

L'accompagnement en insertion,
de son importance
à sa nécessaire revalorisation



L'insertion

LE MAGAZINE DE L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

DU 25 DÉCEMBRE 2017 AU 25 MARS 2018 • N°115

3 Édito

4 Brèves

- Actiris Label Diversité 2017
 - Harmonisation des conventions CPAS
 - Le FSE s'expose à l'Espace Wallonie de Bruxelles
 - Visite au CPAS de Gand
 - Nouvelle direction à l'Interfédé
 - Ce n'est qu'un au revoir...
-

6 Actualités

- Elles rénovent : projet pilote porté par la Mission Locale d'Anderlecht et Casablanca
 - Bien-être au travail, les actions continuent
 - Le coaching intergénérationnel et interculturel de DUO for a JOB
 - À table à l'heure européenne
-

10 DOSSIER : L'accompagnement en insertion, de son importance à sa nécessaire revalorisation

25 Rencontre...

Rencontre autour du Plan Formation 2020

28 Reportage

L'efp, une formation, un stage, un métier

28 Allô la Terre

Quand César nous raconte des salades...

31 Midi-FeBISP

Valorisation des compétences des Jeunes



En ce mois de mars, un léger parfum de printemps commence à poindre...Enfin !

Et un léger parfum de campagne électorale se fait lui aussi sentir...Déjà ?

Et oui, un tour de chauffe en octobre 2018 pour les élections communales avant d'aborder dans un an le triptyque régional, fédéral et européen...

Campagnes, programmes, mémorandum, élections, négociations, coalitions, accords de coalition, déclarations gouvernementales : le vocabulaire ad hoc qui sommeillait depuis quelque temps va se réveiller et prendre au fil des mois de plus en plus de place.

En tant que fédération bruxelloise de l'insertion socioprofessionnelle et de l'économie sociale d'insertion, nous ferons entendre notre voix pour assurer à ces deux secteurs leur place dans le paysage de l'insertion.

Et sur deux points concernant le secteur de l'ISP, nous avons des questionnements existentiels.

L'Europe votera le 26 mai 2019 dans 27 pays. Un pays de moins que la dernière fois. Un pays de moins, quel que soit le point de vue que l'on peut avoir sur la décision du peuple britannique, c'est pragmatiquement plus ou moins 10 milliards d'euros de contribution financière en moins pour le budget européen. Cela aura des conséquences significatives sur les Fonds structurels, dont le Fonds Social Européen. Comme vous le savez, le FSE soutient de manière significative les politiques d'emploi et de formation en région bruxelloise. Pour le secteur de l'ISP, ce cofinancement représente 23% des moyens publics dont le secteur dispose pour mener à bien ses missions.

Si ce budget devait diminuer significativement pour Bruxelles, c'est un secteur entier qui serait en grande difficulté. Plus de 850 travailleurs permettent chaque année à plusieurs milliers de travailleurs sans emploi particulièrement éloignés du marché de l'emploi de s'orienter, d'être accompagnés et de se former. Il faudra donc que les instances bruxelloises prennent leurs responsabilités pour assurer le maintien de ce dispositif, dont on ne cesse de nous confirmer que c'est un maillon essentiel dans les politiques d'emploi et de formation.

Le maintien, c'est essentiel, mais le redéploiement, c'est encore mieux au regard des besoins encore très nombreux dans notre région, même si une embellie économique et les politiques emploi/formation commencent à avoir des effets positifs sur l'emploi. Prévu dans l'accord de gouvernement de la Cocof, prévu dans le Plan de formation 2020, alors que la législature arrive tout doucement dans sa dernière ligne droite, nous n'avons pas encore vu assez d'avancées concrètes, en dehors des appels d'offres visant à doubler l'offre de formation en alphabétisation. Le secteur est prêt à relever le défi de renforcer l'offre de formation pour contribuer à la réussite du Plan. Mais encore faut-il qu'il y ait la volonté politique et les moyens financiers pour soutenir cet effort. Beaucoup de choses ont été déjà faites et lancées dans le cadre de ce Plan et nous ne pouvons que nous en réjouir. Nous ne pouvons qu'espérer que le secteur de l'insertion socioprofessionnelle pourra prendre toute sa place pour répondre encore mieux aux défis de la formation et de l'emploi en Région bruxelloise.

Pierre Devleeshouwer
Directeur de la Febisp

Actiris Label Diversité 2017

Le 8 décembre 2017, Actiris et son service Diversité ont organisé une journée consacrée à la diversité en présence du Ministre de l'Economie et de l'Emploi, Didier Gosuin.

Cette journée a été l'occasion de célébrer les 10 ans de la politique de diversité en Région de Bruxelles-Capitale ainsi que de récompenser 10 entreprises qui prennent l'engagement de valoriser et respecter les différences dans un contexte professionnel durant

deux ans. Ce label est accordé à toute entreprise qui reçoit une évaluation positive suite à la mise en place d'un plan de diversité en son sein.

En 2017, parmi les entreprises qui ont reçu le label, soulignons que deux membres de la FeBISP ont été primés : *À vos services* et *Gammes*. Bravo à eux ! En 10 ans, près de 80 entreprises ont été

récompensées avec, pour une vingtaine d'entre elles, une reconduction pour deux ans.



Harmonisation des conventions articles 60

Lors d'un Midi-FeBISP ESI organisé en décembre 2017 par la FeBISP et la FeBIO, Jean-Luc Bienfet, conseiller à Brulocalis (Fédération des CPAS bruxellois) a présenté la nouvelle convention unique des CPAS pour les articles 60, §7. Cette nouvelle conven-

tion de mise à disposition du travailleur devrait permettre une harmonisation administrative à toutes les structures signant des conventions avec les CPAS bruxellois. Cette séance d'informations a été également l'occasion pour les membres ESI d'échanger sur les difficultés comme sur leurs attentes par rapport aux conventions. Le recours à celles-ci devrait s'appliquer

au fur et à mesure dès le 1^{er} janvier 2018.

Nous reviendrons plus longuement dans un prochain numéro sur cette importante modification.

Plus d'informations en attendant :
<http://www.brulocalis.brussels/fr/accueil.html>

Le FSE s'expose à l'Espace Wallonie de Bruxelles

À travers quelques 250 clichés réalisés par le Collectif HUMA, l'exposition permettait du 8 au 26 février de découvrir des jeunes de 15 à 24 ans engagés dans des formations cofinancées par le Fonds social européen et l'Initiative pour l'emploi des jeunes en Wallonie et à Bruxelles. Ce sont vingt projets qui étaient présentés dans cette exposition, œuvrant chacun en faveur de l'inclusion des jeunes en situation de décrochage. « Cette exposition se veut porteuse d'un message d'espoir et souhaite montrer que l'Union européenne et les autorités publiques financent des projets qui ont un impact réel et positif sur le quotidien des citoyens, et plus particulièrement



sur celui des jeunes. » (FWB) Cette exposition photo était le fruit de la collaboration entre des coordinateurs des projets de formation,

des stagiaires, le Collectif HUMA et l'Agence FSE.

<http://blog.collectifhuma.com/>

Visite au CPAS de Gand

Le 1^{er} décembre 2017, la concertation zonale sud (regroupe les acteurs de l'emploi, de la formation et de l'ISP des communes de Forest, Uccle et Saint-Gilles) a traversé la frontière linguistique et s'est rendue à Gand pour visiter le CPAS.

Cette visite a également été l'occasion d'une rencontre Recup Design, une structure d'économie sociale gantoise. Nous avons pu y découvrir une palette de projets d'économie sociale déployée

dans 3 secteurs, en association avec la ville de Gand : construction (menuiserie, plomberie, rénovation de meubles, techniques de construction liées aux nouvelles technologies environnementales, etc.), logistique (gestion d'un magasin et d'un frigo géant pour stocker des invendus alimentaires avant de les distribuer aux associations (foodsavers), service blanchisserie, nettoyage, etc.) et Horeca (divers types de restaurants et un service traiteur). L'environnement professionnel proposé aux travailleurs tente d'approcher

au plus juste celui du marché de l'emploi. De plus, un volet apprentissage de compétences générales (néerlandais, mathématique, recherche d'emploi, ...) est prévu dans le parcours des travailleurs.

Plus d'infos sur
<http://www.ocmwgent.be>

Nouvelle direction à l'Interfédé

Anne-Hélène Lulling, ancienne Directrice de Lire et Ecrire en Wallonie, est, depuis février 2018, la nouvelle Secrétaire générale de

L'Interfédération wallonne des Centres d'insertion socioprofessionnelle. Nous lui souhaitons la bienvenue et remercions très chaleureusement son prédécesseur, Eric Mikolajczack, pour la qualité du travail accompli pendant son mandat à L'Interfédé.



Ce n'est qu'un au revoir...

C'est avec une certaine émotion pour l'équipe de la FeBISP que le contrat de remplacement assuré par Juliette Villez s'est terminé. Depuis août, elle partageait le quotidien de la FeBISP. Ce fut un réel plaisir de travailler avec elle chaque jour ! Durant ces quelques mois, elle a collaboré à divers sujets, notamment la nouvelle ordonnance économie sociale. Maintenant que Pauline Cousin, notre attachée économie sociale et emploi est revenue de son congé maternité, nous souhaitons à Juliette tout le meilleur dans ses projets futurs. Nul doute que ses nombreuses compétences sauront être appréciées dans le secteur et bien sûr au-delà !



« Elles rénovent » : projet pilote porté par la Mission Locale d'Anderlecht et Casablanca

MLOC Anderlecht

En novembre et décembre 2017, un chantier de la rue du Chimiste à Anderlecht a été le théâtre d'une scène pour le moins inhabituelle : un groupe d'une dizaine de femmes en blanc a investi les lieux.

Plâtruses à la main, elles s'en sont donné à cœur joie : nos plafonneuses d'un jour ont fabriqué du plâtre : elles l'ont mélangé, enduit, appliqué, lissé, en manipulant les différents outils dans une dynamique enthousiaste.

Et ce joyeux mouvement ne s'est pas arrêté là. Durant deux autres ateliers regroupant à chaque fois une dizaine de femmes, certaines ont changé un siphon, réparé une

au sein de son projet d'économie sociale ECOMA.

L'asbl Casablanca, opérateur connu du secteur de la construction en économie sociale d'insertion avait de son côté tiré des conclusions semblables. Une autonomisation doit passer par un renforcement de l'estime de soi et une confiance en ses capacités.

Ils ont donc décidé de joindre leurs compétences et leurs moyens pour faire naître une initiative nouvelle : des ateliers interactifs de découverte d'un métier du bâtiment en immersion sur un chantier. L'objectif est de démystifier les métiers du bâtiment et de montrer aux femmes qu'elles y ont tout-à-fait leur place.

Le bilan de ces trois demies journées est on ne peut plus positif : l'ensemble des participantes (29 au total), très curieuses et proactives, étaient ravies de cette expérience. Une bonne partie d'entre elles ont déclaré qu'elles se sentaient capables de reproduire les gestes qu'elles avaient vus. Plusieurs ont affirmé avoir acquis une vision différente de ces métiers du bâtiment. Trois de ces dames seraient mêmes intéressées par une carrière dans le secteur. Le pari est largement gagné !

Portés par ce retour enthousiaste des participantes et convaincus de la pertinence du projet, la Mission locale d'Anderlecht et



« Elles plafonnent » avec Le GAFFI



Les animatrices-ouvrières, Sarah d'ECOMA/MLA et Stéphanie de Casablanca



« Elles bricolent » avec le CAF



chasse d'eau, changé une serrure, dégainé un fil électrique... et d'autres se sont saisies d'une visseuse, d'une mèche, d'un mitigeur, d'une pince ou d'une rallonge... Des femmes qui bricolent, on devrait en voir de plus en plus !

En effet, les opérateurs ISP ne s'arrêtent pas à la réflexion sur les stéréotypes de genre : ils agissent !

C'est le cas de la Mission locale d'Anderlecht et de Casablanca.

Après plusieurs expériences dans la construction, la Mission Locale d'Anderlecht a à plusieurs reprises fait l'amer constat d'une faible participation des femmes à ses formations. Et ce malgré l'arrivée d'une ouvrière polyvalente dans son équipe d'ouvriers en bâtiment

Plusieurs ASBL et leurs groupes d'apprenantes ont répondu à l'appel : le GAFFI, le CAF, Infor-Femmes et l'Union des Locataires.

Et c'est ainsi que, dans cet environnement inhabituel et face à des tâches identifiées comme plutôt masculines, deux guides... tout à fait féminines, Sarah et Stéphanie, ouvrières en rénovation respectivement à la Mission locale d'Anderlecht et chez Casablanca, ont transmis leur passion pendant trois demies journées dans un climat de confiance.

Quelques fois hésitantes au démarrage, les apprenantes se sont très vite prises au jeu, portées par le coaching des deux ouvrières polyvalentes. Sans Sarah et Stéphanie, ces ateliers n'auraient jamais pu se dérouler de la même façon.

Casablanca veulent poursuivre le projet en 2018. Avec, en ligne de mire, une méthodologie encore mieux affûtée pour que les sessions agissent comme un déclencheur dans la dynamique de changement individuel. Les partenaires souhaitent également en élargir l'accès à d'autres groupes de femmes et d'autres partenaires en Région bruxelloise, et restent de ce fait ouverts à toute proposition de collaboration. Plusieurs capsules vidéo seront diffusées prochainement sur les réseaux sociaux pour relater ce projet en son et en images !

