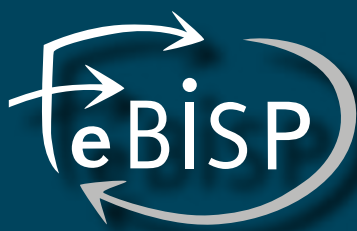




L'amont d'une action de formation

L'insertion

LE MAGAZINE DE L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE



DU 25 MARS AU 25 JUIN 2021 • N°128

3 Édito

4 Brèves

- Episol déménagement !
- Ik zoek. Ik vind mijn opleiding
- Dag van Trajectbegeleider – Journée de l'Accompagnant
- Renouvellement de l'agrément ES : il est l'heure mon Seigneur

6 Actualités

- Territoire Zéro Chômeurs de Longue Durée
- Retour du Midi-FeBISP
« Reconnaître les troubles de l'apprentissage en ISP »
- Les conditions de vie des stagiaires en formation : obstacles ou leviers ?
- Le prix du pain

11 Dossier

L'amont d'une action de formation

21 Rencontre

...avec Yves Martens

23 Allô la terre

La ronde des justifs

24 Reportage

- Ecoculture
- Les Uns et les Autres, l'adaptation pour renforcer ses missions
- Face à la crise ... le pouvoir de donner des perspectives
- Resto Modèle, un lieu cocoon pour sensibiliser et outiller à différents possibles professionnels
- Petite Miette

30 Le coin de l'employeur

Et si on pensait bien-être au travail ?

Bonjour à toutes et à tous,

2021, année de tous les dangers.

Nous pensions que 2020 était l'année charnière avec la fin de la programmation FSE, sans nouvelle de la programmation suivante ; l'ESMI qui avait fait la demande de mandatement après avoir fait la demande d'agrément en ES en 2019, tout en préparant 2021 et la fin des SINE et PTP et le début des ECOSOC DEIES, etc. Et la crise sanitaire ...

Mais 2021, c'est encore plus « rock and roll » !

En effet, nous cumulons la fin de l'année de transition du FSE avec une nouvelle programmation sans encore de PO, le nouvel appel à projets conjoint Bruxelles Formation et Actiris, des ANM importants, l'arrêt de certaines activités en ESMI, les primes de relance peu en phase avec l'ESMI, le renouvellement de l'agrément ES, etc. Et puis la crise sanitaire toujours et encore. Bien entendu, toutes ses « urgences » se rajoutent aux dossiers classiques.

Comme vous le savez, à la FeBISP nous avons également eu des changements dans l'équipe, en particulier le départ de notre ancien Co-directeur après un peu plus d'une année de bon et loyaux service. En mai, nous nous sommes réjouis de l'arrivée d'Adèle Essoh à la Co-direction de la FeBISP aux côtés de Tatiana Vanessa Vial Grösser.

La FeBISP a pu mettre l'accélérateur et a ainsi organisé des GT FSE avec les membres, continuer la concertation avec le Gouvernement, préparer des positions communes pour la négociations des ANM aussi bien pour les OISP, les Missions Locales et les ESMI. Nous avons également organisé des actions pour faire connaître l'urgence de la situation des OISP et des Missions Locales concernant le FSE avec plus de 500 manifestants le 26 octobre 2021 matin devant le Cabinet du Ministre Bernard Clerfayt. Nous avons maintenu une concertation avec les représentants des travailleurs afin d'agir conjointement sur ces dossiers.

Ces actions, nous les menons avec toute l'équipe de la FeBISP, avec l'appuis de notre CA et le soutien des membres.

2021 est décidément une année charnière où se joue la survie de l'ISP et l'avenir de l'ESMI.

Nous avons donc du retard pour ce numéro de L'insertion, c'est vrai et nous en sommes désolés ! Cependant, lorsque tout n'est pas faisable, il est vital de faire le plus important. Pas le plus urgent mais bien le plus important. Pour nous, ce sont les priorités de nos membres !

Nous vous souhaitons une excellente lecture et nous espérons vous revoir bientôt !

Tatiana Vanessa Vial Grösser et Adèle Essoh, Co-directrices de la FeBISP

Episol déménagement !

Vous pouvez retrouver dès à présent toute l'équipe de l'épicerie sociale au 44 Chaussée d'Helmet à Schaerbeek.

Toutes les informations sur les horaires sur www.episol.be



Ik zoek. Ik vind mijn opleiding

Le 27 et 28 mai s'est déroulée la Opleidingsbeurs 100% digitale organisée par Tracé Brussel. Cet événement est le rendez-vous annuel pour celles et ceux qui souhaitent entamer une formation qui se déroule en néerlandais à Bruxelles. On le sait, le bilinguisme est un enjeu majeur pour l'emploi bruxellois. Cette 11^{ème} édition comportait plus de 50 stands virtuels, dans plus de 14 secteurs différents, une belle réussite pour cet événement online !

