le souci partagé de mettre en place des dispositifs les plus adaptés possibles aux personnes qui y font appel. Cela s'est fait et se fait le plus souvent avec une évaluation permanente et conjointe ainsi qu'avec beaucoup d'inventivité. Cela implique une structure pour permettre les échanges et les évolutions des projets.

Si elles ont pu se développer c'est aussi parce que les cadres de reconnaissance et d'agrément le permettent et/ou le préconisent. C'est le cas pour les Cahiers des charges des différentes opérations d'insertion socioprofessionnelle qui précisent que les opérateurs « veilleront à organiser ou à promouvoir les passerelles avec d'autres opérateurs du champ de la formation professionnelle ».

C'est un cadre incitatif important. Et les acteurs de l'insertion socioprofessionnelle l'ont largement mis en œuvre. Tout n'est évidemment pas parfait ! Si un cadre existe pour l'ISP, il n'y a pas de moyens financiers spécifiques prévus pour favoriser, soutenir et développer ces partenariats qui, pour être performants, nécessitent du temps spécifique pour les projeter, les élaborer, les porter et les évaluer conjointement.

Une meilleure reconnaissance de ces partenariats permettrait sûrement d'en amplifier encore le nombre et d'en augmenter l'efficacité pour, in fine, améliorer davantage la qualité des dispositifs d'insertion socioprofessionnelle.

... avec Didier Gosuin

→ Manon Cools

Didier Gosuin est Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale chargé de l'Emploi et de l'Économie. Il est également Ministre membre du Collège de la Commission communautaire française (COCOF), chargé de la Formation professionnelle et Membre du Collège réuni de la Commission communautaire commune (COCOM), chargé de la Politique de la Santé, de la Fonction publique, des Finances, du Budget, du Patrimoine et des Relations extérieures. « L'insertion » l'a rencontré afin d'en découvrir davantage sur les politiques qui seront menées par l'homme responsable de l'Emploi, de l'Économie et de la Formation jusqu'en 2019. Un discours de valeur, une défense de la cohésion sociale et une réelle attention portée à la réalisation des objectifs fixés à nos secteurs sont au programme.

Biographie et parcours politique

- **9 juillet 1952** : Naissance à Ixelles.
- **1979** : Régent en Français, histoire et morale.
- **1982** : Licencié en Science du travail et relations industrielles.
- **Depuis 1977** : Conseiller communal à Auderghem.
- **1977 - 1989** : Échevin de la Jeunesse, de la Culture et, ensuite, de l'Urbanisme à Auderghem.
- **1989 - 1991** : Secrétaire d'État régional bruxellois à l'Environnement et au Logement.
- **1991 - 1995** : Ministre régional bruxellois de l'Environnement, de la Propreté Publique, de la Rénovation urbaine, du Commerce extérieur, de la Culture, du Sport, du Tourisme, de la Jeunesse ainsi que de l'Aide aux personnes.
- **Depuis 1995** : Bourgmestre d'Auderghem.
- **1995 - 1999** : Ministre régional bruxellois de l'Environnement, de la Propreté publique, de la Rénovation urbaine, de la Culture, du Sport, du Tourisme, de la Jeunesse et de l'Aide aux personnes.
- **1999 - 2004** : Ministre régional bruxellois de l'Environnement, de la Propreté publique, du Commerce extérieur, de la Culture, du Sport, du Tourisme, de la Jeunesse et de l'Aide aux personnes.
- **Depuis 2004** : Député de la Région de Bruxelles-Capitale.
- **2009** : Chef du groupe politique MR au Parlement bruxellois.
- **2011-2014** : Chef de groupe FDF au Parlement bruxellois.
- **Depuis 2014** : Ministre bruxellois de l'Emploi, de l'Économie, de la Formation, de la Lutte contre l'Incendie et de l'Aide médicale urgente



FeBISP (F) : Vous avez été nommé Ministre régional avec d'importantes responsabilités sur les volets économiques, emploi et formation. Au-delà des priorités fixées dans les accords de gouvernement, quels sont les objectifs que vous souhaitez absolument atteindre d'ici la fin de votre mandat ?

Didier Gosuin (DG) : Cette législature sera marquée par le transfert important de compétences, qui implique de prendre en compte le passé législatif de Bruxelles et retravailler son cadre légal afin qu'il colle davantage aux réalités bruxelloises. Le transfert de personnel sera probablement insuffisant par rapport à l'étendue des tâches à réaliser, hors nous avons besoin d'administrations aptes à appliquer les législations. De plus, les moyens octroyés à ces compétences transférées sont rabaissés. En effet, pas moins de 10% des moyens manquent à l'appel, et ce n'est pas parce que je suis Ministre que je suis magicien ! Il me faudra donc faire des choix, revoir certaines voilures et en accentuer d'autres. Compte tenu de ce contexte politique, mes priorités seront triples. La première sera de me pencher sur le problème de sous-qualification des demandeurs d'emploi. Cela passera entre autres par un Conseil Bruxellois Économique et Social élargi et davantage de concertation entre les autorités communautaires afin d'amenuiser ce problème. Cela sera progressif dans la mesure où il est difficile de réorienter des politiques pour lesquelles il faut parfois attendre dix ans avant que les fruits puissent être cueillis. Ma deuxième priorité sera les jeunes. Je souhaite réduire la rupture entre le moment où ils sortent des études et la mise au travail. Il est primordial d'insérer rapidement le jeune dans une situation de travail. Enfin, mon troisième objectif sera bien évidemment de diminuer le nombre total de demandeurs d'emploi. Nous sommes tout de même à un taux qui continue de croître et qui atteint presque les

22%¹ sur Bruxelles ! Ces trois objectifs ne sont pas des moindres.

