

N° d'agréation : P 204081

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

# L'insertion

n°48 – Mars 2004

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

Bureau de dépôt  
1190 Bruxelles 19



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

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

Imprimé par le CF2m - rue Berthelot, 114-116   1190 Bruxelles (Tél : 02 538 01 92 - E-mail : <mailto:cf2000@win.be>)

## QUI SOMMES-NOUS ?

**L**a Fédération bruxelloise des opérateurs de l'insertion socioprofessionnelle francophone (FeBISP) a pour vocation de représenter l'ensemble du secteur de l'insertion socioprofessionnelle de la Région de Bruxelles-Capitale. Les 56 associations qui la composent ont en commun :

- d'avoir leur siège d'activités en Région de Bruxelles-Capitale ;
- de travailler dans le domaine de la formation et/ou de l'insertion socioprofessionnelle ;
- de mener leur action en favorisant également la participation, l'émancipation, la citoyenneté et la création de liens sociaux, l'égalité des chances ;
- de mener leur action en contribuant au développement socio-économique de la Région ;
- de s'inscrire dans des logiques de partenariats à tous les niveaux ;
- d'œuvrer en partenariat avec les pouvoirs publics (notamment l'ORBEM, la Cocof, Bruxelles formation, les pouvoirs locaux, le FSE...) quant aux objectifs et aux moyens à mettre en œuvre.

Confrontées à des réalités communes, elles ont des intérêts à défendre, ensemble, à trois niveaux :

1. en tant que professionnels du secteur ;
2. en tant qu'associations reconnues et subventionnées par les pouvoirs publics ;
3. en tant qu'associations du non marchand employant des travailleurs.

En constituant la FeBISP, les associations membres se donnent pour objectifs prioritaires :

### 1. De renforcer leurs capacités professionnelles et d'expertise via

- l'organisation d'activités de formation et de recherche, permettant la meilleure pratique possible, ainsi que la compréhension du milieu où elle s'insère.
- l'évaluation du partenariat « Publics / opérateurs / partenaires sociaux / pouvoirs publics / pouvoirs politiques »
- l'analyse des aspects éthiques et déontologiques
- l'examen critique de leurs pratiques afin de dégager les lignes de force des approches de l'ISP

### 2. De définir des programmes d'action concertée.

Notamment pour :

- que les associations disposent des moyens nécessaires afin de répondre aux besoins constatés sur le terrain et aux missions d'intérêt général qui leur sont confiées.
- l'amélioration qualitative de l'emploi et des conditions de travail dans le secteur, par l'instauration d'un véritable dialogue social avec les organisations syndicales.
- participer à la consolidation et à la reconnaissance du secteur de la formation et de l'ISP au sein du secteur non marchand, tant au plan local, régional, communautaire que fédéral.
- favoriser le développement de projets d'économie sociale

**3. D'agir solidairement** vis-à-vis de nos interlocuteurs et de représenter le secteur de l'ISP dans les différents lieux où cela peut s'avérer nécessaire.

**4. D'assister ses membres** dans les domaines les plus variés (administratifs, juridiques, législatifs, comptables, pédagogiques, financiers...), de veiller à améliorer le fonctionnement de nos institutions pour leur permettre de se concentrer au maximum sur leurs tâches essentielles. En fonction des besoins et de nos moyens, ces tâches pourront être prises en charge soit par l'échange d'informations et de savoir-faire au sein de la FeBISP, soit par la mise sur pied de services propres, soit par le recours à des solutions externes.

Equipe exécutive de la FeBISP :

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

## Edito

**V**u que vous deviez avoir ce numéro de « L'insertion » dans les mains le 1<sup>er</sup> avril, nous nous sommes dit que nous pourrions profiter de la date pour traiter notre dossier avec une petite touche d'originalité. Nous vous proposons donc **A... comme**.

- **Alphabétisation** : lors de notre numéro consacré aux cahiers des charges du mois passé, celui dédié à l'alphabétisation n'était entièrement finalisé. A présent, c'est chose faite. C'est pourquoi Anne-Chantal Denis, Coordinatrice de Lire et Ecrire Bruxelles, vous fait le topo de cette charte de qualité adoptée début mars (voir page 6).
- **Asphyxie**. Celle qui étreint les trésoreries des associations qui ont reçu leurs subsides du Fonds social européen avec un décalage tel qu'elles ont du payer des indemnités de retard au précompte professionnel, à l'ONSS... A présent, elles peuvent compter sur un mécanisme de préfinancement structurel, mais qui doit rembourser les frais bancaires occasionnés par les retards du FSE aux associations ? Article en page 9.
- **Attentisme**. L'instauration d'une délégation syndicale interassociation et de son bureau de concertation était prévue dans l'accord du non marchand. A notre grand étonnement, leurs activités sont calmes. Comment expliquer ceci ? A lire en page 10.
- **Agoria**. Connaissez-vous cette fédération sectorielle qui représente les secteurs de l'industrie technologique ? Nous vous présentons, en 3 volets, une de ses études sur l'importance des services dans son secteur d'activités (lire en page de la page 6 à 19).

Côté activités, comme chaque année, la FeBISP a participé à la projection-débat organisée par le P'tit Ciné dans le cadre de son festival « Regards sur le travail ». Vous trouverez un bref aperçu de cette après-midi en page ... en attendant la retranscription complète des interventions.

Activités toujours, à noter dans votre agenda :

- notre conférence de presse et assemblée générale le 4 mai prochain où nous aurons le plaisir de vous dévoiler notre mémorandum (qui fera également l'objet du prochain dossier de « L'insertion »).
- la présentation à la presse, par les Missions locales, du document intitulé « les Missions locales actrices d'une stratégie urbaine pour l'emploi et l'économie sociale » en présence du Ministre de l'Emploi et de la Formation professionnelle Eric Tomas. Cette conférence de presse aura lieu le 20 avril prochain à la Maison de l'Emploi d'Ixelles (annonce page 21).
- la 7<sup>ème</sup> journée d'étude de la FeBISP « ENSEIGNEMENT et ISP : concurrence, osmose, symbiose ou autre chose ? » (le programme complet se trouve sur <http://www.febisp.be/>). Profitez-en pour venir faire un petit tour à notre stand. Un bon accueil et une foule d'infos vous y attendront.

En attendant d'avoir le plaisir de vous retrouver lors de ces nombreux rendez-vous, nous vous souhaitons une bonne lecture...

L'équipe de la FeBISP

### Sommaire

Actualités	<b>p. 4</b>
→ Des jours meilleurs	p. 4
Dossier du mois	<b>p. 6</b>
→ A... <i>comme alphabétisation</i> . Le cahier des charges alpha : du petit trot sceptique au triple galop mobilisateur et vigilant	p. 6
→ A... <i>comme asphyxie</i> : Les frais bancaires des OIPS en question	p. 9
→ A... <i>comme attentisme</i> . Une réflexion sur la concertation sociale dans l'ISP bruxelloise	p. 10
→ A... <i>comme Agoria</i> . Agoria, une étude qui en dit long	p. 11
→ A... <i>comme Agoria</i> . Quels travailleurs pour quels emplois ? L'info en bref	p. 14
→ A... <i>comme Agoria</i> . Perspectives des demandeurs d'emploi peu qualifiés dans l'industrie technologique	p. 16
Annonces	<b>p. 18</b>
Agenda	<b>p. 19</b>
→ Le travail de la FeBISP en mars	p. 20
→ Activités	p. 21
→ Annonce de la conférence de presse des Missions locales	p. 21

## DES JOURS MEILLEURS

**E**n mars dernier, le P'tit Ciné organisait pour la 6ème fois son festival « Regards sur le travail » : des rencontres documentaires autour de la question du travail, de ses mutations et de ses représentations dans le cinéma documentaire.

C'est dans ce cadre que, le 5 mars, le film « Des jours meilleurs » de Gilbert Botti a été projeté et suivi d'un débat sur la mise en place des titres services animé par Suzanne Beer (Fe-BISP), et réunissant un représentant du cabinet du Ministre Eric Tomas, Ministre de l'Emploi et de l'Economie de la Région de Bruxelles-Capitale, Jean-Claude Daoust, Administrateur délégué de Daoust Interim et un représentant de Randstad Intérim présent dans la salle.

**Le film**

Ce documentaire de 54 minutes dédié à « Frédérique », chargée des ressources humaines dans une agence d'intérim d'insertion française, nous présente son quotidien au côté de Jean-Paul, le gérant de l'agence. Le documentaire nous montre le travail journalier des agents d'insertion accompagnant les intérimaires sur le chemin de la réinsertion avec plus ou moins de bonheur. Si, de prime abord, le film nous a semblé lisse, voire même drôle à certains moments, au fur et à mesure que nous suivions ces hommes et ces femmes dans leur évolution, les coups de poings se sont fait sentir.

**Le débat**

Suite à la projection du film, le représentant de l'agence Randstad nous a livré ses premières constatations quant à l'intérim d'insertion à Bruxelles. Placer un public difficile ne s'improvise pas et nécessite beaucoup de temps et de moyens. 25 personnes ont jusqu'à présent été mises au travail via l'agence. C'est peu, mais cela s'explique par le fait que le travail est très différent de l'intérim classique. La mise en application du « Plan Printemps » par lequel les agents d'emploi privés sont reconnus comme des acteurs qui participent au placement des demandeurs d'emploi oblige les différents acteurs de l'insertion à se rencontrer.