Dag van Trajectbegeleider – Journée de l'Accompagnant

Pour continuer avec Tracé Brussel, nous vous annonçons dans notre précédent numéro que la prochaine édition de la journée de l'Accompagnant

aurait lieu le 17 juin. En raison des différentes mesures, la date est déplacée au **30 septembre 2021**.

Retrouvez toutes les informations sur www.febisp.be.



Renouvellement de l'agrément ES : il est l'heure mon Seigneur

Déjà ?! Et oui, les premiers agréments en qualité d'Entreprise Sociale (ES), octroyés par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale aux structures qui répondent positivement et cumulativement aux principes de l'économie sociale, arrivent déjà à échéance, au terme de deux années.

A l'heure de la rédaction de cette brève, 157 structures disposent de cet agrément. La première fois qu'elle le reçoit, l'entreprise sociale est agréée pour une période de deux ans. Le deuxième agrément est quant à lui valide trois années, tandis qu'à partir du troisième agrément celui est valable cinq ans. Cinq ans c'est aussi la durée du mandat en insertion des entreprises sociales qui ont introduit

une demande et se sont vu octroyer un mandat par le Gouvernement de la RBC pour le service d'intérêt économique général (SIEG) qui consiste en la réinsertion sur le marché du travail de personnes particulièrement éloignées de l'emploi. Ainsi, au terme des cinq années des mandats octroyés en 2020, la plupart des entreprises sociales mandatées en insertion (ESMI) concernées verront leur deuxième agrément « entreprise sociale » arriver également à échéance. A partir de 2025, sans réforme du cadre actuel, agrément ES et mandatement de ces structures suivront des rythmes similaires, basés sur cinq ans. Les ESMI seront alors agréées ES et mandatées en insertion sur une même période (à quelques mois près).

Mais pour l'heure, il faut songer au renouvellement de la demande d'agrément ES dont la première étape

consiste à introduire une demande auprès de l'Administration Bruxelles Économie Emploi (BEE) entre six et trois mois avant l'échéance de l'agrément en cours.

Pour retrouver la date de fin de votre agrément ES actuel ainsi que la procédure d'introduction de votre demande de renouvellement – chères ESMI – pensez à visiter le site de l'Administration BEE et si besoin, n'hésitez pas à solliciter l'Agence-Conseil de la FeBISP.

<https://economie-emploi.brussels/entreprise-sociale-agrement>

<https://www.febisp.be/fr/l-agence-conseil-de-la-febisp>

Territoire Zéro Chômeurs de Longue Durée

Pauline Cousin et Tatiana Vanessa Vial Grösser

On ne présente plus ce dispositif français qui repose sur des hypothèses qui permettent de penser qu'il est humainement et économiquement tout à fait possible de supprimer le chômage de longue durée à l'échelle des territoires.

La Région bruxelloise - dont le taux de demandeurs d'emploi inoccupés depuis deux ans ou plus reste élevé¹ - ne peut qu'être intéressée par ce projet.

Ainsi, depuis 2019, des études sont produites avec les questions de fond suivantes : à quelles conditions budgétaires ou juridiques serait-il pertinent de transposer cette expérimentation à la Région bruxelloise ? à quelles autres conditions cette appropriation peut-elle être réussie ? sur quelles activités économiques potentielles appuyer le projet ? etc. En parallèle, de l'autre côté de la frontière, l'heure est depuis quelques années à l'évaluation des 10 premières expériences TZCLD. Car si l'idée séduit par son enjeu, sa mise en œuvre ne va pas de soi.

La question financière

Au niveau budgétaire, TZCLD permettrait au fédéral de faire des économies, en revanche les Régions devraient financer le projet. C'est pourquoi en Région de Bruxelles-Capitale, le Ministre de l'Emploi, Bernard Clerfayt, a déjà indiqué que toute mise en œuvre de TZCLD en RBC ne se ferait qu'à condition d'un accord entre le fédéral et l'entité fédérée pour le financement du projet². Or, des difficultés d'ordre juridique, administratif et politique sont identifiées.³

Pour quel public

Que signifie « longue durée » dans « chômage de longue durée » ? Pour la plupart des professionnels de l'insertion, il faut entendre « au moins deux ans de chômage ». Cependant, certains acteurs privilégient un an seulement. Pour la FeBISP, il est important de ne pas descendre en deçà du seuil des deux ans de chômage, sans quoi, le public le plus éloigné du marché de l'emploi serait *in fine* exclu. Un autre point important pour définir le public cible est celui des personnes « hors statut ». Si le projet se limite aux bénéficiaires des allocations de chômage, des allocations d'insertion ou de revenus d'intégration sociale alors, les personnes qui ne relèvent pas de ces dispositifs seraient *de facto* exclues de TZCLD. Pour la FeBISP, il est primordial d'inclure les personnes qui, même hors statuts, sont éloi-

gnées de l'emploi. Cela suppose d'adapter le système pour leur permettre d'y prendre part, par exemple via des professionnels travaillant avec ces publics. Ce serait une porte d'entrée vers ce dispositif et cela solliciterait ces publics.