F : La réalisation de ces objectifs passe-t-elle entre autres par votre souhait depuis longtemps exprimé de voir les compétences Emploi et Formation réunies dans un même Ministère ?

DG : Il me semble essentiel de ne plus dissocier la politique de l'emploi de celle de la formation. Il m'apparaît aujourd'hui que l'économie, l'emploi et la formation à Bruxelles forment un tout. Le fait d'avoir avec cette législature recréé de la cohérence dans ces politiques est un point de départ indispensable pour aller vers des objectifs communs dictés par la situation socio-économique que l'on connaît depuis dix à quinze ans, avec des indicateurs qui ne font que se dégrader. Est-ce que j'ai dû batailler pour retrouver cette cohérence au sein d'un seul Ministère ? Oui, et j'ai axé ma campagne là-dessus. Tout cela a du sens, et je pense que c'est la marque de fabrique de ce Gouvernement. Si je n'avais pas eu cette cohérence, ça ne m'aurait pas intéressé d'être Ministre.

F : Une révision du décret ISP et des cahiers des charges est prévue dans la Déclaration de Politique Régionale. Quels seront les changements marquants réalisés sur ceux-ci ?

DG : Il est prématuré de vous répondre sur les changements à opérer. Il y a d'abord une série de préalables à réaliser, comme l'implémentation de la 6^{ème} Réforme de l'État, les modifications législatives qui y sont liées, la concertation préalable avec tous les secteurs, etc. Donc, si en tant que Ministre, je dictais tout de suite les orientations à prendre, ce serait exactement le contraire de ce que je souhaite faire, à savoir un vaste travail de concertation. Même remarque pour

¹ Ce chiffre monte à 31,1% pour les jeunes Bruxellois.

les Ordonnances en économie sociale, nous avons voté des textes qui n'ont toujours pas d'Arrêtés d'application. Toutes ces mesures font partie d'un ensemble plus vaste et je ne souhaite pas commencer à modifier un élément du puzzle au risque de déstructurer l'ensemble. Nous devons avancer de manière cohérente sur l'ensemble des fronts. À Bruxelles, il y a une multiplicité d'acteurs au sein d'un même secteur. Cela nous permet une grande flexibilité et une proximité, mais cela a aussi un impact sur la manière dont nous travaillons : il est essentiel de travailler de façon coordonnée et en synergie afin de fournir un travail efficace.

F : Toujours dans la Déclaration de Politique Régionale, la grande majorité des dispositions prévues concernent les métiers en pénurie, les métiers « d'avenir » et les secteurs porteurs d'emploi. Les Missions Locales et les opérateurs d'ISP travaillent depuis longtemps sur des niches d'emplois et/ou des formations innovantes qui ne se rattachent pas toujours aux métiers en pénurie ou d'avenir. Quelle place souhaitez-vous encore donner à ce type d'initiatives ?

DG : Pour bien comprendre la place à laisser aux formations innovantes, je vais prendre un parallèle économique. L'économie classique représente 90 à 95% du potentiel économique. Ce potentiel économique doit être préservé mais n'exclut pas les projets novateurs. Cela veut dire que le financement classique doit évidemment être maintenu mais que, par exemple, des financements comme le *crowdfunding*, le financement solidaire et le microcrédit sont des techniques financières qui doivent être mises en place pour encourager des pratiques innovantes. C'est la même chose en termes d'emploi. La priorité doit être orientée vers les fonctions en pénurie. Il serait absurde de ne pas concentrer l'essentiel de nos efforts dans une démarche permettant à un maximum de gens de trouver une place dans la société par

rapport aux besoins identifiés. Mais ce n'est pas pour cela que nous asséscherons l'innovation. L'innovation présente un risque, mais elle doit aussi à terme présenter des résultats. Cette innovation devra être évaluée dans un cadre cohérent, en regard des objectifs définis par les pouvoirs publics qui les subventionnent. Enfin, il est important que ces innovations soient pertinentes par rapport à des objectifs qui sont concertés et acceptés. Il faut donc véritablement que le maillage global des acteurs de la formation soit un maillage très serré autour d'objectifs communs et partagés.

F : Les secteurs de l'ISP et de l'ESI s'interrogent à propos des ACS. Ce dispositif constitue-t-il tant pour le secteur ISP que pour celui de l'ESI une partie importante du personnel. Les dispositions qui vont être prises concernant les ACS seront-elles synonymes de fragilisation des postes et/ou de perte d'emplois dans le secteur associatif ?