Jean-Claude Daoust nous dit que l'intérim d'insertion a le grand mérite d'amener les CPAS et les entreprises à faire connaissance, et pourtant, il y a eu de nombreuses réticences à entrer dans le système. M. Daoust reproche à l'intérim d'insertion de prévoir des contrats à durée indéterminée. Selon lui, la base même de l'intérim est la flexibilité : donner le temps à l'intérimaire de se réhabituer au monde du travail, de s'intégrer petit à petit, de se resocialiser... pour enfin arriver à un contrat à durée indéterminée.

Tout comme Randstad, il constate que les résultats sont très faibles par rapport aux efforts fournis et justifie ce fait par la contrainte des contrats à durée indéterminée qui poussent à mettre au travail trop rapide-

ment des personnes qui ne sont pas prêtes à l'emploi.

L'intérim classique, lui par contre, donne d'excellents résultats : 30 à 40 % des intérimaires trouvent un emploi fixe. C'est donc un excellent tremplin dans le monde du travail. Mais... ne sommes-nous pas en train de comparer des pommes et des poires ? Non, nous répond Jean-Claude Daoust : les personnes entre 45 et 50 ans qui perdent brusquement leur emploi n'ont pas toujours les clés pour retrouver du travail (ils ne savent pas faire un CV, n'ont aucune expérience des entretiens d'embauche, leurs compétences n'ont plus été mises à jour depuis longtemps et ils sont souvent choqués de perdre du jour au lendemain leur emploi après 25 ans de bons et loyaux services). Grâce au soutien de nos services, ils se réinsèrent plutôt bien. A vous de voir si cette réponse vous satisfait...

Quand nous lui avons demandé ce que son agence avait développé comme services vis-à-vis du public de l'intérim d'insertion et comment il comptait améliorer ses résultats, M. Daoust nous a répondu qu'il faut surtout envoyer l'intérimaire vers un emploi qui lui convient, lui faire passer des tests qui ne sont pas éliminatoires et le renvoyer éventuellement vers la formation adéquate.

Chez Randstad, le travail de l'accompagnement social est primordial : il suit l'intérimaire et le remotive en cas d'échec

pour qu'il puisse continuer à travailler. L'agence voit là une occasion de prendre contact avec les Missions locales, les agences locales pour l'emploi, les CPAS... pour créer de nouvelles collaborations.

Parfois les solutions sont beaucoup plus simples que ce que l'on ne pense. Ainsi, à une époque, une grande surface s'est adressée à Randstad parce qu'elle ne trouvait pas de personnel bilingue pour travailler aux caisses. Un agent du VDAB est allé sur place pour voir le type de vocabulaire nécessaire à la fonction. Une formation ciblée vers les besoins a ensuite été mise sur pied où 25 jeunes filles ont été formées dont 23 sont toujours en poste (certaines en intérim, d'autres sous contrat à durée indéterminée).

**Les agences d'intérim ne vont-elles pas sélectionner très fort le public de l'intérim d'insertion à cause de l'obligation du contrat à durée indéterminée ?**

Le public ISP n'a souvent pas l'audace de pousser la porte d'une agence d'intérim.

Les Missions locales et les autres opérateurs d'insertion so-

cioprofessionnelle (ISP) sont demandeurs d'une collaboration étroite entre eux et les agences d'intérim. Ainsi, ils pourront bien préparer les stagiaires à entrer dans les conditions requises par les agences d'intérim.

Il faut également bien garder en tête que le schéma formation → recherche d'emploi → emploi est parfois trop linéaire et un retour vers la formation pour mener éventuellement à un emploi plus qualifié doit pouvoir être envisagé.

**La campagne de publicité des titres-services**

Plusieurs éléments ont suscité des réactions dans la salle :

- L'image de la femme de ménage stupide et pas « clean » (puisqu'elle travaille au noir) ;
- La motivation mise en avant est la peur de sanctions des particuliers ;
- Le fait que ce soit la société Accor qui émette les titres-services à côté des chèques-repas.

**En conclusion**

Si, lors de la mise en place des titres-services, la Flandre a démarré beaucoup plus rapidement que la Wallonie et Bruxel-

les, c'était dû au fait que la législation dans le nord du pays était plus souple. Depuis janvier, les titres-services ont été fédéralisés, ce qui fait qu'à l'heure actuelle la situation est identique dans les 3 Régions.

La politique d'état social active menée par le Ministre Franck Vandebroucke risque de rapidement s'enlisier. Le but étant de créer 25000 emplois, combien de contrats seront signés sans emploi à la clé ? Nous sommes entrés dans une politique de contrôle des chômeurs. La question que nous nous posons est « **Qu'est-ce qu'un emploi convenable ?** ».

Le débat fera l'objet d'une retranscription complète du P'Tit Ciné qui sera mise en ligne dès qu'elle sera disponible :

- Soit sur :

<http://www.leptitcine.be/>

- Soit sur :

<http://www.febisp.be/>

A suivre donc...

Nathalie Hoffstadt

## A... comme alphabétisation

## LE CAHIER DES CHARGES ALPHA : DU PETIT TROT SCEPTIQUE AU TRIPLE GALOP MOBILISATEUR ET VIGILANT

**A**u nombre des opérateurs d'alphabétisation (opérateurs alpha) en insertion socioprofessionnelle (ISP), on compte les 9 associations agréées Cocof et conventionnées avec Bruxelles Formation (Ateliers du Soleil, Centre Anderlechtois de Formation, Chôm'Hier, Maison Mosaïque d'Etterbeek, Collectif Alpha, Gaffi, ISPAT, Maison de Quartier d'Helmet, Piment, Proforal). 7 des 9 opérateurs organisent d'autres formations ISP que celle visant alphabétisation. Depuis 1998, Lire et Ecrire Bruxelles (LEE Bxl) a un rôle de « Coordination pédagogique des actions d'alphabétisation et de remise à niveau » qui comprend : la coordination des opérateurs (réunions mensuelles), l'encadrement pédagogique des nouveaux projets, la conception et l'expérimentation d'outils pédagogiques, la formation de formateurs, la centralisation de l'offre et de la demande d'alphabétisation et l'apport d'avis et de recommandations sur les orientations futures en matière d'alpha dans le cadre de l'ISP. Toutes ces associations, y compris LEE Bxl, sont membres de la FeBISP.

Dans le cadre du « Protocole d'accord » signé entre Bruxelles Formation et la FeBISP au Comité de concertation en février 2003, LEE Bxl est reconnu au statut de « Plate-forme pédagogique pour l'alphabétisation ».

Les projets de nos stagiaires peuvent aussi bien viser la poursuite de leur formation que la recherche rapide d'un emploi. La précarité de leur situation socio-économique explique que plusieurs oscillent entre ces deux préoccupations et que l'emploi peut devenir une priorité vitale.

Comme pour l'ensemble du secteur de la formation ISP, c'est en 2002 que - l'air de rien - l'aventure « cahier des charges / programme de référence » a aussi commencé pour les opérateurs alpha.

Depuis cette année-là, la convention de « coordination pédagogique » qui engage LEE Bxl et Bruxelles Formation précise une série de priorités à prendre en compte en regard des missions classiques initiales et prescrit donc de « *contribuer à la réalisation, par Bruxelles Formation, d'un « mini cahier des charges » de l'alphabétisation en ISP (2002).* En 2003, les missions de LEE Bxl restent identiques mais sa contribution à l'élaboration d'un mini cahier des charges laisse place à l'élaboration d'une « *charte de qualité* » (2003)

L'élaboration même du « cahier des charges alpha<sup>1</sup> » relatif à l'Arrêté de partenariat<sup>2</sup>, se situe hors « convention de coordination pédagogique de Lire et Ecrire ». Bruxelles Formation<sup>3</sup> attend l'avancement des travaux de la Plate-forme pédagogique alpha et projette l'élaboration du cahier des charges alpha après l'aboutissement des cahiers des charges des autres opérateurs d'ISP. Les attentes de Bruxelles Formation à l'égard de la mission exploratoire (charte de qualité) confiée à LEE dans la convention restent cependant floues et les partenaires ont des difficultés à s'emparer de ce projet dont l'objet reste insaisissable. Les limites entre la réflexion pédagogique menée par les opérateurs et la création du futur cahier des charges prévu par l'arrêté sont difficiles à cerner.

Comme étape concrète initiale et matière première à ce travail préparatoire confiée à la plate-forme : la synthèse des données recueillies<sup>4</sup> lors des visites aux 9 opérateurs réalisées fin 2002, par Bruxelles Formation auxquelles assiste Lire et Ecrire Bruxelles. Elles visent à pouvoir dégager, à terme, des critères minimalistes incontournables permettant de répondre à la question « Faire de l'alpha de qualité, c'est quoi ? ». Les acteurs

alpha ISP, entre eux et avec LEE, partagent la préoccupation de Bruxelles Formation d'une alpha de qualité. C'est la démarche d'approche de cette notion de « qualité » par Bruxelles Formation qui pose questions :

- Pourquoi ne pas travailler à l'appropriation, par les opérateurs, du livret de travail « Alphabétisation et formation de base : un cadre pour évoluer vers plus de qualité »<sup>5</sup> ;
- Pourquoi, sur la question « qualité » cibler l'alpha-ISP en priorité à l'alpha en Insertion sociale ?
- Pourquoi distinguer « charte de qualité » et « cahier des charges » pour l'alpha seulement ?

Le rapport intermédiaire 2003 de LEE Bxl à Bruxelles Formation fait état de ces préoccupations. Soucieux d'avancer dans un contexte où les échéances peuvent s'accélérer, les partenaires alpha s'emparent de l'approche « qualité » par l'exploration progressive de leurs pratiques dans chacune des rubriques évoquées lors des visites du second semestre 2002. Le premier sujet traité, fin août, à la réunion de rentrée est donc : réflexion autour de la notion de « positionnement », notamment par rapport à la notion d'« évaluation ».