La question d'ajouter d'autres conditions à la privation durable d'emploi est pertinente, notamment celle de l'absence de qualification ou de la faible qualification afin de ne pas privilégier des personnes privées durablement d'emploi (fortement) qualifiées comme cela a pu être observé par moment⁴. Si la FeBISP entend les difficultés de toutes les personnes privées durablement d'emploi (PPDE), l'in-fra-qualification constitue un obstacle supplémentaire vers l'insertion durable.

Entre tension et équilibre

TZCLD c'est un emploi occupé par des personnes jusqu'alors privées durablement d'emploi tout en répondant à des besoins identifiés sur le territoire (un service et/ou un bien sont alors produits). Il y a donc une tension entre d'une part, la finalité d'un emploi occupé par un public cible fragilisé et, d'autre part, une réponse efficace à des besoins non pourvus sur le territoire. Il n'est pas question ici de faire de l'occupationnel avec les PPDE mais de bien construire une situation d'emploi dans une EBE qui devra satisfaire une clientèle. Cette tension mérite une attention particulière dans la mise en œuvre du dispositif et nécessite un encadrement adapté. Il est également nécessaire que les instances que sont le Comité de pilotage local (CPL) et l'EBE (Entreprise à but d'emploi) partagent un consensus sur l'équilibre entre mise à l'emploi et la satisfaction du besoin du territoire.

L'encadrement, l'autre pilier

Les expériences françaises témoignent de l'importance des moyens affectés à cet élément clé du dispositif et, parti-

culièrement, de l'encadrement de première ligne dont les besoins avaient été sous-évalués dans certaines EBE. En tant que spécialiste de l'insertion, nous savons que celui-ci est essentiel pour des personnes privées durablement d'emploi. Cet encadrement doit être spécifique, c'est-à-dire adapté à chaque individu et global afin de prendre en compte les différentes dimensions de la personne. En effet, ces travailleurs étant souvent confrontés aux « pièges à l'emploi » (remboursement de dettes, ...) la seule dimension formative de l'encadrement ne saurait suffire. C'est à la condition d'un encadrement global et personnalisé que ces personnes pourront concilier vie privée et vie professionnelle durable.

L'ESMI pour porter l'EBE

Il faut déjà imaginer les EBE support de mise en œuvre du projet. Étant donné que TZCLD est un dispositif d'insertion de PPDE via des CDI tout en répondant à des besoins du territoire, les entreprises sociales mandatées en insertion (ESMI) sont les plus aptes à porter ces projets. À la question : faut-il inventer un nouveau dispositif TZCLD sans articulation avec l'existant, la FeBISP, comme le CCES⁵, répond qu'il n'y a aucune raison valable pour cela. Bien au contraire. Partir de l'ESMI pour développer des EBE ne signifie pas que les structures ESMI ne feront que répliquer ce qu'elles font actuellement en changeant simplement de cadres. S'appuyer sur les ESMI permet en revanche de profiter de leur expertise concernant le public cible des TZCLD d'une part, et le développement d'activités économiques à un niveau local, d'autre part.

Par ailleurs, TZCLD ayant comme point de départ l'emploi durable de personnes privées durablement d'emploi, l'activité principale de l'Entreprise à but d'emploi est donc l'insertion. Tout est dans son nom ! C'est pourquoi la FeBISP plaide pour l'application de la Commission Paritaire 329 01 ou 02 ISP bruxelloise. Cette position est également défendue par le CCES.

Aller chercher le terrain

De plus, pour être pertinent, ce dispositif doit s'appuyer sur une prise de décision *bottom-up*. Il faut donc mettre en place des relais permettant la remontée des projets à partir du terrain local vers les instances régionales. Sans cet ancrage local, les personnes les plus fragiles seraient *de facto* exclues d'un éventuel projet TZCLD. En effet, il est nécessaire d'avoir des compétences non seulement dans le métier visé mais également relatives au système lui-même (parties prenantes, fonctionnement, etc.).

De plus, si les décisions doivent se prendre à un niveau régional (Gouvernement RBC/Actiris/Administration Bruxelles Économie Emploi) afin d'assurer une cohérence

régionale entre les zones et les projets, celles-ci doivent se prendre sur base de critères préétablis. Cependant, il est important de ne pas imposer des secteurs économiques spécifiques ni d'exclure un ou plusieurs secteurs d'activités lors du lancement de TZCLD. Nous insistons sur le fait de laisser « ouverts » les TZCLD afin de réellement partir des compétences des personnes privées d'emploi et leur laisser le maximum de possibilités. Cela suppose également de ne pas sélectionner exclusivement des projets aboutis mais bien de laisser la possibilité d'organiser les TZCLD. Pour l'instant, il faut surtout penser le cadre dans lequel les PPDE pourront s'organiser pour construire des projets TZCLD.