CONTACT :

Anne-Marie Nicolas (Mission Locale d'Anderlecht - anicolas@mlanderlecht.brussels) et/ou Ali Hammout (Casablanca - ali@casablanca.be)

Bien-être au travail, les actions continuent

→ Michèle Hubin

L'Accord Non Marchand signé en 2010 par les partenaires sociaux et la Cocof consacraient des moyens financiers spécifiques pour une mesure dédiée au bien-être au travail des travailleurs relevant des secteurs non marchands dont l'ISP. Au fil des années, des actions sont mises en place par les Fonds sectoriels de formation. Coup d'œil sur les actions 2018.

Petit rappel du contexte

Unanimes lors de la signature de l'Accord non marchand en décembre 2010, les partenaires sociaux bruxellois reconnaissent le caractère incontournable des travailleurs des secteurs non marchands *pour le développement social durable de la Région*. D'où l'intention exprimée de *mener une politique volontariste de développement du secteur*¹.

Une volonté qui a fait son chemin

La concrétisation de cette volonté s'est notamment exprimée par la création en 2011 de l'Association Bruxelloise pour le Bien-Etre au Travail (ABBET)² dont la mission est d'informer, de sensibiliser et d'accompagner les associations dans sa mise en œuvre.

Outre l'action de l'ABBET déployée sur le terrain, chaque année, les Fonds sociaux des différents secteurs définissent des actions liées au bien-être propres à leur secteur. La coordination de ces actions est confiée à l'ABBET qui peut également se charger de la mise en œuvre de certaines de ces actions.

2018 sous le signe de la continuité

En 2018, le choix du FFCISP (Fonds de la formation continue de l'ISP bruxelloise) s'est porté sur cinq types d'actions possibles en lien avec le bien-être au travail (BET) :

- Actions envers les acteurs-clés du BET

Les acteurs-clés visés par ces actions sont les conseillers en prévention, la personne de confiance, la direction et la

ligne hiérarchique, les délégués syndicaux, les équipiers de première intervention et les secouristes. Quant au contenu, il consiste en des rencontres trimestrielles favorisant les échanges de pratiques entre pairs, facilités par un intervenant externe.

- Analyses de risques

Elles sont menées par un organisme extérieur expérimenté et portent sur l'incendie, les risques psychosociaux, les postes de travail ou tout autre domaine directement liés au bien-être au travail.

- Actions formatives collectives sur site

Il s'agit d'un accompagnement collectif réalisé par un organisme extérieur ayant trait à la prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS), d'incendie, des risques psychosociaux. Ces actions peuvent prendre la forme de supervision institutionnelle pour renforcer la cohésion d'équipe et veiller à la prévention des conflits internes.

- Formations externes

Elles doivent bien entendu concerner le bien-être au travail via des inscriptions individuelles à des formations provenant de catalogues de formations existants, au choix de l'association.

- Achat de matériel de prévention

Le matériel devra améliorer la prévention de la santé ou de la sécurité au travail.

Comme les années précédentes, 2018 s'inscrit encore sous le signe du bien-être au travail !



¹ Cit. in « Accord non marchand Cocof 2010-2012, Cadre général »

² Pour plus d'information, nous vous renvoyons au site Internet de l'ABBET : <http://abbet.be/>

Le coaching intergénérationnel et interculturel de DUO for a JOB

→ Margaux Hallot

Le 22 février dernier, l'asbl bruxelloise DUO for a JOB, nous invitait lors de ses portes ouvertes. Certains membres de la FeBISP y ont participé tels que la Mission Locale d'Ixelles, Lire et Ecrire, Art2work et Convivial. Durant cet après-midi, Actiris était également présent pour y présenter ses mesures d'aides à l'embauche.

L'asbl créée en 2013 à Bruxelles par Frédéric Simonart et Matthieu Le Grelle s'est depuis étendue à Anvers, Gand et Liège.



surpris de constater que je recevais sans l'avoir pressenti bien plus en retour de l'organisation et de mon mentee ».

Arlette, 27 ans, témoigne elle en qualité de mentee : « Cette expérience m'a permis d'obtenir de nombreux entretiens d'embauche. J'ai rencontré des personnes formidables qui s'investissent pour nous aider à trouver du travail. »

Et effectivement, quand on croise ces duos, la fierté se lit dans leurs yeux. Celle de partager son expérience, dans un sens comme dans l'autre. Quelque chose nous dit qu'on n'a pas fini d'entendre parler de cette association ambitieuse !



« DUO for a JOB met en contact des jeunes chercheurs d'emploi issus de la diversité avec des personnes expérimentées afin que ces dernières les accompagnent dans leur recherche d'emploi.* » C'est ce qu'on appelle le mentoring, ou coaching intergénérationnel.

Le principe est simple : un mentor, bénévole de plus de 50 ans, met au service d'un mentee, âgé entre 18 et 30 ans, son expérience du monde du travail afin de l'aider à décrocher un emploi, ou à se réorienter tout simplement. Et les objectifs sont atteints !

« Au travers de ce mentoring intergénérationnel et interculturel, l'association vise à faire disparaître les inégalités d'accès au marché du travail pour les jeunes issus de l'immigration, à valoriser davantage les aînés, à rompre avec la ségrégation des âges, à encourager la mixité culturelle et enfin, à combattre la xénophobie en recréant du lien social et des solidarités de proximité. »

Jacques, 70 ans, témoigne en tant que mentor : « J'ai pu donner le meilleur de mon expérience de toute une vie et ai été



EN QUELQUES CHIFFRES

Depuis sa création, près de 600 mentors comme Jacques ont été formés et plus de 1000 duos ont été créés. En terme de résultat, cela représente un taux de sortie positive de 73%, soit autant de jeunes ayant trouvé un stage, une formation ou un emploi.

Si vous êtes intéressés, DUO for a JOB peut organiser dans vos locaux une séance d'information sur son programme de mentoring à l'attention de votre public ou de vos collaborateurs. N'hésitez pas à prendre contact ! * www.duoforajob.be/fr/



A table à l'heure européenne

L'asbl « Formation Emploi Tremplin » (FOR.E.T.) située sur la commune de Forest est centrée depuis 20 ans, sur la formation professionnelle dans les métiers de la restauration et de l'hôtellerie.

Elle développe des formations dans le secteur de l'insertion socioprofessionnelle et de l'économie sociale d'insertion pour un public fragilisé et exclu du marché de l'emploi.

En septembre 2017, un nouvel espace de restauration a été ouvert, « une table d'hôtes » avec une capacité d'accueil de 32 places assises.

Cette table d'hôtes vise deux objectifs :

- faire bénéficier à des personnes peu ou pas qualifiées et émergeant de l'aide sociale du CPAS de Forest d'un contrat de travail comme commis de cuisine ou commis de salle
- proposer à la clientèle des repas dont les produits proviennent des circuits courts (slow food).

Les fournisseurs sont des fermiers et artisans locaux, belges qui développent une agriculture et un élevage raisonnés dans le respect de l'environnement pour la défense d'une alimentation durable et saisonnière.

Dans cette même ligne de conduite, l'asbl s'est impliquée depuis novembre 2017 dans un projet européen « Erasmus + » avec quelques partenaires belges, italiens et espagnols, tous travaillant et voulant mettre en avant les bienfaits de l'alimentation durable (du producteur jusqu'au consommateur). Il se nomme T4F « Training for sustainable food system development »

L'objectif de ce projet est de permettre le développement de compétences durables dans le secteur alimentaire en lien avec les besoins en formation et la transition écologique.

En ce sens, ils élaborent un programme qui sera développé au niveau local, national et européen. La formation comprendra un cours en ligne incluant différents modules d'apprentissage, des ateliers dans des entreprises sociales locales d'alimentation où les participants pourront bénéficier d'une formation pratique et d'un programme européen de mobilité où ils pourront partager les pratiques rencontrées dans les différents pays visités.

Le projet vise à :

1. Améliorer l'efficacité et la qualité de la formation des professionnels du secteur alimentaire (attitudes durables, compétences écologiques).
2. Augmenter l'employabilité, la compétitivité et la qualification des professionnels du secteur alimentaire en Europe pour répondre à la nécessité d'un nouveau système alimentaire durable.
3. Promouvoir et souligner le potentiel de l'entrepreneuriat social vert dans le domaine du système alimentaire.
4. Proposer un programme répliquable partout en Europe.

Plus d'information sur <http://foret-asbl.be/>

L'accompagnement en insertion, de son importance à sa nécessaire revalorisation

→ Pierre Devleeshouwer - François Geradi -
Margaux Hallot - Michèle Hubin - Juliette Villez

Bien des images pourraient illustrer l'accompagnement du chercheur d'emploi. Nous la choisirons dans le domaine musical. Ainsi, l'accompagnement musical est le soutien harmonique d'une composition.

L'accompagnement appelé encore guidance dans les OISP et les Missions locales s'exerce tout au long du parcours du chercheur d'emploi. Le terme « accompagnement¹ » doit être entendu comme s'articulant autour de trois processus indissociables : accueil et écoute professionnels, aide au discernement, cheminement vers l'emploi. Actiris établit un cahier de charges pour les activités visant l'accompagnement du chercheur d'emploi dans le cadre des actions d'insertion socioprofessionnelle des OISP et Missions locales agréés conformément au décret du 27 avril 1995.

Que recouvre ce terme d'accompagnement ?

Les opérations d'accueil

Elles désignent les tâches suivantes : l'information au demandeur d'emploi, l'analyse de sa demande, l'organisation de sélections pour constituer les groupes de stagiaires en formation, le relais des candidats non retenus vers d'autres opérateurs.

Les opérations de guidance

La guidance dans l'ISP est caractérisée par les diverses actions menées pendant toute la durée de la formation. Elle consiste à soutenir le chercheur d'emploi dans la poursuite de l'activité de formation professionnelle dont il bénéficie et à éviter son « décrochage » par le biais de plusieurs actions. En effet, l'accompagnement ne permet pas de tout résoudre mais à tout le moins d'identifier les problématiques très

diverses et connexes rencontrées par les chercheurs d'emploi. Celles-ci sont d'ordre juridique, financier, social, psychologique ou encore administratif. Nous apprendrons au fil des différents témoignages des acteurs de terrain que si identifier n'est pas résoudre, il s'agit d'assurer le relais du chercheur d'emploi vers l'organisme le plus approprié pour résoudre adéquatement les problématiques rencontrées par ailleurs. Le chercheur d'emploi, souvent isolé dans son parcours, doit être intégré dans un groupe et pouvoir assimiler l'apprentissage de normes sociales et professionnelles comme le respect des horaires et plus largement de ses engagements. Il faut également le responsabiliser et développer son autonomie.

Les opérations d'aide à la recherche de stage, de formation ou d'emploi ainsi que les opérations d'insertion au travail

Le chercheur d'emploi doit être soutenu de la manière la plus adaptée dans son projet professionnel. L'aide à la recherche de stage comprend l'accompagnement tant pendant cette recherche que tout au long du déroulement du stage : prospection des offres, détermination de stage, suivi administratif, suivi des relations avec le partenaire de stage. À l'issue du stage s'ouvre alors la possibilité de poursuivre la formation ou de rechercher un emploi. L'une ou l'autre piste demande des relais en termes d'information et contacts assurés vers les passerelles possibles, l'élaboration ou l'actualisation du CV, la rédaction d'une lettre de motivation, l'analyse de l'offre ou encore la préparation à la validation des compétences ou à l'entretien d'embauche.

Le conventionnement d'accompagnement étant lié au conventionnement de Bruxelles Formation, le mécanisme de subventionnement utilise les indicateurs-clés d'une action de formation : nombre d'heures de formation prévues, nombre d'heures de stage, nombre de postes sta-

1 Cahier des Charges Interface Emploi/Formation d'Actiris

giaires. La subvention est calculée par action de formation. Le principe de calcul est forfaitaire et varie en fonction du volume d'heures de l'action :

Durée de la formation	Volume d'heures d'accompagnement
Entre 1 et 349 heures	30 heures
Entre 350 et 699 heures	55 heures
À partir de 700 heures	65 heures

Ce forfait est multiplié par le nombre de postes stagiaires et par coût horaire. Pour l'accompagnement spécifique aux stages, le nombre d'heures de stage est plafonné à 10% du volume total². Tandis que pour les actions de détermination ciblée vers les métiers, le plafond est fixé à 15% du volume total.