A la rentrée 2003, l'alpha en est donc là. C'est à dire à peu près nulle part... en terme de « cahier des charges ». Pour tous les autres, la manœuvre s'accélère. Les projets de cahiers des charges des Missions locales et des AFT sont programmés au Comité de concertation du 26 septembre 03 et les autres devraient suivre sans tarder. La FeBISP en informe ses membres (dont tous les acteurs alpha-ISP) lors de son AG de rentrée début septembre.

Ce changement de rythme est mobilisateur pour l'alpha. Les opérateurs sont décidés à faire le forcing pour prendre le train en marche. L'alpha avait déjà eu du mal à se faire reconnaître comme secteur de formation à part entière en ISP quelques années auparavant. L'histoire n'allait pas se répéter ! Un élément les retient encore : pouvoir comparer les projets de cahiers des charges élaborés par Bruxelles Formation et ceux préparés dans le cadre des Commissions thématiques animées par la FeBISP. Leur niveau d'exigence respectif réserve-t-il des surpri-

ses ? Permettra-t-il à l'alpha de s'aligner dans les temps en produisant un travail de qualité ?

La réponse est OUI. Les concertations IBFFP-FeBISP sur les Cahiers des charges ont abouti à une structure simplifiée commune à l'ensemble des catégories de formations. La construction à partir des rubriques transversales permet aux opérateurs alpha de personnaliser leur « premier » avant-projet de cahier des charges en fonction de leur réali-té.

En Comité d'accompagnement de la convention de coordination pédagogique, le 2 octobre dernier, LEE Bxl annonce à Bruxelles Formation sa décision de soutenir celle des opérateurs alpha de déposer un projet de cahier des charges au Comité de concertation du 9 octobre suivant.

Le 7 octobre, LEE Bxl adresse conjointement aux membres du Comité de concertation (IBFFP et FeBISP) un courrier circonstancié relayant la position conjointe opérateurs alpha-ISP et Lire et Ecrire. Ensemble « *ils demandent d'introduire leur programme de formation dans les mêmes délais que ceux des autres opérateurs de manière à bénéficier des mêmes conditions de reconnaissance et du même statut. Ils souhaitent donc que ce programme soit voté par le Collège de la COCOF sous cette législature, pour fin mars 2004* » et que ... *ce point soit mis à l'ordre du jour du prochain Comité de concertation du 9 octobre*. Lire et Ecrire annonce que la FeBISP, membre de ce Comité et associée à notre démarche, est mandatée pour y soutenir le dossier et communique la demande des opérateurs de voir LEE Bxl associée à l'élaboration du programme de référence comme expert pédagogique.

La réponse positive ne tarde pas. Dans un courrier du 27 octobre 2003, Bruxelles Formation s'engage à faire le nécessaire « *pour faire avancer l'élaboration de ce cahier des charges avant la fin de la législature* » et confirme LEE Bxl comme son référent pédagogique en matière d'alphabétisation. La version du cahier des charges introduite début octobre subira encore une série de modifications. Les concertations directes, téléphoniques et virtuelles entre la FeBISP, LEE Bxl et

les opérateurs alpha battront leur plein entre octobre 2003 et février 2004. La version définitive, négociée par la FeBISP auprès de Bruxelles Formation, est approuvée en Comité de concertation en février et reçoit l'avis favorable de la Commission Consultative Formation Emploi Enseignement le 3 mars 2004.

Au long des négociations, la première pierre d'achoppement fut la reconnaissance explicite de la mise à l'emploi comme une étape aussi légitime que l'intégration d'une formation ISP dans la poursuite du parcours d'insertion socioprofessionnelle, à partir de l'alpha.

Le fait que le présent cahier des charges visait à préciser les dispositions relatives uniquement aux opérations de formation bruxelloises orientait la rédaction vers une séparation de cette double mission, séparation d'autant plus artificielle pour un secteur qui, depuis 1998 organise au sein de Lire et Ecrire Bruxelles un atelier de Recherche Active d'Emploi (RAE) spécifique, agréé par l'ORBEM, pour un public analphabète.

Dans la version finale du cahier des charges, on peut cependant considérer que la définition retenue de l'Objectif général de l'action, soit « *L'alphabetisation vise la capacité à maîtriser la langue française (oral, écriture et lecture) en vue de la poursuite du parcours d'insertion socioprofessionnelle* » reconnaît implicitement cette réalité.

Quant à la reconnaissance des stages d'observation comme temps de formation, elle n'apparaît pas dans le cahier des charges mais reste en discussion. Pour les opérateurs alpha qui le pratiquent, ce type de stage permet au stagiaire d'identifier les savoirs comportementaux génériques à tous les métiers (respect horaire, travail en équipe, registres relationnels...), de clarifier son projet professionnel et notamment d'évaluer la nécessité d'une suite formative dans son parcours d'insertion préalable à une recherche d'emploi.

Un point, relatif au « programme de référence » continue à poser questions. Afin d'assurer la cohérence et l'homogénéité des groupes en termes d'acquis, les opéra-

teurs d'alphabetisation utilisent, à l'entrée ou à l'issue de la formation, des outils et tests fiables et valides et qui ont été expérimentés. Lorsque des opérateurs souhaitent expérimenter de nouveaux outils et tests d'évaluation, le choix de l'outil et de la méthode d'expérimentation seront soumis préalablement à Bruxelles Formation.

Ce paragraphe entretient la confusion entre « test » et « évaluation ». Pour Lire et Ecrire, le « test de positionnement linguistique » à l'amélioration duquel elle continue à travailler avec les opérateurs est élaboré par rapport à une norme qui est une échelle de niveaux. Il permet de situer à un moment précis si les personnes ont les pré-requis nécessaires en français pour entrer dans une étape X. Une évaluation formative, quant à elle, est un processus entrepris dès l'entrée en formation et qui se poursuit tout au long de celle-ci. Elle renseigne le participant et le formateur sur les apprentissages, permettant ainsi l'ajustement du dispositif pédagogique en visant la progression constante des acquis. Elle s'intègre totalement aux méthodologies utilisées par le formateur.

Rien ne précise non plus la place de l'expertise pédagogique de Lire et Ecrire dans la phase expérimentale de nouveaux outils et tests (d'évaluation).

Au-delà de ces quelques frustrations et questionnements, on peut cependant conclure que ces longs mois de réflexion ont été l'occasion pour les acteurs de l'alpha-ISP :

- D'approfondir leur connaissance des réalités respectives de chacun, de questionner leurs propres pratiques ;
- De réaffirmer que l'alphabetisation est une action d'insertion socioprofessionnelle à part entière, poursuivant, en fonction du projet des apprenants, le double objectif d'accès à une qualification professionnelle ou directement à un emploi rémunéré couvert par la sécurité sociale ;
- D'exercer la concertation entre eux et, dans ce cadre de négociation ;
- De clarifier la complémentarité de fonction entre leurs représentants :
  - LEE Bxl confirmée par les opérateurs alpha-ISP et par Bruxelles Formation dans son rôle comme coordination

pédagogique de ce secteur de formation professionnelle ;

- La FeBISP investie de sa fonction de représentation institutionnelle de l'ensemble du secteur de l'ISP de la région de Bruxelles-Capitale dont l'alpha.

Convaincus de l'importance pour les stagiaires de bénéficier d'une offre de qualité, nous comptons valoriser cette expérience de concertation dans la suite des travaux d'élaboration des programmes de référence dont la responsabilité a été confiée à Bruxelles Formation par la COCOF. Cet enjeu continuera à nous mobiliser.

Pour la plate-forme « Alpha-ISP »  
Anne-Chantal DENIS  
Lire et Ecrire Bruxelles

- 
- 1 CCH Alpha présenté pour avis à la CCFFEE le 02/03/04, au Comité de Gestion le 13/03/04, à soumettre au vote du Collège de la Cocof avant la fin de la législature.  
2 L'Arrêté 2002/n°147 du 12 décembre 2002 du Collège de la Commission communautaire française relatif aux conventions de partenariat conclues entre l'Institut bruxellois francophone pour la Formation professionnelle et les organismes d'insertion socioprofessionnelle, pris en

exécution de l'article 4 § 2 du décret de la Commission communautaire française du 27 avril 1995.

- 3 En 2002, pour Bruxelles Formation, l'outil de référence final serait élaboré par un Comité de pilotage associant, pour l'ISP-alpha, des pédagogues et autres représentants de Bxl Formation et de Lire et Ecrire Bruxelles. Il porterait sur :
- Les normes d'encadrement : compétences des formateurs par type de stagiaires, par type de formation (Qualification, formation, expériences utiles ... à déterminer) / capacité maximale par groupe ;
  - Infrastructures et équipement (normes minimales)... Cet outil d'acceptabilité de (nouveaux) dossiers garantissant une norme de qualité devait permettre de fixer des balises de qualité pédagogique.
- 4 Items considérés lors de visites : Quels sont les groupes organisés ? / Calendrier des modules / Horaire hebdomadaire / Personnel mis à disposition dans le cadre de l'alpha-ISP / Articulation EP / ISP : Quel public ? Quelle distinction de contenu ? / Méthodes pédagogiques Outils pédagogiques / Qualification des Formateurs / Politique de Formation continuée / Phase de démarrage des cours : inscriptions/accueil / Modalités de positionnement du public à l'inscription / Evaluation / Suivi , orientation, devenir des stagiaires à l'issue des modules ISP / Suivi social / Contenu du programme / Quels sont les critères pédagogiques incontournables pour réaliser un travail alpha de qualité ?
- 5 Production issue d'un projet européen Socrates/NALA mené en 1998-99 par LEE Bxl, le Collectif Alpha et la National Adult literacy Agency (NALA) à partir du besoin de développer une stratégie et un cadre pour la mise en œuvre de critères de qualité en Alphabétisation et en Formation de base des adultes.