Le Comité de pilotage local garantirait une première validation de projets sur base de la rencontre entre les personnes privées durablement d'emploi et les besoins du territoire. Pour ce faire, nous renvoyons à l'avis d'initiative de Brupartners A-2018-073-CES. Celui-ci détaille la concertation locale en assurant la présence des partenaires sociaux, communaux, d'économie sociale (mandatés ou non en insertion) ainsi que l'implication des acteurs de terrain (très largement issus du secteur associatif). Cet avis, publié en 2018, renvoyait déjà cette organisation au sein des Missions Locales. S'inscrivant dans la continuité, la FeBISP, appuyée par le CCES, souhaite également que les CPL soient hébergés au sein des Missions Locales.

En conclusion

Si l'enjeu de TZCLD est séduisant, ne perdons pas de vue que les piliers de sa mise en œuvre ne sont pas, pour la grande majorité, inconnus du secteur de l'insertion. Les acteurs de terrain sont déjà en contact avec le public visé, développent des activités économiques, s'organisent à l'échelle d'un territoire. Nul besoin de réinventer la poudre mais bien de bâtir un dispositif s'appuyant sur l'existant et basé sur le choix de la personne tant en termes de métier que de temps de travail tout en lui proposant un CDI.

Yapluka !

1. Source : viewstat. En juin 2021 48% des DEI sont au chômage depuis deux ans ou plus.
2. Source : <https://clerfayt.brussels/nl/node/254>
3. Source : Importer l'expérience française TZCLD en RBC : questions juridiques. Jean-François Neven, Elise Dermine et Amaury Mechelynck, Janvier 2020, ULB, Faculté de droit et de criminologie.
4. Une analyse de la mise en œuvre du programme expérimental visant à la résorption du chômage de longue durée dans le territoire urbain de la Métropole de Lille – rapport intermédiaire, Octobre 2019 – Coordination et rédaction de la synthèse : Anne Fretel, Florence Jany-Catrice.
5. CCES : Conseil Consultatif de l'Entrepreneuriat Social, hébergé par le CES de la RBC.

Retour du Midi-FeBISP

« Reconnaître les troubles de l'apprentissage en ISP »

Pascal Rebold



Ce Midi-FeBISP fait suite au dossier de L'insertion 127 dont les témoignages nous avaient incités à proposer sans délai cette rencontre avec une spécialiste des troubles « dys » : Madame Eleni Grammaticos, neurolinguiste, logopède et Présidente d'APEDA¹.

Madame Grammaticos est intervenue en tant que Présidente d'APEDA, une association créée il y a plus de 50 ans par des parents d'enfants qui présentaient des troubles d'apprentissage. Si Madame Grammaticos a l'habitude de travailler avec de jeunes adultes « dys », essentiellement dans le cadre d'études supérieures, elle avoue mal connaître le public ISP : « J'ai l'impression que c'est un public que, de manière générale, les thérapeutes connaissent moins bien et qui mériterait certainement d'être mis à l'avant de la scène. Un public qui a du potentiel mais souffre le plus souvent de manque d'estime de soi, faute d'une reconnaissance de troubles invisibles bien que durables et persistants. »

La présentation de Madame Grammaticos a débuté par un descriptif des différents troubles « dys », des troubles du développement, et des difficultés associées en termes d'apprentissage. Elle s'est poursuivie par des propositions d'aménagements raisonnables à co-construire par les formateurs et le public visé afin de contourner ces difficultés. De nombreux exemples et mises en situation ont fait vivre aux participants les réalités de ce public en situation d'apprentissage.

« Il y a des blessures psychologiques qui sont très douloureuses et excessivement difficiles à surmonter, particulièrement chez l'adulte. Ces personnes auront également du mal à relever les nouveaux défis parce qu'elles n'ont plus confiance en elles. Si on veut les aider, il faut pouvoir leur expliquer leur(s) trouble(s)², donc le(s) repérer et le(s) diagnostiquer, et leur proposer des aménagements raisonnables. Si on est francophone, que l'on a suivi une scolarité en français, et qu'à l'âge adulte on se révèle particulièrement lent dans l'exécution des tâches, constamment en difficulté ou en situation de blocage malgré les efforts, je pense que cela doit attirer l'attention de la formatrice ou du formateur. Poser des questions lors du premier entretien, par exemple, aiderait à repérer d'éventuels troubles. Tout en se montrant très prudent dans la formulation des questions parce que l'on s'adresse à des personnes qui sont en souffrance et qui n'ont pas spécialement envie de parler de leurs difficultés. »

« Le facteur « stress » augmente généralement les difficultés de ces personnes. Le coût attentionnel est également nettement plus élevé suite au temps dévolu au déchiffrement. La prise de notes ou toute forme de multitâche, la mémorisation, la compré-

hension, l'organisation vont aussi s'avérer problématiques. Un environnement bruyant, des facteurs psychologiques, linguistiques, socioculturels peuvent réellement aggraver les troubles et je pense que cela concerne tout particulièrement votre public. L'intelligence étant préservée, la frustration est particulièrement importante et peut générer d'autres troubles psychologiques. »