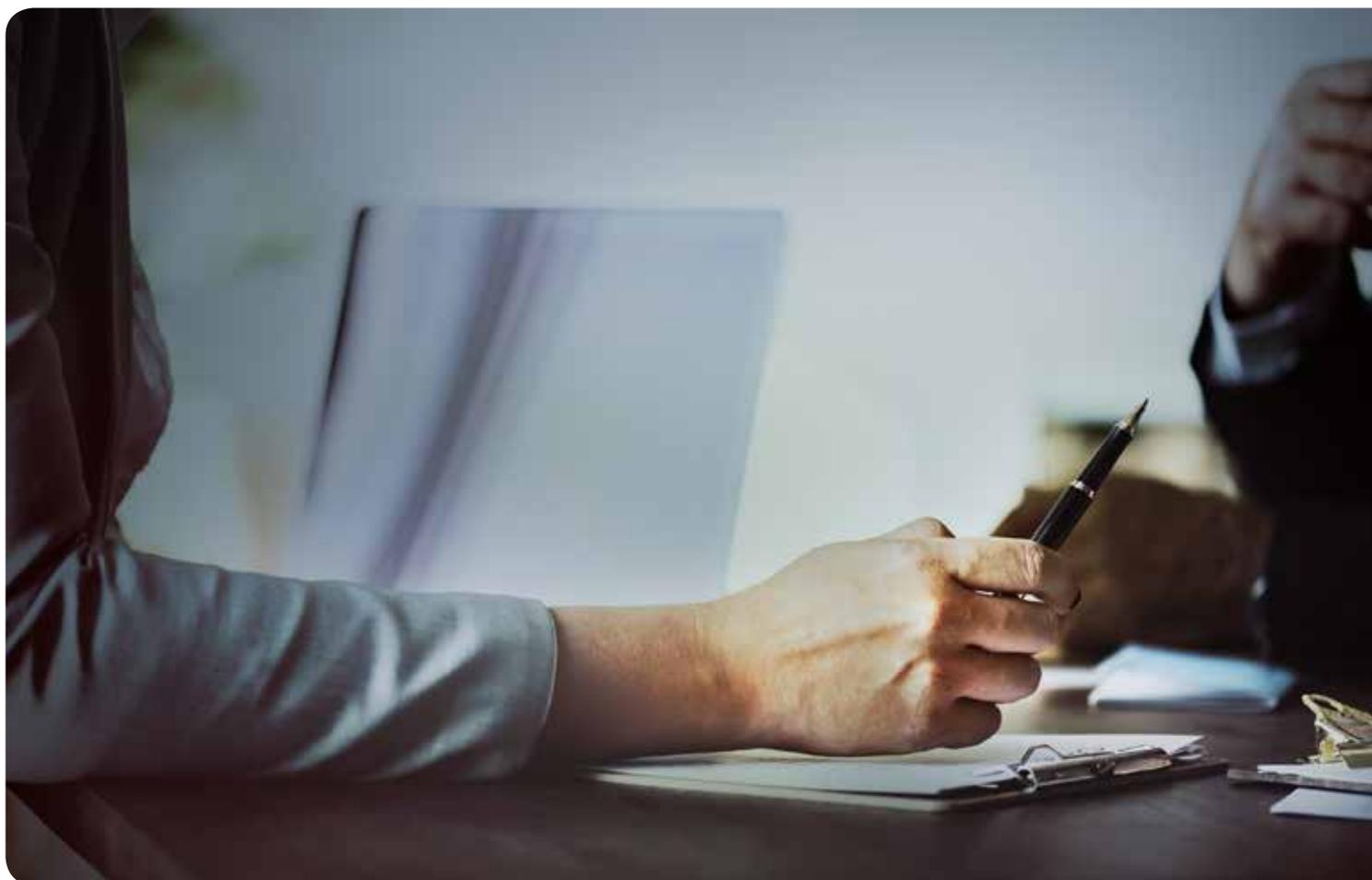
Hormis l'accompagnement proposé par les Oisp et Missions locales, nous vous proposons de découvrir dans ce dos-

sier l'accompagnement vu par les lorgnettes du service de consultation sociale d'Actiris, bf tremplin et bf tremplin jeunes.

L'un et l'autre s'adressent a priori à des publics en partie différents mais nous découvrirons combien les méthodologies et pratiques d'accompagnement peuvent présenter nombre de similitudes. Enfin, vous pourrez découvrir les propos d'Angélique qui démontrent combien le travail social en ISP s'appréhende sur le terrain, précisément aux côtés des chercheurs d'emploi.

Tous les témoignages recueillis convergent vers le même objectif de sécurisation des parcours des stagiaires. Des actions qui guident les chercheurs d'emploi et font sens pour leurs acteurs.

² L'accompagnement n'est prévu que pour les stages en formation qualifiante avec un plafond fixé à 228 heures.



Rencontre avec BF Tremplin

→ François Geradin

bf.tremplin est le pôle de Bruxelles Formation qui oriente et guide les chercheurs d'emploi (dont certains peu scolarisés et fragilisés) qui souhaitent entrer en formation qualifiante à Bruxelles Formation ou chez un partenaire. Il les accompagne dans l'élaboration de leur parcours de formation et propose des actions de remise à niveau, des formations de base mais également des formations qualifiantes, en partenariat avec d'autres structures, dans certains secteurs professionnels porteurs (la sécurité, la vente, l'Horeca, l'évènementiel...).

bf.tremplin jeunes, quant à lui, se centre sur les moins de 25 ans en organisant pour eux des actions spécifiques et un accompagnement adapté. Comme point de départ, ou porte d'entrée, du parcours de formation pour de nombreux stagiaires, bf.tremplin et bf.tremplin jeunes accordent une attention toute particulière à leur accompagnement psychosocial. Rencontre avec Myriam Dahan, directrice de bf.tremplin (jeunes), et avec une partie de son équipe pour faire le point sur tout le travail.

FeBISP : Comment définiriez-vous l'accompagnement psychosocial réalisé à bf.tremplin (jeunes) ? Quels en sont les points centraux ?

Myriam Dahan : Notre mission d'accompagnement est de nous assurer que les stagiaires soient dans les meilleures conditions pour réussir leur formation. C'est donc bien un objectif de sécurisation des parcours de formation. Comme certains de nos stagiaires, une part d'ailleurs croissante, se trouvent dans des situations de précarité, cette mission est plus que jamais nécessaire. Un élément essentiel de l'accompagnement social proposé est son caractère transversal, non linéaire. L'accompagnement se fait en effet tout au long du parcours afin d'éviter les situations de décrochage pouvant arriver à tout moment. Une vigilance toute particulière est également portée sur l'accompagnement psychosocial des jeunes de moins de 25 ans.

FeBISP : Quels sont les principaux problèmes rencontrés par vos stagiaires ?

Patrick Louis, assistant social : Un des principaux problèmes qui touchent nos stagiaires est la question du logement. Nous avons même eu des stagiaires hébergés dans des centres d'accueil. Par ailleurs, plus généralement, les stagiaires inscrits au CPAS ou ceux qui ont déjà connu une dégressivité de leurs allocations de chômage, une des conséquences du renforcement des politiques d'activation, se trouvent évidemment dans des situations de grande précarité. L'endettement est également un phénomène croissant inquiétant, surtout auprès des jeunes de moins de 25 ans.

Natacha Fontenelle, conseillère en orientation : Nos stagiaires les plus précaires sont les mères élevant seules leur(s) enfant(s). Ces personnes, souvent très fragiles finan-

cièrement, connaissent en plus généralement des problèmes de garde pour leur(s) enfant(s). On constate également des phénomènes de violence familiale, conjugale notamment, assez interpellant. L'entourage familial peut d'ailleurs parfois constituer un facteur bloquant, ou en tout cas compliquant, l'entrée en formation, soit parce que les parents et/ou les conjoints ne souhaitent pas que la personne se forme, s'autonomise en quelque sorte, soit parce que le secteur professionnel choisi ne correspond pas précisément aux attentes de leurs proches.

FeBISP : Quelles actions spécifiques d'accompagnement psychosocial mettez-vous en oeuvre ?

Christine Detraux, gestionnaire pédagogique des formations de base : Pour les formations de base et les remises à niveau, nous avons développé un système de « formateurs-coachs ». Chaque stagiaire a ainsi un référent spécifique. Sur des modules de formation d'en moyenne huit semaines, les stagiaires rencontrent plusieurs fois, à fréquence régulière, leurs formateurs-coachs. L'accompagnement peut ainsi se faire en première ligne. Si certains problèmes spécifiques sont rencontrés par les stagiaires, un relais peut se faire, en interne, avec d'autres conseillers de *bf.tremplin* ou, en externe, via d'autres opérateurs spécialisés. Nous sommes alors là dans un travail d'accompagnement de seconde ligne, avec une approche individuelle « sur mesure ». Au niveau de l'accompagnement proposé, nous constatons que les stagiaires, les jeunes en particulier, n'en sont pas



toujours demandeurs. Du moins au départ. Lorsqu'ils comprennent que nous pouvons les aider dans leur quête d'autonomie et que se construit, au fur et à mesure, un climat de confiance, ils n'hésitent alors plus à s'adresser à nous.

On ressent l'impact positif de cet accompagnement renforcé dans la progression de nos sorties positives en fin de formations de base qui ont évolué de 60% à 70 % ces dernières années.

Nicolas Radoux, gestionnaire pédagogique des formations qualifiantes : Au niveau des formations qualifiantes, l'enjeu crucial est d'accompagner au mieux les stagiaires dès les étapes préalables nécessaires pour accéder aux formations qualifiantes. Ces étapes, sortes de paliers, sont au nombre de deux : pendant les cinq-six premières semaines, l'objectif est d'accompagner, via notamment des modules d'accroche et de remobilisation, le stagiaire dans la détermination d'un objectif professionnel. La seconde étape consiste, quant à elle, pendant huit ou neuf semaines, à sensibiliser les stagiaires aux secteurs professionnels les plus porteurs. Notre objectif est que les stagiaires puissent réussir les tests d'entrée des formations qualifiantes et montrer tout leur potentiel dans les entretiens de motivation. Notre mission est donc très clairement d'aider au mieux les stagiaires à franchir avec succès les différentes étapes de leur parcours de formation.

À côté de l'amélioration des sorties positives vers les formations qualifiantes, les retours à l'emploi sont également encourageants : 85 % pour les formations qualifiantes *bf.tremplin*.

FeBISP : Pour toutes ces actions d'accompagnement, quels types de partenariats externes avez-vous mis en place ?

Myriam Dahan : Pour certains publics, une mise en réseau structurelle se fait pour renforcer leur accompagnement pluridisciplinaire. Ainsi, pour les personnes en situation de handicap, nous avons mis en place avec le service PHARE¹

et les services d'accompagnement des projets spécifiques d'appui à la formation. Quant aux personnes sortant de prison, nous avons des collaborations avec le Dispositif Relais². Pour les jeunes demandeurs d'emploi, nous pouvons également compter sur le renfort de partenaires locaux, comme pour le projet « Tu veux test ?! » avec les Maisons de l'Emploi et les CPAS ou encore pour le projet « Coach2Start », avec l'asbl Art2Work. Nous avons également des partenariats structurels avec des OISP, avec le CFS et la Chom'Hier notamment, et un nouveau partenariat a été conclu avec la Mission locale de Bruxelles-Ville.

Par ailleurs, afin que nos formations qualifiantes soient toujours au plus près des réalités professionnelles, nous avons noué des partenariats avec certaines entreprises, comme Proximus ou encore, pour nos formations Agent de gardiennage, avec G4S ou Sécuritas.

FeBISP : En guise de conclusion, quels sont les points de vigilance qui vous semblent les plus cruciaux pour faire un travail d'accompagnement de qualité ?

Myriam Dahan : Une structure interne forte et des relais externes structurels. Il faut en effet pouvoir disposer de moyens d'accompagnement efficaces pour sécuriser au mieux les parcours de stagiaires. C'est pourquoi, en vue de cet objectif, nous avons établi à *bf.tremplin (jeunes)* un cadre d'accompagnement clair (structurant et rassurant pour les stagiaires) mais également souple, pour pouvoir tenir compte au mieux des besoins de chacun.

Notre mot-clé est clairement l'inclusion des personnes en formation ! Mes collègues et moi nous mobilisons fortement pour ce faire car nous avons tous un rôle à jouer dans l'accompagnement de notre public. C'est d'ailleurs l'une des missions qui donne le plus pleinement sens à notre travail.

¹ Le Service PHARE (*Personne Handicapée Autonomie Recherchée*) apporte information, conseils et interventions financières aux personnes en situation de handicap en Région bruxelloise. Site internet : <https://phare.irisnet.be/>

² Cette asbl accompagne des jeunes (principalement 18-25 ans), ayant (eu) des problèmes avec la justice. Site internet : <http://caap.be/index.php/component/caapdb/?view=promoter&id=168>

Rencontre avec la consultation sociale d'Actiris



→ Juliette Villez

La *Consultation sociale* est un service d'Actiris mis à la disposition des chercheurs d'emploi qui ont besoin d'un accompagnement spécifique. Cet accompagnement vise précisément les chercheurs qui éprouvent des difficultés dues à des problèmes de santé physique et/ou mentale entraînant des obstacles à l'intégration professionnelle ou à une formation. Ce service les accompagne directement ou les dirige vers un autre service d'Actiris ou encore, vers des partenaires plus adaptés à leurs besoins.

Rencontre avec Nancy Vandenneule, responsable du service consultation sociale d'Actiris, Henk Termote, gestionnaire de projets d'accompagnement de publics spécifiques (APS) et Muriel Kools, assistante sociale à la consultation sociale d'Actiris.

FeBISP : Quelles(s) définition(s) pourriez-vous donner à l'accompagnement réalisé à la consultation sociale d'Actiris ?

Nancy Vandenneule (NV) : L'accompagnement que nous réalisons dans notre service avec les chercheurs d'emploi est tourné vers un public spécifique : problématiques de santé (mentale, psychologique ou psychiatrique) aiguës ou chroniques et/ou de handicap pouvant être associées à des problématiques sociales¹. Ce public est également très éloigné du marché de l'emploi. Notre objectif final est l'insertion ou la réinsertion socioprofessionnelle de ces personnes. Pour aboutir dans cet accompagnement, nous devons nous assurer que la situation sociale des personnes soit au maximum stabilisée. Sans cela, elles ne pourront pas avancer sur le chemin de l'emploi.

Pour les personnes qui ne rentrent pas dans ces critères, d'autres services existent chez Actiris qui sont à même de les aider et de les conseiller, comme par exemple le service Guidance Recherche Active d'Emploi.

FeBISP : Quel est le constat des dernières années par rapport aux problématiques des demandeurs d'emploi ?