DG : Les politiques de l'emploi doivent prioritairement aller vers toutes les démarches susceptibles de créer de l'emploi. Les postes ACS doivent donc de ce fait se concentrer sur les politiques d'emploi. Je ne vois dès lors pas ce que pourraient craindre les OISP et les Missions Locales. Ceci dit, tous les postes ACS devront être évalués, ce qui est normal. On vérifiera la cohérence de chacun de ces postes. Cela veut dire que, suite à cette évaluation, quand il y aura des marges qui vont se créer, elles iront vers des structures qui favorisent la mise à l'emploi et la création de formations. Je travaille sur des faits et non sur des présuppositions qui consistent en réalité à créer un trouble là où il n'y en a pas et donc à perturber davantage ces secteurs qui, à mon avis, méritent davantage que de la perturbation.

F : Le secteur de l'Économie Sociale d'Insertion contribue à la création d'emplois et à la formation des moins qualifiés. Dans le cadre de l'accord de gouvernement, comment

comptez-vous soutenir ou développer ce secteur ?

DG : Comme annoncé, nous ferons tout d'abord l'évaluation de toutes les politiques en cours. Celles qui seront jugées efficaces seront encouragées, les autres feront l'objet d'un élagage et cette démarche me paraît cohérente. Vos secteurs fonctionnent actuellement dans un cadre dont vous vous plaignez, avec des Ordonnances parfois difficiles à appliquer. Les Arrêtés d'application qui sont liés ont parfois abouti très difficilement, ou sont même dans certains cas inexistantes. Je souhaite donc, avant tout changement, mieux comprendre les difficultés propres à l'économie sociale et cette démarche se fera via une concertation avec le secteur. L'Ordonnance datant de 2004 ne correspond pas à vos attentes, une nouvelle a été initiée et pour laquelle nous rencontrons d'incontestables difficultés. Est-ce que le problème se trouve dans l'écriture ? Dans les objectifs ? Je ne sais pas et je souhaite d'abord y voir plus clair avant d'envisager les possibilités qui s'offrent à nous. Pour ce faire, je défends le principe d'une concertation forte entre partenaires. Je ne souhaite donc pas annoncer une nouvelle Ordonnance alors même que nous rencontrons des difficultés à appliquer la précédente. Je souhaite y être vigilant sans pouvoir d'ores et déjà vous annoncer quels changements seront envisagés. De plus, c'est prématuré. Le transfert de compétences à un niveau régional concerne également certaines matières d'économie sociale. Il nous faudra donc être tout particulièrement attentifs, compte tenu du budget disponible à la mise en œuvre des politiques de mise à l'emploi.

F : Une des priorités de ce Gouvernement concerne l'emploi et la formation, particulièrement pour les jeunes et les moins qualifiés. Quels sont les points de vigilance propres à ce public ?

DG : Les politiques menées au niveau régional risquent d'être contrariées

par la politique du Fédéral. Cette logique d'exclusion appliquée par le nouveau Gouvernement fédéral peut avoir de lourdes conséquences. Un jeune qui n'a pas de diplôme reconnu risque de ne plus pouvoir bénéficier des allocations de chômage. Nous ne pouvons pas rendre ainsi le jeune responsable d'un certain échec de l'enseignement, échec que je dénonce depuis plus de dix ans.

En Finlande, il existe un droit constitutionnel à la qualification. Il s'agit d'une notion qui n'existe pas dans notre constitution belge. Cela veut donc dire qu'en Finlande, les pouvoirs publics ont un devoir : faire en sorte qu'un jeune possède une qualification quand il sort de l'enseignement. Je suis abasourdi quand je lis qu'un nombre important de jeunes, qui sortent de l'enseignement, a des difficultés d'apprentissage des langues alors qu'il s'agit d'une compétence essentielle pour travailler en Région bruxelloise. La politique d'exclusion et de stigmatisation de l'État Fédéral va nous pénaliser, et nous risquons de ce fait de jouer aux pompiers. Cela impliquera, par exemple, une augmentation de l'exclusion des jeunes qui sont pris en charge par les Missions Locales. Il s'agit déjà d'un public précarisé, à qui on va encore demander de démontrer sa capacité d'insertion, de prouver son droit à bénéficier des allocations de chômage, etc. De plus, cette logique d'exclusion se retrouve confrontée à une réalité évidente : cela se saurait s'il y avait 111.000 emplois disponibles en Région bruxelloise. Exclure un public pour qui il n'y a pas de travail... c'est incohérent. Il y a donc un réel clivage entre l'offre et la demande, et prendre en otage une personne bloquée dans ce clivage, c'est la remettre dans un processus d'exclusion néfaste. Un jeune sortant du système éducatif sans diplôme subit de ce fait une première exclusion. Ensuite, quand on le mettra sur le marché du travail via, par exemple, un Article 60, il risque de trouver au terme de ce statut une seconde exclusion parce qu'il n'aura



Le Ministre Gosuin en visite à Bruxelles Formation industrie au sein de la formation mécanicien automobile, afin de faire connaissance avec les acteurs de terrain de la formation, en compagnie d'Olivia P'Tito.

pas trouvé de travail. On ne construit pas une société sur l'exclusion. Je suis à ce sujet pour un libéralisme social où l'on doit être attentif aux besoins des citoyens, où les pouvoirs publics se régulent, aident, appuient et soutiennent les citoyens. Je crains qu'avec ces mesures, vous vous tourniez un jour vers moi en disant : « nous ne savons plus remplir nos objectifs car nous sommes en train d'éteindre le feu de toutes les urgences ». Éteindre un incendie, puis un autre... et s'éloigner de la réalisation des objectifs fixés. Nous devons tous être très vigilants à l'égard de ce public-cible.