« Un diagnostic précis permet de mettre des mots sur la difficulté, d'obtenir une reconnaissance officielle et d'installer des aménagements adaptés. Un bilan logopédique permet d'évaluer le langage oral, le langage écrit et les prérequis aux apprentissages. Il sera éventuellement complété par un bilan neuropsychologique qui déterminera les fonctions exécutives atteintes et les moyens de compensation. On commence à peine à s'intéresser aux adultes atteints de troubles « dys » et j'espère que cela va se développer. Actuellement, il n'est pas évident de trouver des logopèdes qui prennent en charge un public adulte et cela a aussi un coût... »

Les questions des participant.es ont soulevé des problématiques rencontrées dans le secteur : la difficulté à trouver un spécialiste qui s'intéresse à un public adulte, qui effectuera une évaluation dans la langue maternelle, qui pratique des tarifs sociaux ; l'absence de statistiques qui permettraient aux pouvoirs publics de dégager des fonds ; les stagiaires en logopédie dont le stage n'est désormais plus validé quand il est effectué dans une structure ISP ; l'absence de logopède dans les structures ; ...

Une participante a conclu ce Midi FeBISP sur la volonté de ne pas s'appesantir sur la question du diagnostic mais de proposer plutôt une pédagogie la plus inclusive possible. En s'appuyant sur des outils et des aménagements raisonnables (non dispendieux) qui aident les « dys », conçus pour aider tout public en difficultés d'apprentissage, tout le public en ISP en somme.

1 APEDA Belgique, L'Association belge de Parents et Professionnels pour les Enfants en Difficulté d'Apprentissage, a pour devise : « Osons la dys-férence ». Le site propose de nombreuses ressources. Un catalogue de formations est également proposé (voir : <https://www.apeda.be/>). Le site accueille par ailleurs le projet « numabib » (<http://www.numabib.be>)

2 Une même personne peut cumuler plusieurs troubles « dys ». Une dysorthographe accompagne souvent une dyslexie, par exemple.

Les conditions de vie des stagiaires en formation : obstacles ou leviers ?

Jeanne Lodewijck

Focus sur les formations préqualifiantes

Cette étude pour le moins conséquente nous a été présentée lors du Midi-FeBISP organisé en mars 2021, par Céline Rémy et Élise Ugueux, du service Études et Statistiques de Bruxelles Formation.

L'étude devait permettre d'analyser la manière dont les conditions de vie des stagiaires ont une influence sur leur maintien en formation. Quarante stagiaires ayant suivi des formations dans le préqualifiant (déterminations ciblées et généralistes, formations de base, préformations) ont été interrogés entre 6 à 11 mois suivant la fin de leur formation. La recherche a montré qu'au-delà de la précarité et de l'instabilité des conditions de vie comme facteur de désinvestissement des stagiaires en formation, d'autres paramètres, moins personnels, vont intervenir sur le parcours de formation.

En effet, les modalités de la formation peuvent aussi provoquer le désinvestissement du stagiaire dans sa formation. Les « temps de latence » avant l'entrée effective en formation et les différences de calendriers chez les opérateurs vont provoquer des incertitudes et précariser les arrangements plus ou moins stables que les stagiaires avaient mis en place afin de suivre la formation. Face aux difficultés que le stagiaire rencontre au cours de sa formation, sa volonté, le sens donné à sa formation, le soutien de son entourage et la débrouille dont il fait preuve, conditionneront son maintien en formation. Les difficultés d'apprentissage et les problèmes de santé se révèlent quant à eux particulièrement insurmontables. Parmi les stagiaires interrogés, on note une méconnaissance générale du secteur de la formation professionnelle et ceci est particulièrement vrai pour la formation préqualifiante. Il a également été pointé l'absence d'informations, des informations incomplètes ou incorrectes de la part des prescripteurs au sujet des possibilités de formation.

Suite aux constats de l'étude, les participants ont formulé des pistes d'actions possibles. Sur le terrain, les professionnels savent que la stabilité est un prérequis à l'entrée et au maintien en formation. L'accompagnement du stagiaire est dès lors essentiel. Pourtant, les structures manquent parfois de ressources pour l'assurer de manière optimale : un agent de guidance ne suffit pas toujours, toutes les structures ne bénéficient pas d'une assistante sociale, les temps de formation sont chronophages, etc. Revaloriser les temps d'accompagnement, axe important dans le processus de for-

mation, en diminuant les heures dédiées à la formation ou en proposant des actions de formation spécifiques pour les stagiaires plus précarisés seraient des pistes à explorer. Afin de préparer le stagiaire à son entrée en formation, proposer un accompagnement en amont a également été formulé. Enfin, dans le cadre de l'orientation vers la formation, envisager davantage de publicités et mobiliser différents services de l'aide sociale, prescripteurs possibles, pour informer sur les formations sont des pistes proposées pour accrocher de potentiels candidats-stagiaires. En ce qui concerne la réorientation des stagiaires, la « plateforme réseau-lutte contre la précarité » est reconnue comme un outil important.