Muriel Kools (MK) : La consultation sociale chez Actiris est un service généraliste, nous rencontrons donc de multiples problématiques. Le constat des dernières années est que les situations de précarité sont en forte hausse et la complexité des problèmes ne fait que croître. La plupart du temps lorsque les personnes arrivent dans notre service, nous découvrons des situations sociales très détériorées comme par exemple des personnes qui ont perdu leur droit aux allo-

cations de chômage, qui n'ont pas fait valoir leur droit, qui multiplient les problèmes d'endettement, de logement, ce qui vient freiner leur insertion socioprofessionnelle. Certaines de ces problématiques ne rentrant pas dans les missions d'Actiris, nous renvoyons dès lors les chercheurs d'emploi vers des partenaires adéquats (exemple : service d'aide au logement, service de médiation de dettes, etc)

FeBISP : Que mettez-vous en oeuvre durant un accompagnement ?

NV : Les chercheurs d'emploi sont généralement dirigés vers notre service via le conseiller emploi et/ou via nos partenaires. L'accompagnement comprend différentes phases : l'accueil, le bilan, la détermination de projets professionnels, le suivi pendant des formations, la recherche d'emploi ou encore le maintien à l'emploi. L'objectif est qu'à chaque phase, la personne se rapproche de l'emploi ou reste à l'emploi. Le bilan permet de faire un état des lieux des droits des personnes et de vérifier si tous sont activés. Nous passons également en revue son parcours de formation, professionnel et personnel. L'important est d'identifier les freins que peuvent entraîner les divers problèmes de santé. Par exemple, lors de cette étape préalable, nous pouvons recommander à une personne de réaliser les démarches nécessaires pour une reconnaissance de handicap au PHARE ou au SPF, sécurité sociale, direction Personnes handicapées afin d'accéder à des aides à l'emploi ou pour faire valoir un droit.

La consultation sociale n'a rien d'obligatoire pour les chercheurs d'emploi. Si une personne ne souhaite pas être suivie, elle est libre de refuser. La personne doit être actrice de son parcours et quand elle s'engage dans un accompagnement spécifique, elle s'engage à réaliser des actions qui

¹ Plus d'info : <http://www.actiris.be/ce/tabid/759/language/fr-BE/Nos-antennes-Actiris.aspx>

lui permettront de lever un maximum de freins à sa mise à l'emploi. C'est une responsabilité de s'engager dans l'accompagnement et nous privilégions l'autonomie. Par contre pour les personnes moins autonomes qui pourraient travailler dans une entreprise de travail adapté, nous sommes parfois amenés à les aider dans la rédaction de curriculum vitae et dans certains cas, nous contactons nous-mêmes l'entreprise. En d'autres termes, nous adaptons notre offre de services aux besoins des personnes.

FeBISP : Quid du contrôle de la disponibilité des chercheurs d'emploi qui sont dans un accompagnement spécifique ?

NV : Le chercheur d'emploi qui est « délégué » à notre consultation sociale garde des obligations quant à sa recherche d'emploi. Toutefois, l'Arrêté royal de décembre 2015 portant sur la réglementation du chômage a fixé les conditions sous lesquelles un chercheur d'emploi peut être suspendu de procédure de contrôle de la disponibilité active pour autant qu'il suive un accompagnement à la consultation sociale ou chez un de nos partenaires « public spécifique ». Ceci est d'application depuis le 1^{er} janvier 2017.

Henk Termote (HT) : Pour être suspendu du contrôle, le chercheur d'emploi doit, premièrement, être reconnu par Actiris comme éloigné de l'emploi en raison d'une combinaison de facteurs psycho-médico-sociaux (PMS) qui affectent durablement son insertion professionnelle, avec comme conséquence qu'il n'est pas en mesure de travailler dans le circuit économique normal ou dans le cadre d'un travail adapté ou encadré dans les 12 mois. À cet effet, le conseiller de la consultation sociale ou le partenaire Accompagnement Public Spécifique (APS) transmet un dossier comportant un état de la situation de la personne éligible et un avis sur ses problématiques PMS, à un comité d'Actiris qui valide ou pas l'avis du conseiller. Le chercheur d'emploi doit continuer à suivre l'accompagnement à la consultation sociale ou un pré-trajet APS chez un de nos partenaires. Une personne reconnue pour une inaptitude de 33% au moins par un médecin agréé de l'ONEm sur une période donnée est aussi dispensée du contrôle de la disponibilité durant un an et à condition qu'il suive un accompagnement adapté².

FeBISP : Quels types de partenariats externes avez-vous mis en place ?

HT : 17 partenaires sont actifs dans le cadre de l'appel à projets APS 2017-2020. Certains partenaires visent un accompagnement pour les personnes en situation de handicap et les personnes avec des problèmes d'ordre médical modéré

ou grave. Certains autres s'occupent de publics analphabètes, de détenus et ex-détenus, etc.

Le nouvel appel à projets laisse aux partenaires l'opportunité d'innover, en proposant aux demandeurs d'emploi un pré-trajet. C'est une étape préalable à un trajet d'insertion sur le marché de l'emploi et permet la mise en place d'actions intensives pour renforcer les compétences des personnes très éloignées du marché du travail et visant à réduire l'impact des facteurs entravant sa réinsertion. Ce pré trajet comporte également des actions d'immersion au travail. Ce sont des activités, qui permettent aux personnes de savoir vers quoi elles veulent se diriger, de faire le point sur leurs compétences, donc de les rapprocher du monde du travail.

MK : Lorsque nous proposons à un chercheur d'emploi de se diriger vers un partenaire, nous vérifions si celui-ci pourra fournir un accompagnement spécifique ou non. Si celui-ci fait partie de nos partenaires spécifiques, nous déléguons le parcours d'insertion socioprofessionnelle. Cela n'empêche pas les chercheurs d'emploi de revenir parfois vers la consultation sociale. Toutefois si la personne souhaite revenir chez Actiris, le partenaire ferme son dossier en accord avec le chercheur d'emploi afin d'éviter les doubles accompagnements.

FeBISP : Pour conclure, quels sont pour vous les points-clés pour réaliser un travail d'accompagnement de qualité avec un public spécifique ?

NV : Dans un premier temps, c'est de permettre aux personnes de pouvoir être actrices de leur parcours. Et cela passe par la communication d'informations claires et complètes sur les droits et devoirs de chacun. En effet, les procédures administratives sont tellement complexes qu'il faut informer au mieux chaque chercheur d'emploi et l'accompagner dans ses démarches.

Le second point-clé est d'envisager la personne dans sa globalité afin qu'elle retrouve son autonomie, une meilleure confiance en elle et ainsi un mieux-être qui lui permettront de dépasser ses freins à l'emploi.

HT : Ces points-clés valent également pour l'accompagnement offert par les partenaires.

NV : Ces points-clés sont le départ essentiel à l'accompagnement et à l'insertion professionnelle, a fortiori pour un public fortement précarisé et éloigné du marché de l'emploi. C'est à cela qu'œuvre l'équipe de la consultation sociale et c'est notamment par cette voie que notre travail trouve tout son sens !

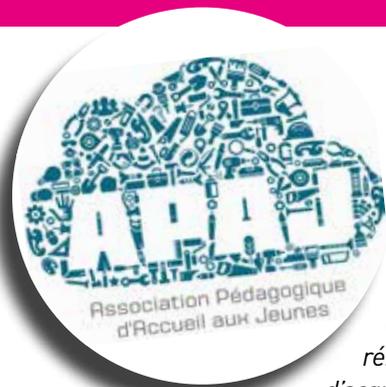
² Arrêté royal du 14 décembre 2015 modifiant la réglementation du chômage, http://www.etaamb.be/fr/arrete-royal-du-14-decembre-2015_n2015205818.html

L'accompagnement vu par les acteurs de terrain

APAJ

→ Margaux Hallot

Stéphanie est agent de guidance et formatrice depuis bientôt un an à l'Association Pédagogique d'Accueil aux Jeunes - atelier de formation par le travail. Présente dès leur entrée dans le parcours, elle encadre les stagiaires lors des séances d'information, des entretiens de sélection mais aussi pendant la recherche de stage et la recherche d'emploi. Elle donne également des cours de calcul, français et vie sociale. Son témoignage nous indique que l'accompagnement est indispensable tout au long du parcours de stagiaire.



L'accompagnement que nous décrit Stéphanie est effectué dans le cadre d'une formation en rénovation de bâtiment et finitions décoratives. « C'est une formation polyvalente qui permet aux stagiaires de découvrir les métiers de la rénovation et du parachèvement, d'acquérir les prérequis pour entrer ensuite en formation qualifiante ou à l'emploi.

Différents modules de formation sont prévus sur une année de formation que nous essayons de regrouper un maximum par catégories (la menuiserie avec l'ébénisterie dans un module "bois" par exemple). »

Un public aux profils multiples

Les stagiaires présentent des profils différents. Certains ont déjà de l'expérience dans le secteur de la construction, d'autres pas. Certains ont acquis des qualifications mais pas en Belgique ou en Europe et souhaitent obtenir une attestation en vue de trouver plus facilement un emploi. D'autres encore ont de l'expérience dans le bâtiment mais pour un métier spécifique comme maçon, par exemple, et se rendent compte que les employeurs attendent d'eux d'être polyvalents.

L'accompagnement, un aller-retour entre travail sur l'individuel et sur le collectif

La première étape est la séance d'information. C'est une étape obligatoire pour pouvoir s'inscrire. Les candidats

reçoivent toute l'information concernant la formation. Ils évaluent alors ensemble si la formation est susceptible de leur convenir. Ils font également un test à ce moment-là. « Un rendez-vous est ensuite fixé pour un entretien individuel, durant lequel on revient sur le test. On discute également de leurs motivations et vers quoi ils veulent aller après la formation : formation qualifiante, emploi, entrepreneuriat, etc. » Ensuite, commence un module d'accueil d'une durée d'un mois. C'est l'occasion de les initier au maniement de l'outillage ainsi qu'à la sécurité en atelier et sur chantier. Mais aussi de proposer une remise à niveau en calcul afin que tous les participants du groupe atteignent un niveau plus au moins identique et possèdent les prérequis nécessaires au moment de commencer les modules métiers.

Durant ce module d'accueil, la dynamique de groupe ainsi que les règles de vie commune sont également abordées grâce à différentes animations. Par la suite, des jours de permanence sont proposés pour l'accompagnement des stagiaires dans leur parcours de formation. « Lors de ces permanences, les stagiaires peuvent venir nous trouver à tout moment. Ils peuvent également prendre rendez-vous en dehors de ces permanences.

Parallèlement, des moments réguliers sont prévus – environ tous les 3 mois – pour rencontrer chaque stagiaire. On y discute de la formation : comment elle se déroule, comment ils se sentent dans le groupe. On aborde également le volet psychosocial du suivi du stagiaire (problèmes de logement, d'endettement, ou de garde d'enfants, pour ne citer qu'eux) ». Seule pour réaliser les tâches d'accompagnement, Stéphanie peut compter sur l'appui de la direction qui met aussi en place des rendez-vous réguliers avec les stagiaires, pour entendre leur retour sur le programme de formation et l'accompagnement proposés.



En fin de formation, un module recherche de stage et recherche d'emploi est organisé. Le but est d'essayer d'y construire des ponts avec des organismes qui font tant de la formation qualifiante que de la recherche active d'emploi en fonction des profils des stagiaires.

« Nous sommes une petite structure avec de petits groupes, ce qui crée inévitablement une ambiance familiale. C'est ce visage à taille humaine que nous présentons et qui rassure les stagiaires. C'est en tout cas le retour qu'ils nous donnent. Cela semble jouer beaucoup dans leur intégration.

On leur donne la parole, et on leur demande de nous exposer leurs propositions. C'est important pour l'APAJ qu'ils puissent développer des projets en tant que groupe. À côté de cela, on met également en place des projets plus personnels – dans le module « ébénisterie », ils ont par exemple, l'opportunité de créer un meuble pour eux, pareil pour le module « mosaïque ». Les réunions d'équipe élargies, avec les stagiaires, sont également l'occasion de partager et d'échanger à propos de projets, de leurs propositions, critiques et commentaires ou du départ de certains stagiaires. « Il est essentiel d'instaurer ces pratiques comme une routine tout au long du parcours ».

Un travail qui demande préparation et réseautage

« Pour préparer mon travail, je me base sur la demande des stagiaires. J'ai construit un outil en interne avec des associations-ressources œuvrant dans le domaine du logement, la résolution de questions juridiques, les gardes d'enfants, les assuétudes, la médiation, etc ». Travailler en réseau aide à l'accompagnement et à la réorientation si nécessaire des stagiaires en fonction des problématiques rencontrées. Petit à petit, des liens privilégiés se tissent entre partenaires du secteur de la construction, de la formation et de

l'aide à la recherche d'emploi mais aussi avec des associations actives dans le domaine de l'accompagnement social (sur des thématiques plus spécifiques telles que l'accompagnement des détenus en liberté conditionnelle, la médiation juridique, etc). « Nous allons également développer un suivi particulier pour les femmes qui intègrent nos formations. La mixité de genre est vraiment un objectif dans nos formations. Nous y mettons un point d'orgue, y compris dans notre communication. Actuellement, il y a une femme en formation, et une autre en est sortie récemment. Nous pensons que le suivi doit être adapté, car le passage à l'emploi s'avoue nettement plus difficile pour ces femmes compte tenu des préjugés qui circulent autour des métiers «dits masculins» auxquels nous formons ».

L'après – formation ...