F : Avez-vous un message particulier à adresser aux secteurs de l'ISP et de l'ESI ?

DG : Oui, je souhaite leur adresser un message d'optimisme malgré les difficultés. Il est essentiel d'accepter de travailler en synergie vers des objectifs communs à tous et ce, dans

une démarche positive. Mettez davantage en avant vos *success stories* ! Les travailleurs de ces secteurs font un métier qui est plus qu'indispensable et vital pour la cohésion de notre société et de la société bruxelloise en particulier. Toutefois, il faut le faire avec un souci de rigueur, de l'évaluation et de la volonté de travailler dans des objectifs qui sont partagés. Nous devons concentrer toutes nos forces vers l'accompagnement des plus fragilisés. Je ne vais pas promettre des montagnes d'or car la situation est difficile. Et la complexité institutionnelle ne simplifie pas les choses avec les stratégies des différents niveaux de pouvoirs qui ne sont pas toujours cohérentes. Je n'entends pas les mêmes discours au niveau régional, fédéral et européen. On a initié la Garantie pour la Jeunesse qui, sur papier, est une démarche intéressante mais en même temps on empêche les États et les communes d'initier des politiques de relance qui seraient susceptibles de recréer un

peu de dynamique économique... On est dans de l'incohérence. Cette majorité est une majorité que nous avons voulue progressiste, dans laquelle je ne m'inscris pas dans un discours idéologique mais bien dans un discours de valeurs. Des valeurs comme celles qui défendent que la société bruxelloise ne progressera pas si on maintient des zones de fracture où la cohésion sociale est mise sous tension. La politique de relance sera aussi celle qui permettra à ceux laissés au bord du chemin de retrouver du sens au travail. Car quelqu'un qui retrouve sa place au sein de la société sera quelqu'un qui deviendra un acteur citoyen et un acteur économique positif participant à ce phénomène de relance. On ne vit pas avec un stock d'exclus ou de condamnés dont on dit a priori « on ne sait plus rien en faire ».

Deux journées ordinaires... au contrôle du service communautaire

→ Sam D. Pas

Oeuvre de Piranèse



Prologue

L'accord de gouvernement fédéral prévoit la mise en place d'un service à la communauté (de deux demi-jours par semaine) pour les chômeurs de longue durée. Les Régions, chargées de mettre en œuvre ce dispositif, auront la possibilité de suspendre les chômeurs qui refusent cette offre de service à la collectivité.

Acte I : Bureau régional bruxellois de contrôle du service à la communauté des chômeurs de longue durée (BRBCSCCLD), local 5A14, mardi 29 février 2017, 11h12.

- Rémy, tu peux me passer le dossier d'un dénommé Joseph K. (matricule 53279) ? Faut que je note qu'il ne s'est pas présenté hier après-midi au service de balayage des rues de son quartier. Je viens d'avoir son référent en ligne et il semble que c'est pas la première fois qu'il s'absente de son service à la communauté. Comme qui dirait que ça sent la suspension de son chômedu !
- Et bien, Micheline, ça annonce une bonne journée pour les stats de notre service. Je suis justement en train de faire de même pour une fille qui, soi-disant malade, n'a pas pu effectuer la lecture aux aveugles. Elle ne nous a même pas envoyé de certificat médical et elle a osé demander si, du coup, elle pouvait prêter « en compensation » une autre demi-journée dans la semaine. Tu te rends compte, comme si on n'avait que ça à faire de gérer l'agenda de Madame, chômeuse depuis sept ans soit dit en passant...
- Ouais, c'est hallucinant ! C'est pourtant pas sorcier de se bouger le derrière deux demi-jours par semaine. Pour garder ses allocs en plus ! Après, ils viennent se plaindre et, pour le coup, là ils sont bien présents...
- Dis, pour le dossier du type de tantôt, le matricule 53279, faudra que tu montes le chercher au bureau du 6^{ème} étage. Apparemment, on a maintenant plus ici que les dossiers 37XXX à 52XXX. Ils ont dû transférer là-bas tous les dossiers qui croulaient à côté des étagères...

- Flûte alors ! Faudrait peut-être qu'on préviene la délégation syndicale, ça commence à bien faire de toutes ces allées et venues pour aller pêcher les dossiers !
- Ouais, d'autant que, d'après le beau-fils de mon voisin, qui a une bonne place dans un Cabinet politique au fédéral, il serait prévu qu'on étende bientôt le dispositif à tous les chômeurs. T'imagines la place qu'il faudra pour faire tenir les dossiers ? A ce rythme, on est tous bons pour le déménagement !
- Allez, courage, même avec le recul de l'âge de la pension, il ne nous reste plus à l'un et à l'autre que moins d'une dizaine d'années à tirer !

Acte II : Bureau régional bruxellois de contrôle du service à la communauté des chômeurs de toute durée (BRBCSCCTD), local 5A14, jeudi 1^{er} mai 2018, 8h57.