A comme... Asphyxie

## LES FRAIS BANCAIRES DES OISP EN QUESTION

Nous l'avons écrit en maintes occasions dans ces colonnes, les dernières années ont été difficiles pour les opérateurs d'insertion socioprofessionnelle en ce qui concerne le cofinancement de leurs actions par le Fonds social européen. Nous l'avons aussi écrit à plusieurs reprises, le Ministre Tomas et les membres de son cabinet ont manifesté, par leur capacité de réaction et leurs propositions, une volonté de soutien aux acteurs associatifs et une détermination à respecter les engagements pris lors de l'accord du non marchand. Les OISP bruxellois peuvent désormais compter sur un mécanisme de préfinancement structurel de 6 mois de cofinancement versé en début d'année jusqu'en 2006.

Mais il reste un problème qui découle des retards de cofinancement et qui tient en 6 chiffres ou en 8 : **544.473 €** (ou 21.963.970 Bef).

Ce montant correspond aux sommes supportées par les OISP entre 2000 et 2003 :

- 292.457,6 € en intérêts de prêts bancaires et frais d'ouverture de dossiers ;
- 77.714,58 € en intérêts dus en raison de retards de paiement du précompte professionnel<sup>1</sup> ;
- 173.300 € en intérêts et majorations dus en raison de retards de paiement des cotisations ONSS.

Par comparaison, cela correspond à un cofinancement FSE pendant 2 années pour former : 400 stagiaires dans les métiers des services aux personnes (auxiliaire de l'enfance, aide familiale, préformation aide aux personnes...) ; ou 200 stagiaires dans le métier d'employé de bureau ; ou bien 160 stagiaires dans les métiers liés à l'informatique et aux TIC (technicien en informatique, technicien support réseau, assistant administrateur réseau, assistant western...) ; ou encore 180 stagiaires dans des formations en Horeca (de type AFT) ; ou enfin 280 stagiaires dans des préformations aux métiers du bâtiment. En cette période où l'on demande de plus en plus aux personnes de « s'activer » et, à défaut de trouver un emploi, de s'engager dans une formation, des places supplémentaires dans le dispositif ISP seraient les bienvenues.

En attendant, les OISP participent au maintien de l'emploi dans le secteur bancaire. Quant aux montants versés au précompte professionnel et à l'ONSS, consolons-nous : il ne s'agit que d'un mécanisme supplémentaire et imprévu de redistribution de l'argent public. Ironie et paradoxe, le gouvernement bruxellois octroie des postes ACS afin de réduire les montants des cotisations ONSS dues par les employeurs du non marchand. Mais l'effet s'en trouve limité du montant des

majorations et intérêts exigés pour retard de paiement.

Ce montant ne résulte pas d'une mauvaise gestion des responsables des OISP. Pourtant, il leur incombe de le supporter car aucun pouvoir subsidiant n'est semble-t-il en mesure de prendre en charge ce type de coût<sup>2</sup>. Dès lors on se retrouve dans une situation similaire à celle qui prévaut de nos jours dans les relations entre entreprises marchandes : ce sont toujours les sous-traitants sur lesquels on reporte le maximum de contraintes.

Si cette situation est tout à fait anormale, posons la question : à quelle autorité, à quel pouvoir politique échoit la responsabilité de rembourser les OISP de ces dépenses involontaires et ô combien préjudiciables puisqu'elles ne font qu'aggraver les problèmes de trésorerie.

Pierre-Alain Gerbeaux

1 Auprès du Ministère des finances - secteur des contributions directes.

2 Au nom de l'inéligibilité de ce type de dépense, le FSE ne le prend pas en charge conformément à la législation communautaire européenne applicable (mentionnée dans le Guide administratif du DOCUP Objectif 3 Wallonie-Bruxelles période 2000-2006) : Règlement (CE) n° 1685/2000 de la Commission portant modalités d'exécution du Règlement (CE) n° 1260/1999 du Conseil en ce qui concerne l'éligibilité des dépenses dans le cadre des opérations cofinancées par les Fonds structurels.

## A... comme attentisme

### UNE REFLEXION SUR LA CONCERTATION SOCIALE DANS L'ISP BRUXELLOISE

La Belgique connaît une tradition de conciliation et de médiation parmi les plus élaborées du monde<sup>1</sup>. Le secteur de l'insertion socioprofessionnelle bruxelloise ne viendra pas démentir cette formule flatteuse ! Sans refaire le feuilleton, rappelons les balises institutionnelles instaurées afin de promouvoir un espace de dialogue, de concertation et de conciliation dans la chevauchée fantastique de l'accord non marchand (ANM).

Le système DSI, tout d'abord, vise à promouvoir la possibilité d'une représentation syndi-

cale dans les associations qui le souhaitent<sup>2</sup> mais n'atteignent pas un nombre de travailleurs suffisants (20 travailleurs)<sup>3</sup> pour constituer une délégation propre ou dont les travailleurs n'ont pas souhaité instaurer un système de délégation propre.

Le bureau de concertation, ensuite, organe paritaire, a été institué par le « protocole d'accord mettant en place un cadre pour les relations sociales du secteur ISP en Région bruxelloise du 02 juillet 2002 ».

Les missions du bureau de concertation érigent un véritable système de concertation en

incitant la reconnaissance mutuelle des différents acteurs concernés, en favorisant l'amélioration de la représentation syndicale au sein des associations ISP et en organisant la concertation sociale au niveau de l'ISP. La clause de paix sociale, enfin, en vigueur jusqu'à la fin 2005 pour toutes les négociations liées à l'ANM.

Il ne faut cependant pas chercher dans cet « arsenal » une volonté stratégique structurellement stable. Il ne faut cependant pas non plus, à l'instar de M. Jourdain, croire faire de la prose - ou devrions-nous dire, de la concertation - sans le savoir.

Attentisme ne rime pas avec indifférence. Il est vrai que représentants de travailleurs comme représentants des employeurs s'accordent sur le fait que l'activité de la délégation syndicale est calme. On se consulte, on se tâte sur la proximité du risque, sur la promiscuité de la paix sociale et de la relation conflictuelle. Si l'attentisme a prévalu depuis la conclusion des conventions collectives de travail scellant l'ANM, il fut prudent sans être passif. On peut donc le qualifier de volontariste et de vigilant. Cette formule aux allures d'oxymore est bien celle qui convient ici, et avec pertinence, de surcroît. Alors qu'ils ont signé un accord, les partenaires sociaux semblent se donner le temps de gagner la confiance nécessaire,

celle-là même qui fut à la base de l'accord. La précipitation aurait pu marquer des points à « l'actiomètre » de la conflictualité. La brutalité de l'ANM aurait pu engendrer l'importation d'une instabilité endogène. Il n'en fut pas ainsi.

#### Alors, satisfaction ou insatisfaction ? Attentisme ou avachissement ?

L'avachissement sous-entend qu'on se laisse aller alors que l'attentisme signifie qu'on attend pour voir ce qui va se passer. Les partenaires sociaux ont saisi le risque d'équarrir la concertation par la contestation systématique, ils ont opté pour une volonté d'aboutir dans la construction d'une dynamique collective. En recherchant la reconnaissance de sa spécificité, la concertation sociale dans le secteur de l'ISP bruxelloise cherche à se développer face à un enjeu d'utilité sociale du secteur et d'amélioration des conditions de travail pour ceux qui s'y investissent.

Michèle Hubin

- 
- 1 Blampain R., Prevention and settlement of collective labour disputes in the EEC countries, *Industrial Law Journal*, Part. II.
  - 2 Démarche volontaire des employeurs et avis favorable des travailleurs.
  - 3 Une vingtaine d'associations sont concernées par la présence d'une délégation syndicale propre ou via un système de coordination.

## A... comme Agoria

### AGORIA, UNE ETUDE QUI EN DIT LONG

L'enquête de terrain commanditée par la fédération patronale multisectorielle Agoria Bruxelles concerne des secteurs en constante évolution qui ont la technologie pour fil conducteur : l'électrotechnique et électronique, la mécanique, les produits métalliques, l'automobile, l'aérospatiale, les métaux & matériaux, les matières plastiques, la défense & sécurité et les technologies de l'information et de la communication (TIC). Dans un contexte urbain où la part occupée par le tertiaire est importante et toujours en croissance, il était nécessaire d'examiner la

part que représentent les services de l'activité technologique et de vérifier l'existence, voire l'importance, d'un glissement d'activités de production matérielle vers des activités de services, ainsi que les évolutions récentes et anticipées, notamment en termes de nouveaux produits ou services ou encore de nouveaux marchés.

**La région de Bruxelles-Capitale concentre sur son territoire 15 % de l'emploi privé belge mais seulement 12 % pour ce qui est de l'industrie technologique. L'industrie**

technologique bruxelloise occupe en 2002<sup>1</sup> environ 36.500 personnes, soit 10 % de l'emploi privé régional ou 47 % de l'emploi bruxellois des secteurs de l'industrie et des technologies de l'information et de la communication (TIC) associées communément à l'industrie technologique. Les chercheurs<sup>2</sup> de l'Observatoire bruxellois du Marché du Travail et des Qualifications ont privilégié la voie d'enquête pour la récolte de données d'avril à juillet 2003. Le caractère purement régional de l'étude a permis de prendre en compte des entreprises dont l'activité est habituellement imputée au « siège social » situé ailleurs qu'à Bruxelles.