La pandémie aura certainement impacté les publics par la précarisation de leurs conditions de vie, par la mise sur pause de leurs projets de formation et par la mise en exergue de la fracture numérique. Dans ce contexte, des recherches sont certainement à envisager. Élargir le public visé par l'étude à un public en formation d'alphabétisation, FLE ou en formation qualifiante serait également intéressant.

Différentes références en lien avec les conditions de vie ont été citées :

- (Résumé) B. Capéau, L. Cherchye, K. Decancq, A. Decoster, B. De Rock, F. Maniquet, A. Nys, G. Périlleux, E. Ramaekers, Z. Rongé, E. Schokkaert et F. Vermeulen « En faut-il peu pour être heureux ? Conditions de vie, bien-être et bonheur en Belgique », Éditions Anthemis, disponible sur https://www.belspo.be/belspo/brain-be/projects/FinalReports/MEQUIN_sum_fr.pdf (consulté le 12/08/2021)
- CAIPS « Bien-être et insertion en CISP : première évaluation de l'impact d'un passage en CISP sur le bien-être et l'insertion sociale des stagiaires. », Juillet 2020, <https://www.caips.be/wp-content/uploads/2020/07/CAIPS-brochure-PDF-pour-diffusion-numérique.pdf>

Le rapport complet est disponible sur le site internet de Bruxelles Formation : https://www.bruxelles-formation.brussels/wp-content/uploads/2021/03/Etude_Conditions-de-vie-des-stagiaires_obstacles-et-leviers_janvier-2021.pdf
Des recommandations sont à suivre.

Le prix du pain

Margaux Hallot



La précarité, on se l'imagine toutes et tous différemment. Il y a souvent un imaginaire collectif autour des gens qui vivent dans la pauvreté. Mais quand on passe le pas de leur porte, on comprend vite qu'ils sont malheureusement plus nombreux qu'on ne l'imagine. C'est ce que nous montre Yves Dorme dans son film « Le prix du pain » que nous avons eu la chance de diffuser en sa présence lors du Midi-FeBISP du 21 juin 2021. Yves Dorme, réalisateur belge, ancien éducateur et professeur à cœur comme il le dit lui-même de « relater les rencontres de la vie », d'aller à la rencontre des gens sur le terrain. Pour lui, la vie des gens est un film, une aventure à raconter.

Dans ce film, nous suivons des moments de vie de Mickaël, Laetitia, Geneviève et Guy. On y découvre une réalité poignante, à travers ce film touchant et dense. Ces différents portraits nous montrent les différentes facettes de la précarité, avec des profils variés mais qui présentent des similitudes. Les difficultés rencontrées s'additionnent comme des couches : logement, santé, addictions... Parfois, la liste est longue et il est difficile de savoir par où commencer pour se sortir de cette situation.

Les participants présent-e-s à ce Midi qui se déroulait en visioconférence ont pointé les ressemblances avec les raisons du décrochage en ISP. Certains ont d'ailleurs fait appel

à des accompagnateurs psychosociaux pour aider au mieux les stagiaires les plus vulnérables. Les participants ont aussi souligné le courage et la pudeur de ces quatre protagonistes qui se livrent à travers l'œil d'Yves Dorme. C'est à travers une écoute attentive qu'ils retrouvent peu à peu confiance en eux et en la société.

A chaque début de formation se pose la question aux candidats « êtes-vous dans des bonnes dispositions psychologiques et financières ? ». Poser la question, c'est malheureusement déjà exclure une partie d'un public fort précarisé. L'engluement vers la pauvreté est réel cependant, les gens vivent dans des bulles qui sont de plus en plus difficiles à atteindre. Le S de ISP a pourtant tout son sens, encore plus aujourd'hui, dans une société qui s'appauvrit sous les yeux des gens mais qui n'est malheureusement pas toujours visible.

Vous pouvez retrouver le dernier film d'Yves Dorme, « S'appauvrir » en replay sur Auvio. Nous espérons le croiser et vous croiser nombreux lors de la prochaine édition du Festival du film d'éducation organisé par les CEMEA qui nous ont encore une fois aiguillés vers ce film touchant et pertinent.

L'amont d'une action de formation

Marie-Adèle Blommaert, Pauline Cousin, Margaux Hallot, Pascal Rebold, Loïc Werres

Le décret de 1995¹ qui s'impose aux OISP et ses cahiers des charges précisent peu d'éléments relatifs à l'amont d'une action de formation conventionnée par Bruxelles Formation. Bien entendu, des caractéristiques comme le public cible, la nature ainsi que les objectifs de l'action de formation y sont détaillées et doivent être prises en compte dans tout projet de formation depuis l'idée jusqu'à la réalisation de l'action. Les cahiers des charges renvoient également et explicitement au « programme de référence » qui doit comprendre les contenus de la formation, les prérequis nécessaires, la durée et les volumes d'heures. La méthode et les outils font, quant à eux, l'objet d'une flexibilité.