Garder un lien avec les stagiaires après la formation est essentiel. Comment ? En leur passant de temps à autre un coup de fil pour voir où ils en sont. « J'ai pour ma part un contact différent avec les stagiaires que j'ai suivis depuis le début de leur parcours à l'APAJ ; c'est plus facile car notre relation est durable. Spontanément, ils ont envie de donner des nouvelles et je peux également les appeler pour en prendre. C'est l'occasion de faire le point avec eux et voir si on peut poursuivre un accompagnement ou les réorienter si besoin. D'ailleurs, on souhaite encore dorénavant renforcer notre mission par un suivi plus systématique ».

26 stagiaires sont sortis en 2017 dont 5 sont passés en formation qualifiante, 1 a réintégré l'enseignement professionnel et 5 ont trouvé un emploi. Pour environ un quart d'entre eux, il a fallu mettre un terme à leur formation.

Le Piment

→ Margaux Hallot

Leila est accompagnatrice psychosociale à l'asbl Le Piment. Elle intervient dans le cadre de la remise à niveau et dans la formation qualifiante en bureautique. Ses propos abordent les qualités tant professionnelles qu'humaines essentielles au métier.

Parler du profil type du public est compliqué

Le public s'adressant au Piment, en majorité féminin, est peu ou pas du tout scolarisé. Beaucoup ont entamé leur parcours scolaire sans pouvoir le poursuivre et sont seules avec des enfants. Issu d'une zone géographique qui s'étend au-delà des frontières communales, les stagiaires sont dépendants de l'aide sociale. « *C'est donc compliqué de parler du profil type du public, car il est très varié* ». La majeure partie des personnes qui arrivent ici sont des personnes qui ont été en souffrance ou qui le sont encore, qui essaient de s'en sortir. « *Elles se retrouvent à devoir gérer tellement de choses en ayant tellement peu de possibilités de pouvoir tout gérer* ». Pour Leila, les stagiaires forcent l'admiration par leur motivation et leur courage à sortir de situations aux problématiques multiples. « *Il faut être bien conscient, poursuit-elle, qu'une politique de remise à l'emploi se fonde sur des préalables afin que les personnes, fussent-elles volontaires, soient dans de bonnes dispositions. Leur situation respective prend beaucoup de place dans leur quotidien, ce qui entrave le processus d'apprentissage et de formation.* » L'humain prend ici le pas sur l'économique. « *Des personnes dans de meilleures conditions de vie sont des personnes plus disponibles pour s'ouvrir aux apprentissages* ». La franchise dans le suivi est également une qualité dont doivent pouvoir être dotés les accompagnateurs : « *Nous ne pouvons pas tourner autour du pot. Pouvoir leur dire que leur projet ne sera pas possible tout de suite. Même si c'est leur responsabilité, il est important qu'ils tiennent compte de certains paramètres dans leurs choix, et cela fait partie de notre travail* ».

Un accompagnement dès l'entame et jusqu'au bout du parcours

« *Après les sélections pour la formation qualifiante en bureautique, nous introduisons le cadre en expliquant qu'il y a une guidance en cas de difficultés. C'est également l'occasion de prendre contact avec tous les stagiaires et d'installer une prise en charge de guidance, d'ordre plus psychosocial* ». C'est aussi l'occasion d'écouter et de réorienter si cela est nécessaire, et faire le point, pour s'assurer que le suivi est bien régulier.

Les stagiaires peuvent se présenter spontanément tout au long de l'année mais il arrive également qu'ils soient orientés par les formateurs. Cette alternance est indispensable pour envisager un travail pluriel jusqu'au bout de la formation. « *Nous veillons toujours à faire en sorte que le stagiaire soit partie prenante, qu'il soit engagé dans un processus où il est acteur* ».

En formation qualifiante, les stagiaires sont là pour apprendre un métier, donc l'étape supplémentaire de l'accompagnement, c'est la recherche d'emploi. Mais avant cela, il y a l'encadrement du stage. Les stagiaires sont amenés à chercher leur stage eux-mêmes, mais ils le font de manière très encadrée.

Ils doivent en permanence revenir vers la personne de référence qui doit s'assurer que pendant les 5 semaines de stage, il y aura suffisamment de matière et de travail pour appréhender toutes les facettes du métier.

Quand les stagiaires terminent la formation, il est procédé à une évaluation en vue de déterminer ensemble ce qui est envisagé pour la suite. « *Concrètement, je constitue un dossier avec des informations générales et des informations ciblées. Je reprends également leur adresse email, et ponctuellement, j'essaie de prendre contact avec eux pour voir où ils en sont. Dès que je vois une annonce, je leur envoie, dans une fréquence régulière. Ainsi, on s'aperçoit qu'ils sont dans un processus de recherche continu, nous gardons un lien et pouvons les encourager quand c'est nécessaire. Parfois entre la formation qu'ils ont suivie et la suite de leur parcours, il y a un vide* ».

Parfois les personnes cherchent par elles-mêmes un travail mais ne cherchent pas à développer d'autres compétences pour être plus à l'aise dans leur recherche d'emploi. « *Il faut alors les inviter à continuer à se former et à ne pas rester là à attendre le travail* ».



Et même au-delà ...

Avant qu'ils ne partent, les stagiaires sont invités à passer l'épreuve de validation des compétences qu'ils ont acquises en formation. « *On prend donc contact avec Bruxelles Formation, nous allons à la séance d'information avec eux nous faisons en sorte que les personnes puissent passer les tests pour avoir un document en plus à valoriser dans le cadre de leur formation qualifiante* ».

De plus, pour ceux qui n'auraient pas le CESS, une orientation est proposée vers la carte d'accès C¹. Une autre piste est de renseigner les bénéficiaires du CPAS sur les articles 60 pour leur permettre de rebondir dans un cadre professionnel. « *En fin d'année, j'essaie aussi de leur faire rencontrer des stagiaires d'une année précédente qui ont trouvé du travail. Cela leur permet aussi d'avoir un facteur de motivation. Et de se dire "cette personne a eu ce parcours, le même que je suis en train de suivre et à force de persévérance, elle a fini par trouver un travail."* ». Une piste qui s'avère pertinente : « *le témoignage de personnes qui sont passées par là, ça touche beaucoup plus les stagiaires que les répétitions de nos propos, le message passe d'une autre manière et ça leur permet de pouvoir un peu plus se motiver et être plus positif par rapport à la suite, car il y a beaucoup d'angoisses concernant*



l'après-formation ».

La conception de l'accompagnement au Piment est résolument celle d'ouvrir les perspectives. Cette transition de la formation vers l'après-formation doit donc se travailler.

A la question de savoir si le travail d'accompagnement serait différent si un « référentiel » existait, notre interlocutrice est catégorique ! « *Non, je n'ai pas l'impression parce que ce qui compte quand une personne entre en formation c'est qu'elle puisse être prise dans sa globalité. Il faut pouvoir se baser sur*

¹ La carte d'accès niveau C permet aux personnes ne disposant pas du diplôme de l'enseignement secondaire supérieur (obtenu ou reconnu en Belgique) de pouvoir postuler à certains emplois de niveau C dans les administrations publiques.

certaines compétences acquises que les personnes doivent pouvoir avoir au terme de la formation. Et à côté de ça, il y a leur réalité ». La guidance, qu'elle s'opère au niveau du projet professionnel ou psychosocial offre un accompagnement qui permet aux personnes d'arriver à un certain niveau de compétences. « *Il y a des personnes qui ont du mal à avancer, à apprendre. Et je pense justement qu'on est là en parallèle à un cadre pédagogique attendu, on sert en quelque sorte de support au processus d'apprentissage* ».

Une rareté de moyens

Pour réaliser l'accompagnement décrit par le menu ci-dessus, les moyens sont loin d'être suffisants. En termes de moyens humains, il s'agirait de pouvoir engager davantage pour proposer un accompagnement qui soit adapté à la réalité de chaque personne. Au Piment, trois personnes, soit 2,5 Équivalents Temps plein, sont actuellement affectées au pôle guidance. Cela peut paraître beaucoup pour le nombre annuel de stagiaires mais il y a une certaine frustration de ne pas avoir le temps de « prendre le temps ». « *Pour avoir un accompagnement de qualité, qui soit adapté à chaque personne qui vient ici en formation, il faudrait plus de moyens et plus de personnel. On fait comme on peut avec les moyens que nous avons mais c'est compliqué* ». L'intérêt du travail réside aussi dans la mise en réflexion du vécu. « *Comment faire au mieux avec ce qu'on a ? On réfléchit souvent en réunion interne à comment faire en sorte d'être plus précis, plus adaptés, que*



notre travail corresponde à la réalité des stagiaires. On leur ouvre également d'autres perspectives car ils ont tendance à rester dans des projets classiques : aide aux personnes, travail de la petite enfance, travail de bureau, etc.. ». Il faudrait pouvoir élargir les champs et attirer les stagiaires dans des niches d'emploi et permettre d'en découvrir les métiers. Au Piment, le message est clair : « *il faut que les politiques passent à l'action !* ».

L'accompagnement en formation d'assistant(e) dentaire à la Mission locale de Schaerbeek

→ Michèle Hubin

Emérence est chargée de projets à la Mission locale de Schaerbeek qui propose une formation d'assistant(e) dentaire à un public jeune. L'accompagnement de ce public est à la fois identique et spécifique. Mais quel que soit le public, les problématiques auxquelles il faut faire face sont variées.

Une formation d'assistant dentaire pour un public jeune

La formation d'assistant dentaire a commencé en 2009 par une formation innovante ouverte au public qui ne possédait pas le CESS puis la Mission locale de Schaerbeek l'a ouverte au public jeune depuis 2016 dans le cadre de la Garantie Jeunes. Les critères d'accès à la Garantie Jeunes peuvent s'avérer bloquants au moment de la sélection, surtout concernant l'âge. Ainsi, plusieurs candidats se présentent alors qu'ils ont plus de 25 ans. Mais concrètement, il n'y a pas de profil spécifiquement « jeune ».

« C'est très motivant, on peut se retrouver avec des jeunes qui sont toujours chez leurs parents et d'autres qui ont déjà une famille. Le niveau d'études est également très différent selon les sélections ».

La formation dure 8 mois dont un mois de pratique. Elle est la seule formation gratuite pour le métier sur Bruxelles.

L'accompagnement d'un public jeune est à la fois spécifique et à la fois identique à l'accompagnement des autres publics.

L'accompagnement est spécifique car chez les jeunes, on va retrouver un certain dynamisme très porteur, une certaine soif d'apprendre qui peut même conduire à une reprise d'études au-delà de la formation.

Concrètement, l'accompagnement est omniprésent. La phase d'accueil

comprend les séances d'information et les tests de motivation et de sélection.

« Nous commençons toujours les formations par une semaine de détermination ciblée »¹. Elle permet de vérifier que la personne est à l'aise avec l'entrée dans le parcours ; d'une part, elle est préparée à la formation et d'autre part, elle est insérée dans un groupe dans lequel une dynamique s'installe. Elle sert aussi à montrer que l'équipe de formateurs et d'accompagnants est disponible. Cette étape est essentielle pour les mettre en confiance. « Ceci dit, il faut parfois canaliser la demande. Le premier rôle de l'accompagnement, c'est l'écoute ».

Ce qui varie d'un groupe à l'autre, c'est la guidance. Elle consiste en des rencontres soit individuelles, soit en groupe pour vérifier que les personnes sont bien « accrochées » à la formation. Les séances visent à travailler la motivation, l'image du métier, les compétences de savoir-être. « Personnellement, je leur fixe des objectifs à atteindre de mois en mois ». Le volume de guidance comprend également une étape de coordination du travail, entre autres, avec les formateurs.

Des problématiques diverses à surmonter

« Pour toutes les problématiques sociales, de santé, de logement ou autres, nos moyens humains ne nous permettent que d'orienter les stagiaires vers les ressources susceptibles de les aider.

Ainsi, récemment, nous avons dû faire face à des stagiaires aux prises avec des problématiques de violence conjugale et fami-

¹ L'action de détermination ciblée visant la sensibilisation au métier est une action spécifique comprise dans le projet soutenu par l'Initiative Emploi Jeunes à La Mission locale de Schaerbeek. Le choix a été fait de commencer par ce module en amont du projet proprement dit.



liale, qui ont même nécessité que nous allions nous former spécifiquement ».

Une autre difficulté rencontrée par les stagiaires consiste en une difficulté d'assimiler les codes comportementaux, mais qui n'est pas spécifiquement caractéristique des jeunes. Une autre problématique est aussi celle de la mobilité, en rapport avec les horaires professionnels. Elle se pose en particulier lors de la phase de recherche d'emploi. La question de la maîtrise de la langue française est également présente pour certains stagiaires pour lesquels on doit prévoir un renforcement avant de pouvoir aborder le stage.

Les moyens d'actions des accompagnants se basent sur la connaissance du secteur. Pour une telle pratique, on peut relayer vers tel partenaire. « *A la Mission locale, nous travaillons à 4 chargés de projets et en intervision entre nous* ».

Les stagiaires cherchent leur stage eux-mêmes. « *Nous travaillons avec la Société de Médecine dentaire², ce qui facilite l'accès aux professionnels. Nous veillons à ce que le stage soit complet, c'est-à-dire qu'ils doivent pouvoir pratiquer toutes les facettes du métier* ». La qualité de l'apprentissage en stage est primordiale. « *Notre rôle est aussi d'aller auprès du professionnel et de lui expliquer les caractéristiques de notre public* ».

Un accompagnement tout au long du parcours

La caractéristique du public jeune est qu'ils n'ont jamais été confrontés à un milieu de travail. Leur vision du travail n'est pas encore construite. Le métier d'assistant dentaire demande des compétences en matière d'agilité manuelle, de connaissances des produits, de communication, d'organisation.