Y a-t-il un nombre croissant de sociétés de services (installation, entretien, conseils, distribution...) ? Et/ou existe-t-il au sein d'entreprises actives dans la production, la création de services complémentaires à la fabrication matérielle ? L'étude a cherché à répondre à ces questions en veillant à ne pas réduire l'acception du terme industrie à la seule production de biens physiques. Le champ d'action de ces entreprises peut en effet couvrir des activités à contenu immatériel comme la réalisation de logiciels ou la maintenance.

Deux critères ont permis la constitution d'un échantillon représentatif des entreprises relevant de l'industrie technologique :

- L'identification du secteur d'activités de la société sur la base du code NACE<sup>3</sup> ; indiquant l'activité courante, principale de l'entreprise ;
- La taille des entreprises (répartie en trois catégories : minimum 200 travailleurs, maximum 10 travailleurs et de 10 à 199 travailleurs).

#### **Première étape : la vérification du déploiement d'activités de production matérielle vers des activités de services**

Dans la mesure où il s'agit d'un critère unique de rattachement d'une société à un secteur d'activités, c'est le code NACE qui a prévalu à la délimitation sectorielle de l'échantillon. Un travail de vérification de l'adéquation des codes NACE a été opéré en raison des mutations encourues par les sec-

teurs au cours de la dernière décennie. Pour les chercheurs, l'adéquation du Code NACE à l'activité courante de l'entreprise n'était probante que si l'activité principale couvrait 50 % de son chiffre d'affaire. Compte tenu de cette précision, le pourcentage d'entreprises de production est passé de 45 % à 29,3 %. Ces entreprises de production sont réparties dans l'électronique (5,7 %), la mécanique (4,6 %), les produits métalliques (13,8 %), le transport (2,9 %), les métaux et matériaux (2,3 %). En définitive, trois établissements sur dix sont actifs dans la production matérielle et assurent 32 % de l'emploi. Tandis que les autres exercent leur activité principale soit dans les services informatiques, soit dans les services commerciaux et de support.

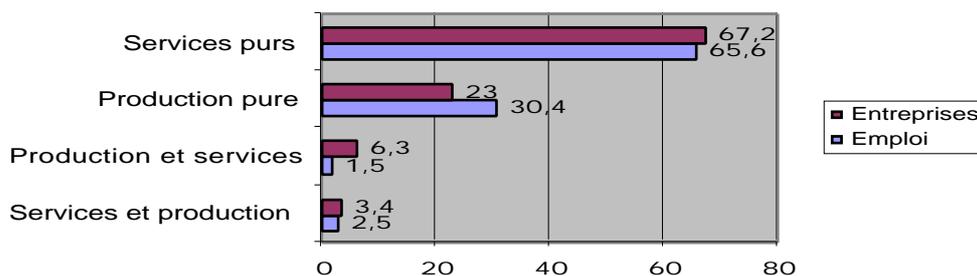
L'analyse qualitative s'est étendue aux variables de qualification du personnel occupé, du recours éventuel au travail intérimaire, de l'exigence d'une politique de formation, etc. L'analyse quantitative a brassé les données relatives au profil de l'emploi, à la sous-traitance, aux partenaires commerciaux, aux exportations, aux types d'investissements réalisés, aux types d'activités sous-traitées, au type d'emploi par type de contrat, etc. Les croisements<sup>4</sup> des données par rapport au secteur d'activités et/ou à la taille de l'entreprise ont enrichi l'étude.

Les résultats de l'étude sont éloquents : le glissement d'activités de production matérielle vers des activités de services est manifeste.

Sur les 174 entreprises interrogées par secteur d'activités principal : 49,4 % offrent des services informatiques, 21,3 % des services commerciaux et de support. 67 % des sociétés sont exclusivement prestataires de services répartis à concurrence de 48 % dans les services informatiques et 19 % dans les services commerciaux et de support. Les services commerciaux et de support constituent l'activité principale d'une entreprise sur cinq (21 %) et représentent près de 40 % de l'ensemble de l'emploi.

En termes d'emploi : un quart des entreprises ont un chiffre d'affaires exclusivement généré par des activités de production, un emploi sur trois y est répertorié.

## Types d'entreprises interrogées



4 entreprises sur 10 ont été confrontées à des évolutions de marché vis-à-vis de changements organisationnels (rachat de l'entreprise par une société tierce ou fusions, ventes de département particulier, restructuration, changement d'actionariat) et/ou de nouvelles technologies (développement de sites WEB, nouveaux logiciels, développement de nouvelles techniques de production), 16 % des entreprises n'ont relevé aucune de ces évolutions ces cinq dernières années.

Près de 9 entreprises sur 10 ont investi dans la formation et s'emploient ainsi à accroître les compétences de leurs travailleurs. Les entreprises de grande taille sont davantage concernées. 56 % des entreprises font appel aux structures de formation du secteur. Trois entreprises sur 10 déclarent avoir encore des besoins de formation non satisfaits (langues, activités commerciales : vente, marketing, management, techniques de production). Parmi les différentes formes de formation, ce sont les formations formelles<sup>5</sup>, intérieures ou extérieures, qui sont les plus répandues auprès des entreprises participantes. Elles s'adressent principalement aux employés (respectivement 75 et 74 %), moins aux ouvriers (respectivement 64 et 54 %) et touchent 58 % du personnel d'encadrement. La catégorie des autres formations vise principalement le coaching ou l'accompagnement des nouveaux travailleurs et l'application de nouvelles technologies telles que l'E-learning. Il semble que la formation continuée des travailleurs apparaisse comme la solution pour

une majorité d'employeurs pour permettre à leur personnel de s'adapter aux changements qui s'opèrent au sein de l'entreprise. La question reste entière lorsqu'il s'agit de considérer la formation initiale des candidats susceptibles d'être embauchés...

« A l'heure où la Région bruxelloise compte un taux de chômage, notamment des jeunes, particulièrement élevé, Agoria Bruxelles incrimine le niveau d'éducation très faible de près de deux tiers des chômeurs au regard des offres d'emploi disponibles. L'action prioritaire va à la formation et à la re-qualification<sup>6</sup> ».

Ana Teixeira

1 Source : ONSS, Statistiques décentralisées, 30/06/2002.

2 Etude réalisée par A. Bertrand, B. Decker et S. Van Rchem sous la direction de S. Thys.

3 Nace : La nomenclature d'activités économiques. NACE a été élaborée dans un cadre européen harmonisé. Un code NACE est ainsi attribué aux entreprises individuelles ou unités locales sur la base de leur activité principale en fonction des renseignements qu'elles fournissent. L'objectif final de ce code NACE est de faciliter la classification de l'information économique et sociale, son objectif final étant essentiellement statistique.

4 Exemple de croisement : la progression du chiffre d'affaires ou la structure de qualification du personnel par rapport au secteur et à la taille de l'entreprise.

5 Par pratiques formelles de formation, on entend ici des cours ou des stages conçus uniquement pour dispenser une formation qui ne se déroule pas sur le lieu de travail mais aussi dans une salle de cours ou un centre de formation. Les formations formelles sont dites internes lorsqu'elles sont gérées par l'entreprise elle-même. Elles sont dites externes lorsque l'employeur fait appel à des opérateurs extérieurs pour organiser des formations.

6 Agoria, Plan formation/emploi

## QUELS TRAVAILLEURS POUR QUELS EMPLOIS ? L'INFO EN BREF

### Navetteurs ou domiciliés ?

Un quart des travailleurs occupés dans les entreprises interrogées sont domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale. Les entreprises de très grande dimension occupent un pourcentage élevé de navetteurs. Les travailleurs bruxellois sont relativement peu nombreux au sein des services informatiques (24 %) et très peu nombreux dans le secteur de la production avec 15 % de bruxellois occupés (celui-ci comprend le secteur du transport où seul 1 travailleur sur 10 est bruxellois). Les entreprises des services commerciaux et de support occupent proportionnellement plus de travailleurs domiciliés à Bruxelles. La taille des entreprises joue un rôle considérable dans la mise à l'emploi des travailleurs locaux. Les petites entreprises (<50 travailleurs) à Bruxelles occupent un nombre relativement élevé de travailleurs locaux.

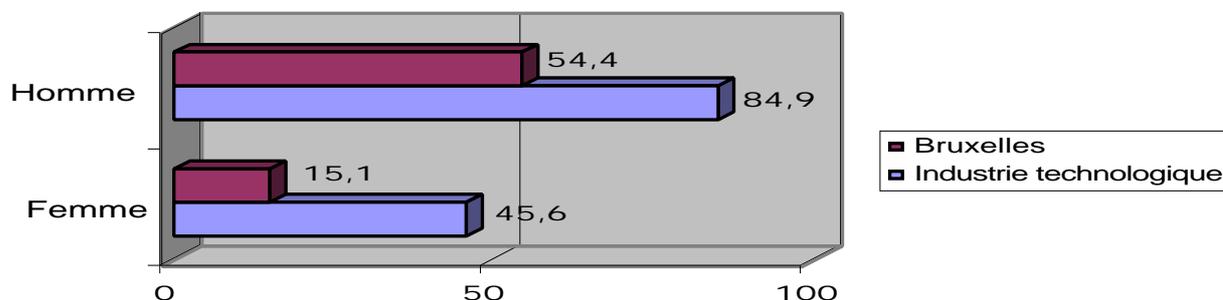
### Pourcentage de travailleurs domiciliés par région

Lieu de domicile	N	%
Région de Bruxelles-Capitale	4.744	<b>25,1</b>
Région flamande	8.482	<b>44,9</b>
Région wallonne	5.413	<b>28,6</b>
Etranger	251	<b>1,4</b>
Total	18.890	<b>100</b>

### Hommes ou femmes ?

Plus de 8 emplois sur 10 sont occupés par des hommes. Les femmes sont plus présentes dans les secteurs des services informatiques (22 %) ou de l'électronique (23 %) et 27 % dans les petites entreprises de moins de 10 travailleurs.