Les rencontres relatées dans les pages de ce dossier témoignent de la diversité des pratiques, parfois au sein même d'une structure. Les actions proposées y apparaissent comme le fruit d'une prise en compte du marché de l'emploi, des envies et caractéristiques des stagiaires et des opportunités à saisir, voire à créer par les opérateurs. Cette démarche s'accompagne d'un nécessaire questionnement sur son offre de formation et comporte toujours une prise de risque : risque qu'une partie du personnel n'adhère pas, que les stagiaires ne soient pas au rendez-vous comme escompté, que le partenaire souhaité ne soit pas disponible, risque aussi de ne pas entrer dans les cases du financement visé ...

Pour aboutir, ces formations ne feront pas l'impasse sur une communication ciblée, qu'elle s'appuie sur les partenaires institutionnels via la newsletter d'Actiris et Dorifor ou sur les outils numériques et notamment les réseaux sociaux. Quel que soit le moyen promotionnel utilisé, les contacts directs avec les partenaires, comme les autres OISP, ou les CPAS représentent un élément clef pour permettre la mise en œuvre concrète des actions.

Les pages suivantes illustrent ces démarches depuis la réflexion jusqu'à l'action, entre continuité et renouvellement.

¹ Décret de la COCOF du 27 avril 1995 relatif à l'agrément de certains organismes d'insertion socioprofessionnelle et au subventionnement de leurs activités de formation professionnelle en vue d'accroître les chances des demandeurs d'emploi inoccupés et peu qualifiés de trouver ou de retrouver du travail dans le cadre de dispositifs coordonnés d'insertion socioprofessionnelle.

Au Siréas : des formations rares ou classiques en réponse aux pénuries

Pascal Rebold

Rencontre avec Naïma Nassir, coordinatrice pédagogique ISP chez Siréas asbl.

FeBISP : Siréas asbl propose neuf formations réparties dans quatre centres de formation. Comment naît le projet de lancer une formation et quelle est la procédure à suivre ?

Naïma Nassir : Les formations proposées par le Siréas s'inscrivent dans une offre de formation structurelle plutôt que ponctuelle. Nous avons opté pour un champ métier global, notamment tout ce qui est « industrie » avec le bâtiment, le textile et l'Horeca. La formation la plus récente a été lancée il y a plus de dix ans pour répondre à une pénurie d'emplois. Les métiers ciblés par nos formations sont d'ailleurs toujours actuellement considérés comme prioritaires du point de vue de la mise à l'emploi. Nous sommes parfois l'unique offre de formation en Région de Bruxelles-Capitale, comme c'est le cas pour la confection cuir et daim qui prépare nos stagiaires à une activité professionnelle d'indépendant. Notre partenariat avec la promotion sociale offre des passerelles et garantit l'accès à un diplôme de qualification élevé. Il nous est arrivé de répondre à des appels à projet ponctuels en Alpha ou en FLE et on a l'intention d'y répondre encore dans le futur. En 2020, la situation sanitaire, imposant le distanciel, nous en a dissuadés. Une offre de formation est lancée parce que l'on sait qu'il y a de la mise à l'emploi en aval et que cette offre est rare, voire unique à Bruxelles. Une nouvelle offre de formation, qui suppose une infrastructure adéquate, une équipe pédagogique, tout un environnement à mettre en place, n'est pas envisagée actuellement.

F : Quels outils privilégiez-vous pour promouvoir votre offre de formation ?

N.N. : il y a le site Internet qui fonctionne très bien et que nous sommes en train de refaire complètement afin qu'il soit plus efficace quant à la communication. Nous utilisons aussi les réseaux sociaux et on édite des flyers que l'on dépose chez nos partenaires, comme les structures ISP, les CPAS et les antennes d'Actiris et, hors période de confinement, les bourses d'emplois locales et régionales. Nous



© Siréas

collaborons avec les Missions Locales pour l'emploi pour accueillir ce public, l'accrocher et l'orienter.

F : Comment se déroule la phase de recrutement des candidats ?