Le volume de compétences brassées est tel qu'il arrive qu'à l'issue de la formation qu'il faille repropose un autre stage avant la phase proprement dite d'aide à la recherche d'emploi. « *On préfère garantir un autre stage avec un accompagnement pour favoriser la confiance avec le métier* ». Pour la première organisation de la session « Jeunes », le taux de mises à l'emploi était de plus de 60% deux mois après la fin de la formation. Le bilan en termes de mise à l'emploi est donc assez positif. Il correspond à la satisfaction des attentes des professionnels, inclus dans le partenariat dès l'entame du processus de formation. Et pourtant, ce n'était pas évident : « *Dentiste, c'est un métier exigeant du point de vue de l'hygiène, de la communication, des horaires de travail. L'assistant dentaire doit pouvoir répondre à toutes ces attentes.* »

Il faut parfois faire quelques ajustements pour permettre aux professionnels et stagiaires de s'adapter l'un à l'autre. C'est rendu possible par l'intermédiaire des accompagnants de la Mission locale.

2 Association professionnelle de dentistes en Belgique.

Un accompagnement bien au-delà du volume d'heures subsidiées

Concrètement, pour l'accompagnement, le travail n'est pas effectué sur base du volume horaire subsidié, soit 65 heures³. L'accompagnement est un travail continu qui s'accomplit tout au fil de la formation. « *Cela permet un suivi quotidien plutôt que d'attendre que la problématique ne prenne le pas dans le parcours* ».

« *La clé de la réussite d'un groupe est que le responsable soit attentif à ce dont les stagiaires ont réellement besoin et non penser en termes d'objectifs à atteindre coûte que coûte. L'objectif final est là, bien sûr, mais nous devons être à l'écoute de toutes les problématiques. La question qu'il faut se poser à tout moment est : est-ce que c'est utile pour lui/elle ou pas ?* »

Autrement dit, il faut que le cadre de l'accompagnement soit homogène : ni prévoir des objectifs intangibles eu égard aux caractéristiques du public, ni infantiliser les stagiaires sous prétexte qu'ils ne peuvent arriver à faire mieux. Ceci doit être partagé par tous les intervenants : formateurs, accompagnateurs, professionnels. Pratiquement, la Mission locale a donc conçu un contrat tripartite entre le dentiste, le stagiaire et les formateurs. Chacun a une vision claire de ce à quoi il/elle s'engage. On sait qui doit faire quoi.

Des souhaits d'amélioration ?

A la question d'exprimer des aspirations de changement, Emérence nous interpelle sur des questions transversales à l'organisation de la formation.

« *Recevoir un soutien sectoriel pour faire reconnaître les formations que nous portons auprès du SFMQ⁴ serait un soutien précieux. C'est un processus complexe, surtout pour une Mission locale qui s'inscrit dans le cadre de formations innovantes, organisées au maximum pendant trois ans* ». De plus, la certification de la formation n'existe pas vraiment en ce sens qu'il s'agit bien d'une reconnaissance professionnelle mais qui ne repose pas sur l'acquisition d'un titre reconnu à proprement parler.

Le volet communication est également très lourd pour ces structures. Recevoir un soutien aiderait à toucher le bon public au bon moment. « *À tout moment, on stresse de ne pas pouvoir remplir nos groupes et remplir nos objectifs. Débarrassés de cette contrainte, nous devrions pouvoir nous consacrer à notre cœur de métier : formation et accompagnement des stagiaires* ».

3 Le forfait accompagnement financé par Actiris est de 65 heures pour les formations dont la durée est de plus de 700 heures.

4 Service Francophone des Métiers et des Qualifications.

L'accompagnement vu par la lorgnette de futurs professionnels

→ Michèle Hubin

Diplômée depuis plus d'un an du Brevet d'Etudes supérieures en insertion socioprofessionnelle, Angélique est actuellement coordinatrice chez Frères des Hommes¹. Elle a partagé avec nous son expérience de stage dans un OISP durant ses études. Ses propos sont évoqués en italique ci-dessous.

Une fibre sociale

Angélique s'est présentée au CPAS alors qu'elle était en recherche d'emploi sans avoir le CESS. « *Le conseiller en insertion m'a orientée vers la formation de conseiller en insertion socioprofessionnelle, option du Brevet d'Etudes Supérieures (BES) en promotion sociale* ».



La première année de son cursus fut l'occasion d'appréhender différentes thématiques abordées par les travailleurs sociaux. L'occasion de se découvrir une fibre sociale, à l'origine d'une carrière professionnelle future. Paradoxe s'il en est, la formation fut pour Angélique un véritable parcours

d'insertion. « *Je me suis rendu compte que je faisais moi-même partie du public en insertion* ». Son intérêt pour la formation et sa motivation lui ont permis de faire une partie du chemin.

« *Je suis très contente d'avoir suivi ce cursus malgré un cadre académique assez rigide qui permet difficilement de se projeter dans un emploi futur* ». Le public du BES est assez hétérogène. S'y côtoient des travailleurs sociaux qui recherchent des compétences spécifiques dans le champ de l'insertion socioprofessionnelle et des étudiants dont le niveau exige qu'ils fassent l'apprentissage de connaissances sans avoir aucune expertise de terrain. Le stage d'un volume de 120 heures fut l'occasion de remédier à cette lacune.

Le hasard fait bien le stage !

« *J'ai trouvé un stage à l'atelier de formation par le travail Horizon de l'asbl Petits Riens un peu par hasard* ». Une séance de brainstorming entre étudiants a permis à Angélique de préciser ses attentes. « *J'avais mis le doigt sur la possibilité d'intégrer le monde de la formation professionnelle des peu*

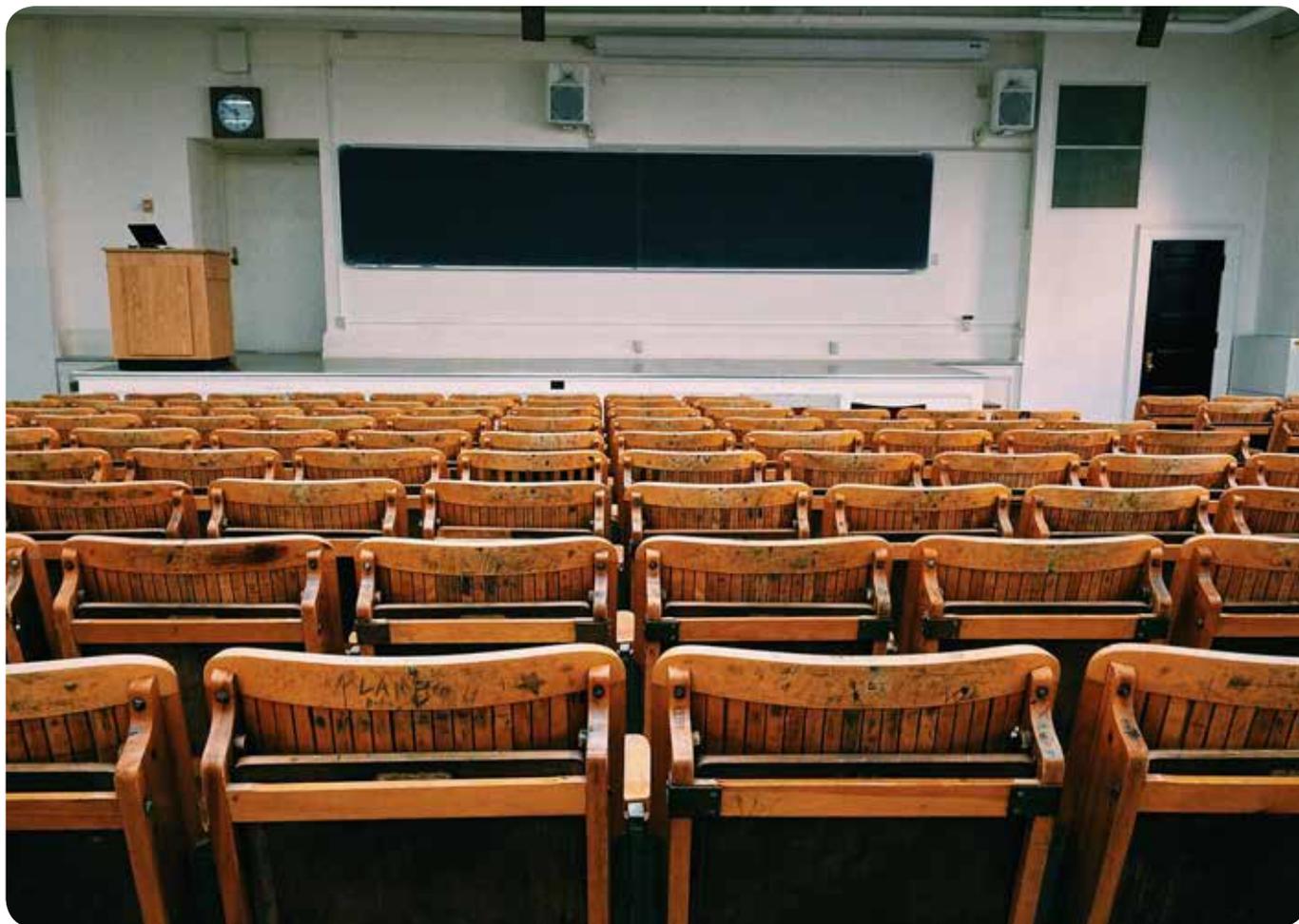
qualifiés ». Son intérêt fut confirmé grâce à la rencontre de la responsable de la coordination pédagogique de l'association en fonction. « *On avait toutes les deux la même vision de l'accompagnement du public* ». De l'avis de l'intéressée, le stage s'est très bien déroulé : « *Très vite, je suis devenue en quelque sorte le bras droit de la responsable ; elle m'a appris à ne pas avoir peur de mes idées. Elle m'a également offert la possibilité de donner un cours dans la formation ; un module interculturel dont l'organisation s'est avérée pertinente vu la composition du groupe de stagiaires. C'est pendant les entretiens individuels que nous avons perçu une tension entre les stagiaires. On m'a donc proposé d'organiser un module interculturel au sein de la formation, même s'il n'était pas prévu au départ* ».

Un accompagnement alliant individuel et collectif

En dehors des séances individuelles organisées avec chaque stagiaire en formation, le temps collectif fut consacré à renforcer la cohésion du groupe. « *C'est dans ce cadre que s'est déroulé le module que j'organisais. J'avais également convié les formateurs à y prendre part. Ils étaient un peu réticents au début mais ils se sont finalement pris au jeu* ». L'idée était de se déconnecter de la formation, qui est parfois rude, qui demande de la rigueur et du travail et d'échanger sans qu'il y ait de tensions. Grâce au climat de confiance qui s'est installé au fur et à mesure, les sujets traités et les animations organisées ont permis à la parole de se libérer, et surtout d'apaiser les tensions entre les stagiaires. Avec l'organisation de ce module interstitiel, la motivation des stagiaires a pu être renforcée.

« *Le retour des stagiaires fut très positif, ils ont vraiment apprécié ce moment fort. Se déconnecter, prendre du recul par rapport à la formation leur a fait du bien* ». Le rôle de la coordinatrice pédagogique de la formation fut déterminant pour percevoir la nécessité d'organiser ce moment clé dans

¹ Frères des Hommes est une organisation de développement active au soutien de projets de développement communautaire dans les pays en développement et visant une action éducative en Belgique sur le thème du développement.



le parcours. « Permettre à chacun(e) de découvrir les questionnements des autres, s'écouter et en discuter sont autant d'atouts qui ont permis de se remotiver ».

Le stage d'Angélique s'est terminé avant que les stagiaires en ISP ne partent eux-mêmes en stage. Elle a néanmoins pu assister à la préparation des épreuves finales devant un jury pour lesquelles les stagiaires étaient également soutenus.

Un emploi à la clé

Angélique a trouvé un emploi dans l'associatif à l'issue de son cursus. « Je voulais découvrir et creuser le lien qui existait

entre l'ISP et l'éducation permanente. Le stage à l'AFT Horizon m'a fait prendre conscience de cette motivation que j'avais de donner des formations ».

Angélique éprouve une certaine fierté de son propre parcours, s'identifiant en partie aux stagiaires en formation dans l'ISP. Elle n'en oublie pas pour autant les difficultés à surmonter dans le programme du Brevet d'études supérieures : peu d'encadrement, un manque de sensibilisation préalable au contexte de travail pour aborder le stage, peu d'outils. Bien des aspects qu'un accompagnement au plus près de la réalité du stagiaire peut apporter. Y compris pour les étudiants de l'enseignement supérieur.

L'accompagnement : un travail aussi quotidien qu'indispensable

→ Pierre Devleeshouwer

Dès la mise en place des premiers projets d'insertion socio-professionnelle, fin des années 70 et début des années 80, les premières associations qui en étaient à l'initiative ont créé le concept de guidance en formation.

Elles l'ont fait sans base théorique, mais en partant des réalités des personnes avec lesquelles elles travaillaient et de leur conviction forte, qu'ensemble, travailleurs et publics, il était possible pour les plus exclus et les moins formés de retrouver le plaisir d'apprendre, d'acquérir des compétences, de comprendre et d'agir sur la société et d'y trouver une place à part entière. Projet utopique (c'était l'époque...) et en même temps réaliste !