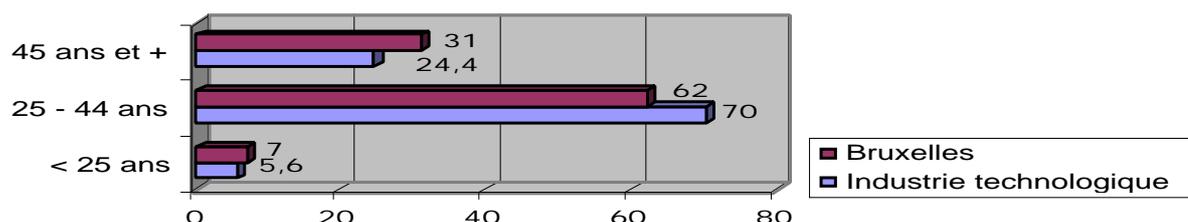
### Répartition de l'emploi par sexe (%)



### Jeune ou vieux ?

7 salariés sur 10 ont entre 25 et 44 ans (ce qui est plus élevé que la moyenne régionale), en corollaire les salariés d'au moins 45 ans et les jeunes de moins de 25 ans sont sous-représentés avec respectivement 24 % et 6 % de l'ensemble du personnel. Les secteurs des produits métalliques et de l'électronique emploient plus de salariés d'au moins 45 ans (respectivement 41 % et 33 %) et les services informatiques davantage de personnes âgées entre 25 et 44 ans (74 %). Par rapport à l'ensemble de la Région bruxelloise, ce sont principalement les travailleurs possédant au maximum un diplôme de l'enseignement primaire qui sont le plus fortement représentés (19 % contre 11 %).

## Répartition de l'emploi par classe d'âge (%)



## Niveau d'études par secteurs d'activités (%)

Niveau d'études	Production	Services commerciaux et de support	Services informatiques	Total
Primaire	50,8	3,5	0,4	<b>19,0</b>
Secondaire inférieur	19,2	18,6	2,9	<b>14,7</b>
Secondaire supérieur	18,9	40,9	13,5	<b>26,2</b>
Supérieur non universitaire	6,0	22,4	34,0	<b>19,8</b>
Universitaire	5,0	14,5	49,2	<b>20,3</b>

## Employé ou ouvrier ?

6 travailleurs sur 10 sont employés. 38 % des travailleurs ont un statut d'ouvrier ce qui représente le double en comparaison des chiffres régionaux pour la région de Bruxelles-Capitale (19 %). Notons qu'il s'agit d'ouvriers qualifiés, la proportion de manœuvres étant négligeable.

Les professions informatiques et techniciennes (employés et cadres) regroupent 40 % des salariés de l'industrie technologique. Quatre employés et cadres en informatique sur 10 s'occupent de la gestion de projets, les autres sont actifs dans le développement (32 %) ou l'entretien (28 %) d'outils informatiques. Les fonctions administratives et commerciales sont moins présentes, elle touchent ensemble deux personnes sur dix.

## Emplois occupés par profession

	N	%
<b>Profession d'employé et d'encadrement</b>	<b>13.904</b>	<b>61,3</b>
Employés et cadres administratifs/financiers	2.874	12,7
Employés et cadres en informatique	4.557	20,1
Employés et cadres techniciens	4.485	19,8
Employés et cadres commerciaux	1.988	8,8
<b>Profession d'ouvrier</b>	<b>8.770</b>	<b>38,7</b>
Ouvriers qualifiés	8.423	37,1
Manœuvres	347	1,5
<b>Total</b>	<b>22.674</b>	<b>100</b>

Au niveau des services, l'emploi est essentiellement exercé sous statut d'employé, soit 69 % auprès des services commerciaux et de support et la quasi totalité de l'emploi (99,6 %) au sein des entreprises informatiques. Les ouvriers sont majoritaires dans les entités de production (80 %). Le secteur du transport, grand pourvoyeur d'emplois, occupe une grande partie des ouvriers occupés dans la production (4 sur 5).

## Travail à temps plein ou à temps partiel ?

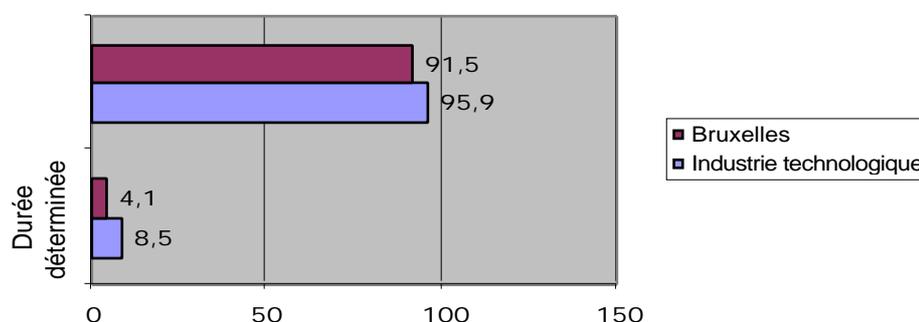
Près de la moitié des travailleurs à temps partiel ont un statut d'ouvrier et 47 % un statut d'employé. Seulement 3 % des travailleurs à temps partiel exercent une fonction d'encadrement. Moins répandu chez les hommes, le temps partiel est exercé à concurrence de 4,6 % de l'emploi (4 x moins élevé que les chiffres régionaux : 17,2 %). Les chances d'occuper des travailleurs à temps

partiel augmentent au fur et à mesure que la taille des entreprises gagne en importance. Si 43 % des entreprises comptant moins de 50 travailleurs occupent des travailleurs à temps partiel, cette proportion atteint les 100 % lorsqu'il s'agit des grandes entreprises de plus de 200 travailleurs.

#### Travail à temps partiel par catégorie de taille

Catégorie de taille	Temps partiel	
	Oui	% oui
1 à 4 travailleurs	8	22,9
5 à 9 travailleurs	11	42,3
10 à 49 travailleurs	33	54,1
50 à 199 travailleurs	23	85,2
200 à 499 travailleurs	14	100,0
500 travailleurs et plus	9	100,0
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>57,0</b>

#### Contrats à durée déterminée et indéterminée (%)



#### Contrats à durée indéterminée, temporaire, intérimaire ?

Dans les entreprises interrogées, 96 % du personnel est occupé selon un contrat de travail à durée indéterminée. Les autres travaillent dans les liens d'un contrat dont la durée est limitée dans le temps. A cet égard, l'emploi régional est davantage exercé dans le cadre de contrats temporaires (8 %). Sur les 57 % des entreprises interrogées, 47 % déclarent faire appel à du travail intérimaire, 14 % y recourt de manière régulière. Le recours au travail intérimaire augmente avec la taille des entreprises. Plus de 9 entreprises sur 10 qui font parfois ou souvent appel à des intérimaires occupent au minimum 200 travailleurs.

Ana Teixeira

### PERSPECTIVES DES DEMANDEURS D'EMPLOI PEU QUALIFIES DANS L'INDUSTRIE TECHNOLOGIQUE. OSER LE COMMENTAIRE !

**D**ifficile de commenter une étude aussi technique, surtout quand on n'a pas pour dada de décoder les chiffres statistiques... Au risque de plonger dans un exercice abstrait sans commune mesure avec les réalités locales de terrain, osons interroger les éventuelles perspectives

d'insertion des demandeurs d'emploi les moins qualifiés, domiciliés à Bruxelles.

Quand l'offre et la demande d'emploi ne se rencontrent pas, cela se complique ! L'étude fait l'écho des difficultés de recrutement rencontrées par les entrepri-

### ses du secteur technologique sur le marché de l'emploi bruxellois.

Près de 70 % des entreprises rencontrent des difficultés pour recruter du personnel sur le marché de l'emploi bruxellois. Les entreprises de grande taille, de production et les services commerciaux rencontrent régulièrement des difficultés d'embauche. Ceci légitimerait-il l'embauche des travailleurs navetteurs ?

Dans les études sur les fonctions critiques de l'Observatoire bruxellois du Marché du Travail et des Qualifications ; il ressort de manière générale, que les fédérations patronales indiquent une pénurie de nature qualitative (85 %) pour expliquer les difficultés de recrutement. On parle de pénurie qualitative lorsque les candidats ne répondent pas aux exigences en matière d'expérience ou disposent de connaissances linguistiques ou techniques insuffisantes. Et ils invoquent une pénurie quantitative dans 15 % des cas seulement, celle-ci correspond à la pénurie de candidats formés pour une profession déterminée.

Les entreprises interrogées citent la pénurie quantitative comme explication possible

dans 33 % des cas, 3 % pointent des conditions de travail défavorables pour expliquer la pénurie.

#### En bref :

L'importante pénurie de nature qualitative laisse présupposer le besoin de formation continuée des travailleurs. Les exigences de perfectionnement doivent atteindre des sommets quand il est dit en long et en large que d'une part les secteurs de l'industrie technologique sont en constante mutation, évolution, perfectionnement technologique et que d'autre part 95,9 % des travailleurs sont engagés dans des contrats à durée indéterminée. Inutile d'ajouter par ailleurs que les activités de service vers lesquelles ce sont ré-orientées un grand nombre d'entreprises exigent un haut niveau de compétences.