- Salut, je suis Rodrigo, enchanté...
- Salut, moi c'est Salma. Cela fait longtemps que t'es là ?
- Non, c'est aussi mon premier demi-jour de service à la communauté et ça fait bizarre de passer de l'autre côté du miroir...
- Oui, c'est clair, c'est gênant ! C'est dans cette pièce qu'ils nous contrôlaient et, après leurs licenciements, c'est maintenant à nous - et à tous nos collègues du service communautaire - de contrôler les autres...
- Je serai là les mardis et jeudis matin et les mercredis après-midi. Et toi ?
- Le lundi après-midi et les jeudis et vendredis matin. Tu choisis lequel des deux bureaux ?

**« Deux journées ordinaires au contrôle du service communautaire » ou quand des mesures officiellement salu-
taires, et soi-disant exemptes d'effets pervers, pourtant
très très vite dégènèrent...**

Les ALE titres - services : un projet d'ILDE

→ Pauline Cousin

Parmi ses nouveaux membres ESI, la FeBISP accueille cinq Agences Locales pour l'Emploi (ALE) agréées Initiatives Locales de Développement de l'Emploi (ILDE) pour leur activité titres-services. L'occasion de faire plus ample connaissance et de rappeler les spécificités des titres-services (TS) en Economie Sociale d'Insertion et particulièrement au sein des ALE.

Les titres-services en ALE : un objectif d'insertion

C'est pour lutter contre le travail au noir et créer des emplois que le Gouvernement fédéral a mis en œuvre le système des TS en 2004¹. Parmi les travailleurs visés, les femmes, les personnes infraqualifiées et les demandeurs d'emploi âgés représentent le public-cible du système².

Les ALE, créées en 1995, occupent du personnel ONEM et mettent à l'emploi, via des chèques ALE, des chômeurs de longue durée, notamment pour des activités d'aides-ménagères. Dix ans plus tard, avec la mise en œuvre du dispositif TS, plusieurs options se présentent aux ALE quant au statut de leur activité d'aides-ménagères. Parmi ces possibilités, la création d'une section sui generis (ASBL) est un choix majoritairement retenu et qui permet de maintenir cette activité au sein des ALE. Celles-ci pouvant également être agréées ILDE par la Région de Bruxelles-Capitale, on en dénombre six ayant obtenu cette reconnaissance en 2014.

Les enjeux des titres-services en ALE

Dans un contexte de transfert de la matière TS aux Régions, il est important pour ces ALE de défendre les TS publics qui se caractérisent par leur mission d'insertion socioprofessionnelle. Avec la régionalisation, ACTIRIS absorbera la partie ONEM des ALE mais l'impact sur leurs sections TS demeure incertain. En effet, les rencontres des représentants des ALE-TS avec la Ministre bruxelloise de l'Emploi sortante et, plus récemment, avec le Cabinet du Ministre Didier Gosuin, ne permettent pas, à ce jour, de connaître la déclinaison opérationnelle du transfert.

Au-delà de la régionalisation, les ALE-TS sont confrontés à plusieurs enjeux. Le financement de l'encadrement du public-cible, commun à toutes les structures de l'ESI, est l'un d'eux. L'encadrement représente en effet la clé de voûte de l'accompagnement du public fragilisé. Mais les projets ILDE n'étant pas financés à hauteur de ce que prévoit l'Ordonnance en vigueur et des besoins des structures, celles-ci peuvent se trouver en situation de tension vis-à-vis de ces deux aspects.

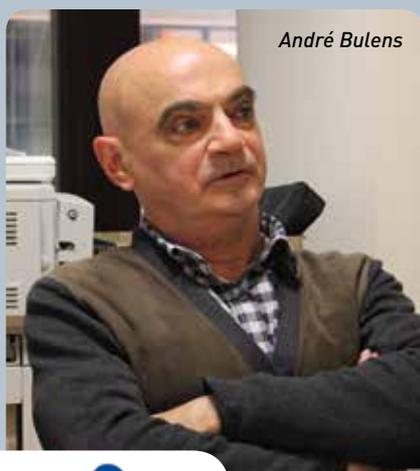
Les relations avec la clientèle constituent un axe central du travail d'accompagnement. Que ce soit en amont pour établir le contrat de travail et présenter l'aide-ménagère ou en cours de prestation, l'encadrant organise la relation travailleuses - client - structure. « Dans notre travail, nous sommes parfois confrontés à une forme de discrimination de la part de la clientèle » observe Aileen Valere-Gille, responsable ALE-TS de Koekelberg. « Cela se traduit par des clients qui demandent l'origine de la travailleuse. Nous répondons que nous engageons sur les compétences de la travailleuse et, très souvent, on observe qu'au fil du temps ces mêmes clients ne souhaitent pas se "séparer" de leur travailleuse et la regrettent en cas de remplacement... ».

Aileen Valere-Gille



1 Source : Arrêté royal concernant les TS, 12 décembre 2001.

2 Source : Exposé des motifs, Doc. Parl. Chambre 2000-01, n° 1281/001.



André Bulens

André Bulens, coordinateur de l'ALE de Jette, identifie la pérennisation de l'emploi comme autre enjeu majeur, tant pour les travailleuses que pour la section TS. « La majorité des travailleuses souhaitent un emploi stable. Pour la structure, les compétences des

travailleuses anciennes permettent d'assurer un accueil et une formation des nouvelles recrues. Leur stabilité permet aussi la fidélisation de la clientèle (quand une travailleuse quitte la structure, elle "emporte" généralement avec elle ses clients) et donc la stabilité de l'activité ».