Des centaines, aujourd'hui des milliers¹ de personnes ont pu faire des trajets de formation, débouchant sur de l'emploi, de la poursuite de formation ou de la reprise d'études. Évidemment, depuis 40 ans, le dispositif ISP a bien évolué. Avec l'expérience, la réflexion, la volonté de progresser et de toujours coller à la fois aux réalités des publics et de l'évolution du contexte social et économique. Les programmes de cours ont bien évolué (vive les référentiels...), l'accompagnement pédagogique et psychosocial s'est structuré et le travail d'éducation permanente a tenté de garder toute sa place au sein de ce mouvement de « professionnalisation ».

Mais l'ISP a gardé et maintenu ces trois axes. Son travail, rappelons-le, se fait avec des chercheurs d'emploi, au départ très peu qualifiés et considérés comme « très éloignés du marché de l'emploi ».

Pour l'accompagnement psychosocial, vous avez pu découvrir une partie de la réalité d'aujourd'hui. Il y a des nuances, des points d'attention plus ou moins marqués d'un opérateur à l'autre, mais fondamentalement il s'agit toujours de permettre aux stagiaires ou aux travailleurs sans emploi de faire un choix d'orientation professionnelle, de pouvoir accéder à une formation, de pouvoir la suivre de bout en bout et trouver in fine un emploi à la hauteur de ce trajet.

Cela paraît presque simple quand on l'écrit. Mais dans la réalité, à chaque fois c'est un parcours du combattant pour les personnes et des accompagnements pour les travailleurs sociaux qui demandent une énergie, une volonté et

un panel de compétences très large. Les différents témoins que nous avons sollicités pour ce dossier, qu'ils travaillent dans les structures associatives ou publiques, ont fait part de leur expérience en montrant bien les contours et les difficultés. Ils l'ont fait aussi avec beaucoup de modestie. Pourtant, leur travail quotidien est indispensable et est à coup sûr un des piliers de la réussite du dispositif ISP. Et la première réussite, dont on parle très peu, c'est le taux extrêmement faible d'abandon de formation. En 2015, il était pour les cinquante opérateurs agréés en Région bruxelloise de 11,6%. C'est 11 % de trop, mais ça veut aussi dire que



88% des personnes qui s'inscrivent dans le dispositif réalisent l'entièreté de leur formation. Quand on connaît un tant soit peu le niveau de connaissances scolaires des stagiaires en début de formation, et dans la plupart des cas leur situation sociale, économique et personnelle, sans guidance, les taux seraient tout simplement inversés !

Enfin pour terminer, nous ne pouvons que plaider pour une augmentation des moyens pour renforcer ce travail de guidance. Comme l'ont montré plusieurs témoignages dans ce dossier, au vu des situations de plus en plus complexes auxquelles sont confrontés les travailleurs sans emploi, le temps nécessaire pour l'accompagnement psychosocial doit encore être plus significatif si l'on veut permettre à un plus grand nombre de personnes de faire des parcours de formation amenant à une réelle insertion. À l'heure du développement de l'ambitieux Plan de formation 2020, c'est un élément qui devra être mieux pris en compte !

1 4.689 personnes en 2016 dans les formations OISP

Rencontre autour du Plan Formation 2020

→ François Geradin

En 2014, la Déclaration de politique générale de la COCOF annonçait l'objectif d'adopter un plan quinquennal de développement et de financement de l'offre de formation professionnelle pour les Francophones de Bruxelles. En 2016-2017, ce plan, intitulé « Qualifier les Bruxellois pour l'emploi », a été proposé dans le cadre de la Stratégie 2025. Rencontre avec les deux gestionnaires de projet de Bruxelles Formation chargés de suivre l'opérationnalisation de cet ambitieux plan touchant de près le secteur de l'insertion socioprofessionnelle, ses acteurs et son public.



Aurélie Lachepelle et Mathieu Reichling

FeBISP (F.) : Pourriez-vous tout d'abord nous retracer brièvement vos parcours professionnels respectifs ?

Aurélie Lachepelle (A.L.) : Historienne de formation, j'ai débuté comme assistante à l'ULB puis comme professeure dans l'enseignement secondaire. J'ai ensuite travaillé comme chargée de mission à l'IFAPME, au niveau de *FormaForm* puis comme référente « Validation des compétences ». En août 2017, je suis arrivée à Bruxelles Formation comme gestionnaire de projet en charge du Plan Formation 2020.

Mathieu Reichling (M.R.) : Après des études de Sciences Politiques à l'ULB où j'ai pu, notamment à l'Institut d'Etudes Européennes, étudier de près les politiques de l'emploi, j'ai travaillé quelque temps dans le secteur privé. Ensuite, en 2015, j'ai rejoint la CCFEE qui est devenue par la suite l'Instance Bassin Enseignement-Formation-Emploi. Comme Aurélie, j'ai intégré Bruxelles Formation en août 2017, et ce, pour la même fonction.

F. : En quoi consiste plus spécifiquement votre rôle de gestionnaire de projet autour du Plan Formation 2020 ?

A.L. : Recrutés par Bruxelles Formation et la COCOF, notre rôle est de coordonner toute l'information pertinente dans le cadre de l'opérationnalisation du Plan Formation 2020. Concrètement, cela signifie que nous faisons du *reporting*, tant qualitatif (remontée des infos récoltées dans les diverses réunions auxquelles nous participons) que quantitatif (production de données statistiques). Afin de pouvoir avancer efficacement dans nos missions, nous nous parta-

geons les différentes mesures du Plan Formation 2020 en fonction de nos domaines d'expertise respectifs.

M.R. : En effet, à titre d'exemple, Aurélie s'occupe notamment des mesures liées à la validation des compétences, dispositif qu'elle a connu dans son parcours professionnel, là où, en ce qui me concerne et pour les mêmes raisons, je suis davantage les mesures touchant de près l'Instance Bassin Enseignement-Formation-Emploi. Notre rôle est également de nous tourner vers les experts de terrain afin qu'ils puissent nous éclairer sur certains points touchant les mesures du Plan.



F. : Pourriez-vous nous rappeler le contexte sociopolitique de création du Plan Formation 2020 ?

M.R. : Le Plan de Formation 2020 a été adopté en décembre 2016 par le Gouvernement bruxellois et par le Collège de la COCOF. Ce Plan découle de la Stratégie 2025 lancée fin 2014 et en est une sorte de déclinaison opérationnelle pour tout ce qui touche à la formation professionnelle.

A.L. : Le Plan Formation 2020 répond en effet aux objectifs de la Stratégie 2025, et plus particulièrement aux quatrième (« Renforcement des politiques croisées emploi-formation ») et cin-

quième (« Renforcement de la formation professionnelle ») objectifs figurant dans son axe 2 (« Engagements de la Région et des Communautés »).

F. : Quel est le public visé par le Plan Formation 2020 ?

M.R. : Le Plan Formation 2020 vise les demandeurs d'emploi peu diplômés (avec un focus spécifique sur les jeunes) et ceux en situation de chômage de (très) longue durée. Par ailleurs, et dans une perspective de formation tout au long de la vie, le Plan poursuit également l'objectif de renforcer la formation des travailleurs.

A.L. : Le Plan Formation 2020 vise également des publics plus spécifiques : les détenus et les personnes en situation de handicap notamment. Mais aussi les demandeurs d'emploi de 55 ans et plus dont on voit d'ailleurs que leur proportion augmente peu à peu dans les formations. Par ailleurs, le Plan porte une attention particulière sur les jeunes en situation de décrochage scolaire.

F. : Quels sont, selon vous, les principaux enjeux du Plan Formation 2020 ?

A.L. et M.R. : Parmi les nombreux enjeux du Plan, nous pouvons notamment relever ceux-ci :

- La formation en alternance, qui constitue une priorité politique du Cabinet du Ministre de la Formation professionnelle.
- La validation des compétences, qui bénéficie du même soutien politique et pour laquelle des ambitions quantitatives précises figurent dans le Plan (à savoir 2000

titres de compétences délivrés annuellement en 2020).

- Une plus grande implication des entreprises et des partenaires sociaux, notamment via le développement des Pôles Formation Emploi et le renforcement des stages et formations en entreprise (avec l'objectif d'atteindre 2000 FPIE (formation professionnelle en entreprise) par an en 2020).
- La certification des compétences acquises en formation, via notamment le projet de « certificat de compétences professionnelles » qui serait commun à tous les opérateurs de formation professionnelle qualifiante.
- De manière plus transversale, un enjeu est également que les différents partenaires institutionnels du Plan Formation 2020 puissent travailler mieux ensemble en développant ça et là les synergies nécessaires. Par exemple, ceci s'observe au travers des travaux menés par la coordination bruxelloise de la validation des compétences permettant à tous les acteurs concernés d'échanger sur le sujet.

F. : Le Plan Formation 2020, par les publics qu'il cible, impacte le secteur ISP et ses travailleurs. A cet égard, quels sont pour vous les enjeux spécifiques touchant le plus directement l'insertion socioprofessionnelle ?

M.R. : La mesure 1, qui poursuit l'objectif de former, en 2020, 20 000 bénéficiaires différents, touche directement le dispositif ISP, qui aura ainsi la possibilité de s'adresser à un nombre croissant de stagiaires en formation. Je pense aussi plus spécifiquement au public de l'alphabétisation, une mesure prévoyant en effet de doubler l'offre de formation ISP en

alphabétisation. Par ailleurs, l'insertion socioprofessionnelle s'insère dans différentes mesures, et ce, de manière transversale.

A.L. : En ce qui me concerne, je partage ce qui vient d'être dit et j'ajouterais l'enjeu de la certification des compétences acquises en formation. Cela me semble un enjeu essentiel pour les OISP proposant des formations qualifiantes. En effet, permettre aux stagiaires ISP terminant une formation qualifiante de pouvoir disposer d'un certificat favorisera leur insertion professionnelle et pourra entraîner des effets de droit.

F. : Quelle place pour la FeBISP, et plus généralement pour les OISP, dans l'opérationnalisation du Plan Formation 2020 ?

A.L. et M.R. : D'un point de vue institutionnel, la FeBISP est directement associée au pilotage et copilotage de certaines mesures du Plan, comme celle poursuivant l'objectif de « renforcer des actions de pré-qualification et d'accompagnement adaptées aux besoins de qualification des stagiaires » ou encore celle, déjà évoquée, de « doubler l'offre de formation ISP en alphabétisation ».

Par ailleurs, nous n'hésiterons pas à aller chercher l'expertise des acteurs de terrain, et donc des OISP, quand nous aurons besoin d'être éclairés sur certaines réalités touchant des mesures du Plan Formation 2020. Nous désirons vraiment, dès que cela est possible, pouvoir récolter nos informations (tant quantitatives que qualitatives) à la source. Ainsi, nous souhaitons et veillons à participer aux rencontres et groupes de travail associant les forces vives du secteur, afin de rester connectés aux réalités de

terrain et pouvoir en tirer les enseignements utiles.

F. : Depuis l'adoption du Plan Formation 2020, voit-on déjà des avancées concrètes se réaliser ?

A.L. : Au niveau de la formation en alternance, notamment, des avancées significatives ont eu lieu. Je pense ainsi à l'engagement de consultants en alternance qui pourront travailler au sein de *Select Actiris*. Ou encore à l'Office Francophone de la Formation en Alternance (OFFA) qui a signé son contrat de gestion.

M.R. : Certains dossiers, antérieurs à l'adoption du Plan Formation mais néanmoins mentionnés en son sein, ont continué à se concrétiser. Je pense par exemple à la Cité des Métiers qui a ouvert ses portes en mars ou encore aux Pôles Formation Emploi. C'est important que les projets antérieurs au Plan puissent continuer leur développement, parallèlement aux nouveaux portés par le Plan.

F. : Quels éléments vous semblent pouvoir faciliter, ou au contraire bloquer, l'opérationnalisation de ce Plan ?

A.L. et M.R. : Pour commencer par les points de vigilance, il nous semble important que le Plan puisse disposer de moyens financiers suffisants, à la hauteur de ses ambitions. C'est un point évidemment essentiel. Même vigilance également par rapport au timing finalement assez court pour réaliser l'ensemble des mesures du Plan. Face à ce constat, il est important d'avancer en partant de l'existant et sans démultiplier le nombre déjà important de réunions programmées.

Enfin, notre ambition est de contribuer à la simplification du paysage de la formation professionnelle bruxelloise et ainsi placer l'utilisateur au cœur des dispositifs tout en facilitant les échanges entre les différents interlocuteurs concernés.

En ce qui concerne cette fois les éléments facilitateurs, nous pouvons mentionner en premier lieu la motivation des acteurs impliqués dans le Plan. Dans tous nos contacts, nous ressentons cette motivation. Nous constatons de même un climat de confiance constructif entre ces différents acteurs. Ce climat favorise naturellement l'opérationnalisation du Plan Formation 2020. Enfin, les premières avancées concrètes du Plan créent une sorte d'effet d'entraînement aussi positif que mobilisateur pour tous les acteurs impliqués.

Pour plus d'informations sur le Plan 2020, rendez-vous sur <http://www.didiergosuin.brussels/news/formation-professionnelle/qualifier-mieux-et-plus-de-bruxellois-pour-l-emploi> "

L'efp, une formation, un stage, un métier

→ Margaux Hallot

Le centre de formation en alternance, l'efp, propose depuis de nombreuses années une pléthore de formations courtes ou longues.

En janvier dernier, l'équipe de la FeBISP a été reçue pour mieux découvrir cet acteur clé de la formation à Bruxelles.

Un peu d'histoire

Ce qui sera un jour l'efp voit le jour en 1958, grâce à l'initiative de Paul Vanden Boeynants, alors Ministre des Classes Moyennes.

En 1962, L'INFAC est créé : l'Institut de Formation Artisanale et Commerciale. Il sera suivi par l'INFOBO en 1963, l'Institut de Formation pour les métiers de Bouche.