La pénurie de main-d'œuvre non qualifiée, qui s'opère principalement dans les professions du transport et de la logistique, les professions artisanales et manœuvres s'élève au maximum à 11,7 %.

Difficultés de recrutement par groupes de professions

Groupes de professions	N	%
Fonctions d'encadrement et de communication	21	13,0
Fonctions administratives	18	11,1
Fonctions commerciales	19	11,7
Métiers de l'informatique	25	15,4
Métiers techniques	36	22,2
Ouvriers qualifiés	24	14,8
Autres	19	11,7

L'exploitation des données d'enquête a révélé un monde, à forte dominance masculine, davantage représenté dans les classes d'âges intermédiaires, essentiellement au détriment des plus âgés mais également, dans une moindre mesure, des plus jeunes. L'étude établit que 5,6 % des travailleurs ont moins de 25 ans dans l'industrie technologique bruxelloise alors qu'ils représentent 7 % de manière globale sur la région bruxelloise ! Seuls 2 % de femmes occupent un poste de travail dans l'industrie de production ! Si dans les entreprises de services, elles occupent un quart des postes de travail, elles sont aussi plus qualifiées ! Dans les entreprises de services commerciaux et de sup-

port : 3,5 % des travailleurs ont un niveau primaire et 0,4 % dans les services informatiques. Dans les entreprises de services commerciaux : 18,6 % ont le niveau du secondaire inférieur et dans les services informatiques : 2,9 % ! Peu de perspectives donc pour les femmes peu qualifiées en recherche d'emploi dans ces secteurs.

L'étude affirme que « comparée à l'emploi salarié bruxellois, l'industrie technologique offre encore quelques opportunités aux personnes peu qualifiées et sollicite de façon plus marquée le statut d'ouvrier ». Elle précise que 38 % des travailleurs ont un statut d'ouvrier (le double en comparaison des chif-

fres régionaux pour la région de Bruxelles-Capitale 19 %). Mais même s'il s'avère que dans les entreprises de production, 50,8 % des travailleurs ont un niveau primaire et 19,2 % ont atteint un niveau secondaire inférieur, plus loin, l'étude précise également que sur l'ensemble des entreprises interrogées, près d'un tiers des travailleurs des entreprises interrogées (8.770 personnes) sont des ouvriers qualifiés et 347 sont des manœuvres, ce qui représente à peine 1,5 %. Confusion des chiffres, mélange des tableaux, mauvaise interprétation du lecteur ?!!!

De quoi rendre perplexe tout demandeur d'emploi non qualifié, en quête d'un emploi dans les secteurs de la production, surtout si c'est une femme !

Il y a de quoi fulminer entre les lignes car où gît donc l'emploi accessible aux demandeurs d'emploi les moins qualifiés ? A Bruxelles, dans les secteurs technologiques : y a pas.

Bien qu'un certain nombre d'entreprises technologiques bruxelloises soient qualifiées de novatrices, puisque, ces cinq dernières années, près de deux entreprises sur trois ont

développé de nouveaux services et plus de deux sur cinq ont réalisé de nouveaux produits, seules les entreprises cumulant des activités de production et de services ont relevé une augmentation de la part des services en termes de chiffres d'affaires (une sur trois) ou d'emploi (une sur quatre).

D'après les derniers chiffres communiqués par le ministre de l'Emploi et des Pensions, Frank Vandenbroucke sur l'évolution du chômage en Belgique : en janvier 2004, le taux de chômage à Bruxelles s'élevait à 21,6 % (21,4 % chez les hommes et 21,9 % chez les femmes).

Depuis qu'il suffit de ne plus être demandeur d'emploi et qu'il suffit d'être chercheur d'emploi pour en trouver un... il y a de quoi compatir au sort d'un cinquième de la population bruxelloise. Le plan anti-chômeur du gouvernement a pensé à changer l'article 80 relatif aux procédures d'exclusion des chômeurs, qu'a-t-il prévu sur l'obligation des entreprises, des fonds sectoriels à former et à pourvoir de l'emploi aux groupes à risques ?

Ana Teixeira

## Annonces

### Offres d'emploi

Centre de Formation pour adultes engage un(e) **employé(e)** temps plein pour contrat à durée indéterminée

#### Description de la fonction :

- suivi des commandes
- gestion de la caisse
- inventaires et états des stocks
- encadrement de stagiaires (service midi, réceptions, etc.)
- suivi administratif de stages, contacts employeurs, recherche de débouchés
- préparation de documents et participation aux activités de formation

#### Profil et conditions :

- conditions ACS
- niveau CESS ou assimilé
- notions de base en informatique (word - excel - internet)
- permis B

- sens de l'organisation et du travail en équipe
- une connaissance ou une expérience en Horeca est un plus

#### Envoyer CV & lettre de motivation à :

**Arpaije asbl**  
**Direction**  
**rue d'Alost, 7**  
**1000 Bxl**  
<mailto:direction@arpaije.org>

Projet d'insertion socioprofessionnelle dans le secteur de l'Horeca cherche **cuisinier/ère.**

#### Description des tâches :

- encadrement de stagiaires
- formation

#### Profil et conditions :

- niveau A2
- conditions ACS

#### Envoyer CV & lettre de motivation à :

**COBEFF asbl**  
**Mme Pascale Desrumaux**  
**rue Philomène, 37**  
**1030 Bxl**  
<mailto:infos@cobeff.be>

La **Mission Locale de St-Josse (service PTP)** recrute un(e) **chef d'équipe Espaces Verts** pour contrat temps plein à durée indéterminée.

#### Description de la fonction :

- encadrement et formation sur chantiers Espaces Verts

Profil et conditions :

- niveau secondaire supérieur ou expérience équivalente

**Envoyer CV & lettre de motivation à :**  
**Mission Locale de St-Josse asbl**  
**M. César**  
**rue de l'Union, 31**  
**1210 Bxl**  
**☎ 02 210 89 48**  
<mailto:mloc.stjosse@misc.irisnet.be>

La **Mission locale d'Etterbeek** recherche un(e) **assistant(e) social(e)** pour contrat de remplacement d'un an.

Description de la fonction :

- accueil
- orientation
- suivi

Profil et conditions :

- statut ACS (domicile à Bxl)
- gradué(e)
- organisé(e)
- esprit d'équipe
- capacités d'adaptation

**Envoyer CV et lettre de motivation à :**  
**Mission locale d'Etterbeek asbl**  
**Mme Delaisse**  
**chée de Wavre, 506**  
**1040 Bxl**  
**☎ 02 626 15 40**  
<mailto:fdelaisse@irisnet.be>

La **Mission Locale Jeunes de Saint-Gilles** engage pour contrat temps plein à durée indéterminée un(e) **directeur/trice adjoint(e)** secteur ISP.

Description de la fonction :

- organiser et animer les activités de l'équipe liées à la formation et au projet
- assurer la gestion administrative des dossiers auprès des pouvoirs publics
- représenter l'institution aux réunions extérieures

Profil et conditions :

- conditions ACS
- niveau universitaire

**Envoyer CV et lettre de motivation à :**  
**Mission Locale Jeunes de St-Gilles asbl**  
**M. Martin**  
**administrateur délégué**  
**chée de Waterloo, 255**  
**1060 Bxl**

**Centre de formation en informatique** engage pour entrée immédiate un(e) **employé(e) administratif/ve et comptable** pour contrat de remplacement temps plein.

Profil et conditions :

- niveau A2
- conditions ACS (être domicilié(e) en Région wallonne)

**Envoyer CV & lettre de motivation à l'attention de :**  
**CF2M asbl**  
**Mme Maroussia Del Marmol**  
**rue Berthelot, 114/116**  
**1190 Bxl**  
<mailto:maroussia.delmarmol@cf2m.be>

## Agenda

---

### LE TRAVAIL DE LA FEBISP EN MARS

<b>01/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion chez Febecoop : table ronde relative à l'adaptation du statut de société à finalité sociale</li> <li>• Conseil d'administration de la FeBISP</li> <li>• Assemblée générale de la FeBISP</li> <li>• Réunion chez Bruxelles Formation sur le projet Equal Valid</li> </ul>
<b>02/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de rédaction de l'Essor</li> <li>• Comité de gestion de l'asbl « Réduire et Compenser »</li> <li>• Réunion du groupe 2 PTE sur l'économie sociale</li> <li>• Rencontre avec Isabelle Allinckx sur le contrat de formation professionnelle</li> </ul>
<b>03/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretien individuel avec l'asbl Gammes sur les dossiers Cocof</li> <li>• Réunion du groupe de travail Recueil CCT CP 329</li> <li>• Rencontre avec la responsable « Economie sociale » du Cabinet du Ministre Bert Anciaux</li> <li>• Réunion au groupe Ecolo sur les métiers de la ville</li> <li>• Réunion avec les Missions locales à la Mission Locale de Bruxelles-Ville</li> <li>• Réunion préparatoire avec des intervenants de la journée d'étude FeBISP du 6 mai</li> </ul>
<b>04/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion de travail au Cabinet du Ministre Eric Tomas avec Eric Buyskens et Elisabeth Jérôme sur le calendrier de travail</li> <li>• Conseil d'administration de la CESSoc</li> <li>• Réunion plate-forme bruxelloise des services de proximité chez OOTB</li> <li>• Réunion au Cabinet du Ministre Eric Tomas sur l'organisation du colloque REVES</li> </ul>
<b>05/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation au festival Regards sur le Travail organisé par le P'tit Ciné</li> <li>• Réunion avec Bernard Goffinet sur le projet alternance</li> </ul>