En faisant de l'emploi durable un élément central de la politique RH des ALE-TS, le personnel connaît peu de turn-over. Une conséquence de cette stabilité est le vieillissement de la force de travail par ailleurs fortement exposée à la pénibilité en raison de son activité. Ainsi, permettre aux aides-ménagères³ de continuer à exercer leur métier en bonne santé est un défi de plus en plus présent dans les sections TS des ALE.

La spécificité des titres-services en ALE

Fabienne Diez, responsable de l'ALE-TS d'Auderghem, rappelle que les sections TS des ALE sont des structures d'insertion. « C'est pourquoi l'accompagnement des travailleuses n'est pas que technique et professionnel. Il concerne également le logement, des démarches administratives et s'inscrit plus généralement dans une logique d'éducation permanente. Ainsi, auprès d'un public



Fabienne Diez



PROXI-ALE

3 Comme dans l'ensemble du secteur TS, le personnel est très majoritairement féminin (95% à Bruxelles en 2012 selon IDEACONSULT).

qui n'est plus au travail depuis parfois longtemps, il est nécessaire de rappeler le cadre, les horaires, ce qui peut être fait au travail et ce qui ne peut pas l'être ».

Comme dans l'ensemble des structures ESI, l'accent est mis sur la formation. Celle-ci peut être sous forme collective, en lien direct avec la fonction et porter aussi bien sur le savoir-faire que sur le savoir-être, comme se présenter chez le client. Elle peut également prendre une forme individuelle visant à développer des compétences pour une insertion dans un autre secteur sur le marché classique du travail.

« Les formations professionnelles individuelles qui ne concernent pas la fonction d'aide-ménagère sont demandées par la travailleuse et étudiées avec la direction », indique Benoît Couturier, directeur de l'ALE de Bruxelles-Ville. « Sont ainsi abordés la motivation, les débouchés du métier visé, les centres qui proposent la formation adéquate. Une fois le projet validé, la majorité de la formation est financée par l'ALE, la travailleuse contribuant au résiduel. L'ALE fait le choix d'aménager le temps de travail de la personne et de rémunérer les heures non prestées en raison de sa présence en formation ».



Benoît Couturier



Dernier exemple, une travailleuse qui se forme à la pose d'ongles. À Bruxelles-Ville, l'ALE dispose d'une cellule sociale qui accompagne la travailleuse dans ses démarches de candidatures et a mis en place une organisation lui permettant d'acquérir une expérience nécessaire à sa future embauche. Ainsi, à raison de deux heures par semaine, la travailleuse en reconversion réalise gratuitement des poses d'ongles au sein de l'ALE qui prend en charge le matériel nécessaire. L'occasion pour la travailleuse de constituer un book, qui témoignera de ses compétences auprès d'un futur employeur. Deux heures hebdomadaires sont également consacrées à la recherche d'emploi. Par ailleurs, la cellule sociale est elle-même représentative des parcours professionnels réalisés en dehors de l'activité d'aide-ménagère car les missions de la cellule sont assurées par une employée administrative, ex travailleuse ALE, qui se forme au métier d'assistante sociale dans le cadre de la promotion sociale.

La Plate-forme des ALE-TS bruxelloise

Ces spécificités sont une déclinaison de l'esprit de la Plate-forme des ALE-TS de la Région bruxelloise. Créée en 2008, celle-ci est issue des échanges de pratique entre sections TS et de la volonté de mettre en lumière la différence avec d'autres structures TS, notamment en termes de conditions de travail.



Christine Dassy



Un an plus tard est adopté le code de bonne conduite⁴ des ALE-TS de la Région de Bruxelles-Capitale. Christine Dassy, coordinatrice de l'ALE de Schaerbeek, souligne que « parmi la dizaine de points qui composent le code de bonne conduite, certains ont préexistés à la loi, comme l'intervention de l'employeur dans les frais de déplacement et

dans les communications téléphoniques liées à la pratique professionnelle ».

Certaines lignes de conduite sont particulièrement contraignantes telles que proposer un CDI au minimum à mi-temps ou concilier vie professionnelle et vie privée. Il est par exemple difficile d'organiser l'activité de façon à ce que les aides-ménagères ne travaillent pas le mercredi, jour où la demande des clients est aussi importante que les autres jours de la semaine. Mais la volonté est bien, au-delà des difficultés rencontrées, de tout mettre en œuvre pour atteindre cet objectif.

L'agrément ILDE et l'adhésion à la FeBISP : une suite logique

L'ALE a pour vocation l'emploi des personnes qui en sont éloignées ; l'agrément en tant qu'ILDE s'inscrit dans cette logique et vise l'accroissement des moyens pour réaliser cette mission. En devenant membre de la FeBISP, un pas supplémentaire est franchi : s'associer avec les acteurs de l'ISP et contribuer à une défense commune des actions de formation et d'insertion socioprofessionnelle (ISP). Par ailleurs, via les partenariats, les ALE-TS travaillent déjà en collaboration avec les OISP tels que les Missions Locales et les Lokale Werkwinkels qu'elles ont soutenues en 2013 pour la

défense d'un service de qualité destiné aux personnes les plus éloignées de l'emploi.