En 1976, ces structures regroupent déjà 1800 apprentis.

En 1988, L'INFAC et l'INFOBO se retrouvent ensemble sur l'actuel site 3 de l'efp.

En 1980, c'est la réforme institutionnelle qui mènera à une séparation linguistique de ces structures qui étaient jusqu'à bilingues. Syntra, l'homologue néerlandophone apparaîtra en 2003.

La formation en alternance est en plein essor en 1994. A la même époque se met en place la convention de stage.

En 2000, l'INFAC et l'INFOBO fusionnent enfin et deviennent l'Espace Formation PME.

L'actuel nom de l'efp, « *l'efp, formateur de talents* », apparaît en 2013.

Horizon 2020 :

« Qualifier mieux, qualifier plus »

Le 6 décembre 2016, le Gouvernement francophone bruxellois adoptait un plan global sur le renforcement de la qualification des Bruxellois : Le Plan formation 2020.

Les objectifs de ce plan sont multiples :

- 20 000 demandeurs d'emploi en formation et/en stage chaque année
- 3000 chercheurs d'emploi supplémentaires en formation ou en stage
- 1000 apprenants supplémentaires en formation en alternance
- 2000 titres de Validation des Compétences par an en 2020.

Pour atteindre ces objectifs, le Plan formation s'appuie sur 4 stratégies prioritaires :

- Le développement de la formation en alternance
- La création de « Pôles Formation Emploi » en lien avec les secteurs économiques clés à Bruxelles
- Le développement quantitatif et qualitatif des stages et formations en entreprise
- L'augmentation significative des épreuves de validation des compétences

Une large palette de formations

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : à l'efp, on peut potentiellement apprendre 70 métiers ! Dans la pratique, cela représente presque 700 personnes en apprentissage et plus de 4000 futurs chefs d'entreprise. On mise sur les indépendants de demain à l'efp.

Et il y a l'embarras du choix en matière de secteurs : alimentation, comptabilité, commerce, art, bien-être, construction, électrotechnique, gestion, mobilité et services.





Concrètement, 3 types de formations sont proposées :

- Celles en **apprentissage**, dès 15 ans, qui permet, grâce à une formation générale, technique et pratique d'une durée de 3 ans, d'obtenir un certificat officiellement reconnu par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Elle se déroule en alternance durant la semaine : cours au centre (1 à 2 jours) et formation en entreprise (3 à 4 jours). L'efp a mis en place plusieurs dispositifs pour répondre aux besoins des apprenants : des cours de remédiation, un dispositif d'accrochage et un accompagnement méthodologique.
Exemples de formations : boucher-charcutier, menuisier ou encore installateur-électricien.
- Celles en **chef d'entreprise**, dès 18 ans, qui permet d'apprendre un métier pour devenir indépendant par exemple. Toujours en alternance, combinée à des cours de gestion, elle permet, à son terme, d'obtenir un diplôme de chef d'entreprise ainsi qu'un certificat de gestion.
Exemples de formations : comptable, fleuriste ou encore agent de pompes funèbres.
- Et celles en **formation continue**, pour les personnes actives, qui propose des formations reconnues et certifiées, des recyclages et des formations aussi dites « de loisir ».
Exemples de formations : œnologie, art floral, réglementation chauffage ou encore gardiennage.

Des formations et une série de projets

En parallèle de toutes ces formations, l'efp organise d'autres événements et gère différents services :

- Un service de médiation, qui va gérer tous les conflits qui peuvent survenir entre les différents acteurs de terrain au sein de l'efp.
- Infor Jeunes, partenaire de l'efp et présent sur leur site, qui est un espace destiné à tout jeune désireux s'informer, recevoir de l'aide ou des conseils en matière de travail, de logement, de famille, ou de santé, etc...

- Les Découvertes Métiers, qui depuis 2016, permettent aux jeunes âgés de 15 à 25 ans de s'initier gratuitement à un métier lors des vacances scolaires d'automne, de détente et de printemps.
- Les ateliers de l'efp, réalisés en collaboration avec la Fondation Paul Bocuse et qui initient des jeunes qui ont entre 11 et 15 ans aux métiers de cuisinier, pâtissier et boulanger.
- Le projet école primaire, développé entre le Pôle cours généraux et l'école primaire du Val Fleuri et qui a permis notamment de réaliser une bibliothèque mobile.
- L'entreprenariat : la mini-entreprise, qui permet de créer de véritables entreprises miniatures dans le cadre des cours généraux en apprentissage ; les actions FSE liées à l'entreprenariat, notamment la valorisation des femmes ; Passeport Réussite, qui propose aux chefs d'entreprise un programme de formations à la carte pour acquérir ou approfondir des compétences entrepreneuriales ; la Semaine Entreprendre, durant laquelle l'efp ouvre ses portes au grand public pour proposer des ateliers et conférences sur des thématiques liées à l'entreprenariat ; la Semaine de la sécurité, durant laquelle l'accent est mis sur la sécurité au travail et dans la vie quotidienne ; la Journée Portes Ouvertes pour découvrir les diversités de formations proposées à l'efp et trouver celle qui correspond à votre projet. Le Défi des talents représente un nouveau projet innovant d'orientation : organisé sous forme de compétition amicale, plusieurs écoles secondaires s'affrontent lors d'épreuves basées sur les métiers de la formation professionnelle.

Et la validation des compétences dans tout ça ?

L'efp est un centre agréé pour procéder à la validation des compétences pour les métiers de peintre en bâtiment et coiffeur. Le centre délivre également des titres de compétences, grâce à la Reconnaissance des Acquis de Formation (RAF).

Retrouvez toute l'offre de formations de l'efp sur <http://www.efp-bxl.be/fr/formations>

Il en aura fallu du temps et de l'énergie pour parcourir tous les recoins de cet immense centre. Toute l'équipe de la FeBISP a été ravie de cette visite aux côtés de Charlotte Belleflamme, chargée de projet du Pôle cours généraux. Merci à toute leur équipe, et particulièrement à Vincent Giroul, directeur de l'efp et Stéphane Ghilain, attaché à la direction et responsable des cours généraux.

Quand César nous raconte des salades...

Une vieille adolescente

Drôle d'époque

A l'heure des célèbres fake news et autres théories du complot qui nous feraient croire que Barack Obama est en fait un lézard géant, notre sens critique est-il suffisamment armé pour affronter les hordes d'informations hallucinantes dont nous sommes quotidiennement bombardés et que beaucoup prennent pour parole d'évangile?

Récemment, l'Université de Gand mettait au point une expérience visant à titiller l'esprit critique de ses élèves. Des professeurs y annonçaient des vérités totalement fausses et absurdes : « tout n'est pas correct dans l'évolution de Darwin », « l'excision diminue le risque de MST », et j'en passe.

De quoi en faire bondir tout un auditoire. Sauf que dans la pratique, peu ont décollé de leur siège.

Une des explications avancées était la peur de transgresser l'autorité. On peut potentiellement comprendre cette raison vu le contexte. Mais qu'en est-il dans d'autres circonstances ? Sommes-nous du genre à tout prendre pour argent comptant ?

Je me rappelle de cette anecdote racontée en cours de critique historique à l'Université Libre de Bruxelles, où il était question d'un éminent scientifique qui collectionnait les autographes. Jusqu'ici rien de bien spectaculaire, chacun ses hobbies après tout. Sauf que le sot a réussi à acheter une petite fortune un mot écrit par César lui-même... en français. Quand on sait que notre cher Jules a vécu au 1^{er} siècle avant notre ère et que ce qui allait ressembler à la langue que l'on parle maintenant est apparue 18 siècles plus tard, on se dit qu'il y a un « stuut » quelque part !

Génération zombie

A l'heure du fameux pacte d'excellence qui veut révolutionner l'enseignement, ne devrions-nous pas nous intéresser un peu plus à la culture de l'information des jeunes ? Quels médias consultent-ils ? Quelles informations en tirent-ils ? Littéralement scotchés à leur smartphone, leurs centres d'intérêt font parfois peur.

Souvenez-vous en novembre, la venue d'une « star des réseaux sociaux » avait provoqué d'importants débordements dans le centre de Bruxelles. Je retranscris

son message, attention les yeux, ça va piquer : « (...) quand je serai là je vous demande pas courire svp parce que les policier vont m'évacuer à la premier seconde (...) je veux que personnes ce pousse aussi svp parce que après la police ils vont chercher moi ». Mes yeux saignent. Le français que cette personne utilise ne semble pas encore exister contrairement à celui de Jules César, et heureusement d'ailleurs. C'est un exemple d'une « célébrité » que les jeunes suivent sur internet. Excellent pour leur culture générale et leur orthographe comme vous pouvez le voir.



La contre-offensive

Ne tombons pas dans le défaitisme, les citoyens du monde font encore preuve d'esprit critique. On manifeste, on fait des pétitions, on s'insurge. La nouvelle génération n'est pas encore tout à fait perdue. Il faudra s'inquiéter le jour où Trump sera élu, où Poutine lui sera réélu pour la 1000^e fois et lorsque notre mode de consommation nous fera manger du plastique. Heu mais attendez, je crois que c'est déjà le cas...

Valorisation des compétences des Jeunes

→ François Geradin

Le lundi 5 mars 2018, un Midi-FeBISP s'est tenu autour de la thématique suivante : « Les compétences des jeunes et les moyens de les valoriser ». Lors de ce Midi, Raphaël Darquenne, directeur de l'asbl *Le Grain*, a pu présenter aux travailleurs du secteur ISP la recherche-action participative sur ce même thème menée depuis trois ans par le groupe LABOCOMPETENCES. Bref retour sur cette stimulante rencontre.

Après une mise en contexte décrivant la méthode d'analyse en groupe (MAG¹) utilisée dans le cadre de cette recherche-action, Raphaël Darquenne en a présenté deux des principaux angles d'analyse : le travail social à l'épreuve des compétences et les dispositifs à l'épreuve des compétences.

Concernant le premier point, les participants à la recherche-action, majoritairement des travailleurs sociaux issus de différents secteurs associatifs, ont tout d'abord mis en avant le fait que les jeunes eux-mêmes se voient souvent comme incompetents². Peu souvent conscients de leurs compétences, les jeunes ont généralement besoin d'un contexte propice pour s'en rendre compte. Créer ces contextes d'identification des compétences constitue donc un enjeu important pour les travailleurs sociaux. Un autre enjeu important, complémentaire au premier, est le fait de pouvoir aider les jeunes à traduire leurs expériences de vie en termes de compétences. La posture des travailleurs sociaux est donc déterminante, tant sur le plan des principes (partir d'un *a priori* de compétence des jeunes, sans pour autant les survaloriser exagérément) que sur le plan méthodologique (mettre en place des actions permettant d'identifier le plus précisément possible les compétences des jeunes).

Par rapport au second angle d'analyse de la recherche-action présenté lors du Midi-FeBISP, celui des dispositifs à l'épreuve des compétences, Raphaël Darquenne a particulièrement insisté sur l'importance pour ces différents dispositifs (qu'ils soient institutionnels ou associatifs, de formation ou d'accompagnement) de pouvoir accrocher les jeunes. Cette phase est en effet naturellement déterminante pour la suite de leur parcours, même si cet « accrochage » est trop peu souvent financé ou valorisé par les pouvoirs subsidiaires.



A l'issue de la présentation de Raphaël Darquenne³, les questions des travailleurs ISP n'ont pas manqué, notamment par rapport à la question de la mobilisation des jeunes. D'autres participants ont quant à eux partagé des projets qu'ils ont mis en œuvre sur cette question des compétences des jeunes, notamment la Mission locale d'Anderlecht et leur partenariat européen autour du projet de dispositif pédagogique SkillPass⁴.

Inscrivez-vous d'ores et déjà à nos prochains Midis-FeBISP :

→ 19 avril : Le service LINK d'Actiris
(exclusivement réservé aux travailleurs des missions locales et ILDE affectés aux actions ESI)

→ 14 mai : La formation professionnelle individuelle en entreprise
(exclusivement réservé aux travailleurs et missions locales affectés aux actions ISP)

Plus d'information :
<https://www.febisp.be/fr/evénements/les-midis-febisp>

La FeBISP organise également des cycles de formation destinés aux travailleurs de l'ISP :
17, 18 mai et 1er juin : Les pratiques pédagogiques en ISP
(exclusivement réservé aux travailleurs des missions locales et OISP affectés aux actions)

Plus d'information :
<https://www.febisp.be/fr/evénements/cycles-de-formation-de-la-febisp>

1 <http://www.reseaumag.be/La-methode-d-analyse-en-groupe-et>

2 La notion de compétence étant définie par les acteurs en présence comme « pouvoir d'agir dans un contexte donné ».

3 L'étude complète est téléchargeable à l'adresse suivante :
<https://www.legrainasbl.org/images/PDF/etude/labocompetences1.pdf>

4 <https://ec.europa.eu/epale/fr/blog/skillpass-serious-game-au-service-de-la-valorisation-des-competences>

L'insertion

Le prochain numéro de notre magazine L'insertion n°116 sortira en juin 2018.

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

L'insertion

Cantersteen, Galerie Ravenstein 3 boîte 4
B-1000 Bruxelles
Tél : 02 537 72 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
- **Laurence Niedlispacher**
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 ISP / 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
- **Pascal Rebold**
Attaché soutien méthodologique ISP
rebold@febisp.be
- **Margaux Hallot**
Attachée communication et relations publiques / hallot@febisp.be

Impression :
Les imprimeries Editions Européennes



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