<b>08/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion du Comité de rédaction des Missions locales à la FeBISP</li> </ul>
<b>09/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion Interfonds APEF</li> <li>• Réunion préparatoire avec un des intervenants de la journée d'étude FeBISP du 6 mai</li> </ul>
<b>10/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion du groupe de travail Mémoire FeBISP</li> <li>• Réunion du groupe de travail DOFFO</li> <li>• Réunion du Comité de coordination Missions locales à l'ORBEM</li> </ul>
<b>11/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion du Comité de concertation Brufor</li> <li>• Réunion du Comité d'écriture du syllabus Missions locales</li> <li>• Réunion du groupe de travail des permanents CESSOC</li> <li>• Rencontre avec José Ménendez de chez Euclides (Economie sociale)</li> <li>• Réunion avec Roland Vandenhove sur les stages en entreprise</li> </ul>
<b>12/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen du règlement de travail du Casi-Uo/Coften à la FeBISP</li> <li>• Réunion de préparation (atelier 5) de la journée d'étude FeBISP du 6 mai à la Mission Locale d'Ixelles</li> <li>• Participation à la clôture de la semaine de l'économie sociale</li> </ul>
<b>15/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion sur le pacte associatif à la Fondation Roi Baudouin avec Monsieur Philippe Laurent</li> <li>• Réunion à la FeBISP avec Monsieur Lipkiewicz du Bureau de l'alternance</li> <li>• Réunion de préparation avec un des intervenants de la journée d'étude FeBISP du 6 mai</li> </ul>
<b>16/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion avec l'Agence Immobilière Sociale sur les services de proximité</li> </ul>
<b>17/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de rédaction du « Bis »</li> <li>• Réunion UFENM – coordination bruxelloise</li> <li>• Réunion sur le RPE avec les Missions locales à la FeBISP</li> <li>• Participation au débat politique de la ville</li> <li>• Midis de l'économie : Ecolo – Développement urbain</li> </ul>
<b>18/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• « Petit Déjeuner Economie Sociale » sur les clauses sociales dans les marchés publics chez SAW</li> </ul>
<b>19/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion de préparation avec des intervenants de la journée d'étude FEBISP du 6 mai</li> </ul>
<b>22/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion du groupe de travail Mémoire FeBISP</li> <li>• Réunion chez OOTB sur plate-forme services de proximité</li> <li>• Présentation Inserteam chez Febecoop</li> <li>• Réunion au Cabinet du Ministre Eric Tomas suivi FSE FeBISP-Cocof-Agence FSE</li> </ul>
<b>23/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation à la manifestation « Action Communauté française CP 329 »</li> <li>• Participation à la conférence donnée par Monsieur Valenduc sur « Les subventions : pourquoi, comment et à quel prix ? » à la Société Royale d'Economie Politique de Belgique</li> <li>• Rencontre avec Monsieur Gauthier du Bureau Actes pour avoir un plan de Bruxelles pour la journée d'études FeBISP du 6 mai</li> </ul>
<b>24/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil d'administration du CBCS</li> <li>• Réunion du Comité de rédaction de Traverses chez SAW</li> </ul>
<b>25/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion du Comité de pilotage tripartite ANM</li> <li>• Réunion du Comité de suivi Réseau des plate-formes</li> <li>• Réunion du Fonds groupe à risques</li> </ul>
<b>26/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion du Comité de lecture du syllabus Missions locales à la FeBISP</li> </ul>
<b>29/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion du Comité de pilotage tripartite volet Cocof</li> <li>• Réunion Pacte territorial pour l'emploi groupe 2 Economie Sociale à l'ORBEM</li> <li>• Réunion du Comité d'accompagnement de la convention FeBISP</li> <li>• Réunion d'information sur les conventions des Fonds de formation avec la Promotion sociale à l'APEF</li> </ul>
<b>30/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion du Comité de gestion FFISP</li> <li>• Participation au colloque et au déjeuner du 20<sup>ème</sup> anniversaire de la S.R.I.B.</li> <li>• Réunion du groupe de travail DS-DSI</li> <li>• Réunion au Cabinet du Ministre Eric Tomas sur le colloque REVES</li> </ul>
<b>31/03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil d'administration de la CESSOC</li> <li>• Réunion de concertation zonale (zone Nord-Est) : exposé sur l'Etat sociale actif</li> </ul>

## ACTIVITES

Implantées depuis une quinzaine d'années dans le paysage associatif bruxellois, les Missions locales se sont chacune développées de manière singulière en fonction de leur environnement local, des opportunités d'emploi et de formation, des réseaux associatifs existants et du pouvoir communal en place.

Que font-elles, avec qui travaillent-elles, à quels besoins des Bruxellois et de leur ville répondent-elles et comment ?

Comment leurs actions peuvent-elles contribuer à la « qualité de la ville » ? Que souhaitent-elles développer comme actions ? Quelles sont leurs priorités ?

Toutes ces questions, elles y ont répondu dans un document intitulé « les Missions locales actrices d'une stratégie urbaine pour l'emploi et l'économie sociale ». A l'occasion de sa publication, les Missions locales organisent une conférence de presse, en présence du Ministre de l'Emploi et de la Formation professionnelle Eric Tomas :

**le 20 avril 2004 de 15 à 17h  
à la Maison de l'Emploi d'Ixelles  
Place du Champ de Mars, 4  
1050 Bruxelles  
Métro Porte de Namur**

<b>20/04/04 de 15h à 17h</b>	Présentation du document intitulé « <b>les Missions locales actrices d'une stratégie urbaine pour l'emploi et l'économie sociale</b> ». A l'occasion de sa publication, les <b>Missions locales</b> organisent une <b>conférence de presse</b> , en présence du Ministre de l'Emploi et de la Formation professionnelle Eric Tomas.	<u>Lieu</u> : La Maison de l'Emploi d'Ixelles Place du Champ de Mars, 4 1050 Bxl Métro Porte de Namur
<b>23 /04/04 de 9h à 17h30</b>	<b>Conférence Européenne sur « Bruxelles-Ville d'Economie Sociale: Dialogue avec les Métropoles Européennes »</b> Cette conférence, qui regroupe des acteurs de l'économie sociale et solidaire et plusieurs métropoles européennes, vise à faciliter l'échange de bonnes pratiques et à déclencher un débat sur l'économie de proximité comme outil de développement socio-économique durable, sur la gestion et la modernisation des outils du marché de l'emploi et sur l'économie sociale en tant que moteur de cohésion économique et sociale. En ce faisant, elle créera un lien entre les différents modèles de partenariat local, le cadre européen général et des possibles perspectives futures.	<u>Lieu</u> : Maison des Associations Internationales (MAI) rue Washington 40 1050 Bxl <u>Contacts</u> : REVES asbl Rue Guillaume Tell, 59B <a href="mailto:ir@revesnetwork.net">mailto:ir@revesnetwork.net</a> Programme : <a href="http://www.febisp.be/agenda.html">http://www.febisp.be/agenda.html</a>
<b>23/04/04 à 14h</b>	<b>L'O.I.P. et l'A.P.A.J.</b> organisent une après-midi de <b>réflexion autour de la thématique et de la problématique des prisons</b> . Ce regard croisé à travers différents acteurs, qu'ils soient du monde politique, du réseau d'aide aux justiciables, du secteur ISP ou d'ex-détenus venus livrer leurs témoignages, permettra peut-être d'évoluer dans ce débat.	<u>Lieu</u> : Centre culturel de Schaerbeek Rue de Locht, 91-93 1030 Bxl Programme : <a href="http://www.febisp.be/agenda.html">http://www.febisp.be/agenda.html</a>

<p><b>06/05/04 de 8h45 à 16h30</b></p>	<p>La FEBISP vous invite à sa septième journée d'étude intitulée : « <b>EN-SEIGNEMENT et ISP : concurrence, osmose, symbiose ou autre chose ?</b> »</p> <p><b>Matinée</b> Examen du cadre institutionnel et des missions de l'ISP et de l'enseignement suivi d'un débat sur la place occupée par les différents dispositifs de rattrapage des personnes exclues de l'enseignement général.</p> <p><b>Après-midi</b> Organisation de plusieurs ateliers-débats, avec des représentants d'OISP, de l'enseignement et le public, à partir d'exemples de partenariat vécus par des OISP avec des interlocuteurs des différents réseaux et niveaux de l'enseignement ou à partir de présentations de pratiques relatives à des thèmes communs.</p>	<p><u>Lieu</u> : Aux « Pyramides » Place Rogier Programme complet sur : <a href="http://www.febisp.be/">http://www.febisp.be/</a></p>
<p><b>06/05/04 &amp; 07/05/04</b></p>	<p>Venez faire tour au forum organisé par Bruxelles Formation pour son 10<sup>ème</sup> anniversaire. Outre la journée d'étude annoncée ci-dessus, de nombreuses activités seront organisées dont une exposition regroupant les divers intervenants dans le secteur de la formation. La FEBISP y aura un stand ainsi que plusieurs de ses membres.</p>	<p><u>Lieu</u> : Aux « Pyramides » Place Rogier</p>

Vos remarques, suggestions, **articles** et annonces diverses sont les **bienvenus**. Ainsi, nous serons en mesure de faire de ce mensuel un outil utile, pratique et agréable.  
Attention : les documents pour la prochaine édition de " L'insertion " doivent nous parvenir, par e-mail si possible à <mailto:hoffstadt@febisp.be>, avant le **20 avril 2004**.