Benoît Couturier rappelle que les TS constituent un dispositif qui utilise l'argent public pour mettre des personnes au travail et de demander : « Cet argent est-il investi pour aller plus loin dans l'ISP ou revient-il aux actionnaires ?! » La régionalisation est l'occasion de revisiter le modèle.

À l'occasion du 6^{ème} anniversaire de la Plate-forme bruxelloise des ALE titres-services, Manneken Pis a revêtu son costume aux couleurs de l'ALE titres-services.



4 Voir encadré page suivante.

Le code de bonne conduite des ALE-TS en Région de Bruxelles-Capitale⁵



- Les ALE-TS offrent à leur personnel des contrats de travail à durée indéterminée au minimum à mi-temps dès engagement ou au plus tard après 3 mois d'activité.
- Les ALE-TS assurent un salaire mensuel garanti, même en cas de défection éventuelle des clients (absences inopinées, vacances, non-paiement, etc).
- Les ALE-TS respectent les délais de paiement du salaire c'est-à-dire au plus tard le cinquième jour ouvrable après la fin du mois.
- Les ALE-TS interviennent dans les frais de déplacement et de communications téléphoniques liés à la pratique professionnelle.
- Les ALE-TS s'engagent à investir une partie de leurs bénéfices pour améliorer les conditions de travail de leur personnel.
- Les ALE-TS s'engagent à ne pratiquer aucun licenciement en relation avec la cessation des avantages liés aux plans d'embauche (Activa, Sine, etc).
- Les ALE-TS aménagent les horaires de travail du personnel pour leur permettre de concilier vie professionnelle et vie de famille, tout en tenant compte des besoins des clients et de l'entreprise.
- Les ALE-TS organisent des rencontres collectives avec leur personnel sur les conditions de travail, leur permettant d'exprimer leurs attentes ou leurs difficultés.
- Les ALE-TS s'impliquent auprès du client et du travailleur en cas de difficultés (conditions de travail, gestion des conflits...).
- Les ALE-TS assurent un accompagnement social de leur personnel, notamment pour les démarches administratives auprès des différents intervenants ou administrations (organismes de paiement, ONEM, mutuelle).
- Les ALE-TS assurent à leur personnel une formation continuée afin d'offrir un service de qualité aux clients et d'aboutir à une réelle insertion sur le marché du travail.

⁵ Source : www.ale-titres-services.be

Le coin de l'employeur

→ Michèle Hubin

A l'aube de l'automne, Dominique Surleau est devenue la nouvelle directrice de la Fédération des Employeurs des Secteurs de l'Éducation permanente et de la Formation des Adultes (FESEFA). Retour sur un parcours professionnel diversifié et regard sur une personnalité qu'il ne faut pas mettre longtemps à deviner comme généreuse et avide de nouveaux défis.

« Je suis un pur produit de l'éducation permanente » déclare fièrement Dominique Surleau, récemment nommée à la direction de la FESEFA. Sa carrière est ponctuée de nombreux parcours de formation dans le but d'acquérir des compétences variées. Elle a de ce fait pu faire fructifier de nombreux projets au Femmes Prévoyantes Socialistes (FPS) où elle a œuvré pendant plus de 17 ans, à la section régionale de Wallonie picarde d'abord, à la coordination de Bruxelles ensuite.



Tantôt animatrice-formatrice dans l'insertion socioprofessionnelle, tantôt coordinatrice d'équipe, Dominique s'est impliquée dans de nombreux projets liés à la citoyenneté et au lancement d'initiatives innovantes qui visent les seniors, les jeunes ou encore les femmes. Il y a une dominante toutefois dans ces projets que Dominique tient à rappeler :

une insistance à veiller à l'intégration de l'approche « genre ». En d'autres termes, il s'agit de viser à l'égalité d'accès à la citoyenneté pour les hommes comme pour les femmes.

En 2004, Dominique intègre Présence et Action Culturelle (PAC), organisme d'éducation populaire et permanente. Sa mission ? Un nouveau défi, bien sûr ! « Il s'agissait de remplir le programme de formation, pas moins de 15.000 heures, orchestré dans le cadre du nouveau Décret Education Permanente ¹ ». Au fil du temps, Dominique s'est vue confier d'autres responsabilités dont, entre autres, le développement d'un projet d'écrivains publics et le projet Palestine consistant à soutenir une école de cirque en Palestine avec l'appui d'une asbl belge. « Ce projet, j'y tiens, il s'intitule Asséoir l'espoir et je compte bien y rester impliquée ».

Après la marche mondiale des femmes à New York, avec un autre organisme d'éducation permanente, membre de la FESEFA, elle quitte le terrain à regret. Elle intègre le Conseil supérieur de l'Éducation permanente² : « Là, j'adore car cela me permet de redécouvrir le décret et d'en comprendre les méandres ». Dans la foulée, elle assume donc la direction du PAC qui compte pas moins de 60 personnes. « Cela me donne des idées... celles de m'enquérir de nouveaux horizons professionnels. Je me mets en quête de pistes de nouvelles destinées ».

Pourquoi la FESEFA ? « Dans un premier temps, j'avoue ne pas avoir fait attention à l'offre d'emploi. Ensuite, je me suis rendu compte que ce sont des domaines que j'ai déjà



- 1 Décret relatif au soutien de l'action associative dans le champ de l'Éducation permanente - 17 juillet 2003 - texte coordonné.
- 2 Le Conseil supérieur de l'Éducation permanente est un organe consultatif créé par le Gouvernement de la Communauté française pour le secteur de l'Action associative dans le champ de l'Éducation permanente. Sa principale mission est de produire à la/au Ministre en charge de l'Éducation permanente, à sa demande ou bien d'initiative, des avis et propositions sur la politique générale de l'éducation permanente, ainsi que des avis ou propositions sur la reconnaissance et le retrait de reconnaissance des associations d'éducation permanente.

apprivoisés mais que je ne maîtrise pas encore, du moins sous la lorgnette patronale. Dès lors, j'ai saisi l'opportunité de continuer un investissement de 25 ans mais avec une nuance supplémentaire à ajouter à ma palette de connaissance ». Une sorte d'évolution professionnelle qui renvoie toujours à la possibilité de découvrir de nouveaux horizons. La casquette patronale est perçue comme un nouveau défi à relever. Mais pas seulement ! « Je souhaiterais pouvoir donner de la voix aux enjeux du secteur ».

Rappelons que la FESEFA regroupe aujourd'hui près de 340 associations de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Région wallonne ou de la Communauté française, actives dans le champ de l'insertion socioprofessionnelle et/ou de l'éducation permanente. Les associations membres emploient plus de 5.000 travailleurs en équivalents temps plein. Les missions assignées à la fédération sont les suivantes :

- Définir des positions communes et élaborer toute proposition nécessaire à la promotion et à la défense des organisations représentées en qualité d'employeurs du secteur socioculturel.
- Assurer leur représentation dans toutes les structures patronales de la Commission paritaire 329.

- Informer, former et soutenir ses membres notamment dans les matières relatives à la législation sociale et aux relations collectives de travail.

La modestie est toutefois de mise : « Je ne doute pas qu'il y aura des embûches, je dois notamment apprivoiser les employeurs du secteur ». Une personnalité généreuse et un dynamisme à toute épreuve que nous ne manquerons pas d'apprivoiser, nous aussi !

Prime de fin d'année 2014

Le calcul de la prime de fin d'année 2014 pour les travailleurs affectés aux actions d'insertion socioprofessionnelle à Bruxelles est disponible sur le site de la FeBISP : www.febisp.be.

Titres-repas : un an pour passer à la version électronique

Les titres-repas attribués aux travailleurs devront à partir d'octobre 2015 obligatoirement être électroniques. Les derniers titres-repas en version papier seront donc liés aux prestations fournies en septembre 2015. À la différence du régime actuel, ceux-ci ne présenteront qu'une durée de validité limitée au 31/12/2015 (au lieu d'un an, habituellement).

Le passage généralisé à la version électronique interviendra à partir du 1^{er} janvier 2016. Concrètement, chaque travailleur recevra gratuitement ce qu'on appelle un « support » (une sorte de carte bancaire, munie ou non d'un code pin selon la société émettrice). Les achats pourront être payés au moyen de ce support dans les magasins.

L'employeur établira un compte titres-repas auprès de la société émettrice. Tout comme en version papier, les titres électroniques auront une durée de validité limitée dans le temps mais le système prévoit que ceux qui viennent à échéance le plus rapidement sont automatiquement utilisés en premier. Une semaine à l'avance, le travailleur est prévenu de l'arrivée à échéance imminente des titres-repas restants. Il reste maintenant aux commerçants acceptant les titres-repas en version papier à s'adapter en conséquence, ce qui commence à être le cas.





*Toute l'équipe de la FeBISP
vous souhaite d'excellentes fêtes
de fin d'année et beaucoup de réussite
dans ce que vous entreprendrez
dans l'année à venir*

Rendez-vous en 2015 !



L'insertion est la revue de la FeBISP (Fédération bruxelloise des organismes d'insertion socioprofessionnelle et d'économie sociale d'insertion)

Trimestriel,
ne paraît pas en juillet - août

Editeur responsable :
Pierre Devleeshouwer

La FeBISP

Cantersteen, Galerie Ravenstein 3 boîte 4
B-1000 Bruxelles
Tél : 02 537 72 04 - Fax 02 537 84 04
secretariat@febisp.be
<http://www.febisp.be>

L'équipe de la FeBISP

- **Pierre Devleeshouwer**,
directeur / devleeshouwer@febisp.be
- **Tatiana Vanessa Vial Grösser**,
directrice adjointe / vial@febisp.be
- **Delphine Libert**,
secrétaire de direction /
secretariat@febisp.be
- **Valérie Dancart**,
assistante administrative et financière /
dancart@febisp.be
- **Michèle Hubin**,
attachée relations collectives de travail /
hubin@febisp.be
- **Huong Ngo**,
gestionnaire administrative du Fonds de
formation / ngo@febisp.be
- **François Geradin**,
attaché formation professionnelle /
geradin@febisp.be
- **Pauline Cousin**,
attachée économie sociale d'insertion et
emploi / cousin@febisp.be
- **Marie-Adèle Blommaert**,
attachée agence-conseil /
blommaert@febisp.be
- **Manon Cools**,
attachée communication et relations
publiques / cools@febisp.be

Impression :
Les imprimeries Editions Européennes

L'insertion

Le prochain numéro de notre magazine L'insertion n°103 sortira en mars 2015.



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