N.N. : Le nombre de séances de recrutement de candidats varie d'un centre à l'autre. Les formations très prisées, comme Monteur-euse chauffage sanitaire, Employé-e en bureautique et Installateur-trice Electricien Résidentiel sont rapidement complètes et ne nécessitent pas de nombreuses séances. L'Horeca également, sauf en période Covid... En ce qui concerne les métiers du bâtiment ou la menuiserie, l'affluence varie d'une année à l'autre et les

centres adaptent le nombre de séances pour correspondre au nombre de places disponibles. Chaque coordinatrice ou coordinateur d'un centre de formation du Siréas jouit d'une certaine autonomie, tant au niveau pédagogique qu'organisationnel. Il y a des convergences entre nous mais chacune, chacun, gère avec son équipe cette autonomie en fonction de ce qui convient à son public et à son secteur professionnel. On veille à disposer d'une marge de manœuvre en cas d'éventuels désistements de dernière minute. Par exemple, pour une session de 16 stagiaires, on confirme l'inscription à 22 candidats parce que l'on sait d'expérience que toutes et tous ne vont pas se présenter à l'entrée en formation. Ces dernières années, on reçoit davantage de demandes de formation, mais il y a généralement moins de motivation ou un manque de prérequis chez les candidats. On est depuis amenés à proposer davantage de séances d'information.

Les entretiens nous éclairent sur le parcours, la motivation des candidats ainsi que sur les probabilités d'aller jusqu'au bout de la formation. Si un conseiller d'une Mission Locale nous contacte parce qu'il souhaite nous adresser un candidat, on tient compte de son avis. On n'exige pas de prérequis spécifiques à l'entrée en (pré-) formation qualifiante. On s'assure juste que son niveau de maîtrise du français permettra au candidat de suivre les cours et de progresser : compréhension à l'audition et capacité d'écrire, de prendre des notes. Une connaissance des opérations de base en mathématiques est aussi évaluée, mais c'est un niveau minimal de connaissance du français qui demeure le principal prérequis.

F : Que propose le Siréas en termes d'accueil de ces nouveaux stagiaires ?

N.N. : On les invite la dernière semaine d'août, une semaine avant la rentrée de septembre, afin de faire connaissance et de signer les contrats. Dès ce moment, on est assurés d'avoir le nombre de candidats correspondant au nombre de places disponibles. Si ce n'était pas le cas, on dispose encore d'une semaine pour lancer une dernière session de recrutement pour compléter les groupes. On communique aux stagiaires le règlement de travail et la liste du matériel nécessaire pour suivre la formation, mais c'est aussi un moment convivial. Les candidats reçoivent un document attestant leur entrée en formation, les dossiers sont mis à jour et les inscriptions confirmées via Corail, l'outil en ligne de Bruxelles Formation.

Lors de la première semaine de formation, les contrats sont arrivés et peuvent être signés par les stagiaires et la

coordination / direction du centre. On communique sur le R.O.I., on visite les locaux, on échange beaucoup entre pairs sur l'équilibre des groupes, leur hétérogénéité, notamment en termes de « niveau » académique, de genre, d'assiduité, de prise de parole etc. Là aussi, le fait de recruter un peu plus de candidats qu'il n'y a de places disponibles permet de composer des groupes qui vont devoir fonctionner ensemble à long terme.

L'agent d'insertion accompagne et relaie vers les partenaires les demandes d'ordre psychosocial, comme la recherche de crèche, les convocations des services sociaux pendant les heures de formation, toutes les problématiques rencontrées par notre public qui nuisent à l'acquisition de nouvelles compétences. Il n'y a plus de problèmes de convocation durant les heures de formation avec Actiris. Et si le cas devait se présenter, cela se solutionnerait aisément. Par contre, des CPAS continuent de convoquer des stagiaires pendant les heures de formations bien qu'ils soient informés du projet de formation, des horaires, et qu'ils soient souvent eux-mêmes à l'origine de la démarche. Cela génère chez nos stagiaires du stress et de la peur qui sont des freins à l'apprentissage. Notre dialogue avec des CPAS n'amenant aucun changement de ce point de vue-là, une réflexion mériterait sans doute d'être menée à un plus haut niveau avec les CPAS.

F : Vis-à-vis de tout ce qui est mis en place en amont de la formation, estimez-vous qu'il y a des choses qui ne sont pas suffisamment reconnues par les pouvoirs publics et qui mériteraient d'être mieux valorisées ?

N.N. : Nous avons une équipe de professionnel·les, qui s'entraident et communiquent beaucoup entre pairs, entre centres, et cela fonctionne très bien. Toutes les problématiques rencontrées par les publics en ISP ne peuvent pas être solutionnées par l'agent d'insertion. Il arrive un moment où le traitement de problématiques spécifiques n'est plus de notre ressort. Chaque agent d'insertion fait appel à ses contacts pour réorienter au mieux ces candidats vers des partenaires outillés, qu'il s'agisse de candidats « asociaux » ou présentant des troubles psychologiques sérieux, par exemple. Si je suis, personnellement, très satisfaite du professionnalisme et de l'implication de nos équipes, nos nombreuses missions mériteraient sans doute plus de budget pour des formateurs mais aussi des administratifs, et de temps.

A la Mission Locale 1030 : le partenariat et l'adaptation au service d'une action de formation

Pauline Cousin

Nous avons rencontré Marie De Sloover, agent de développement à la Mission Locale de Schaerbeek afin qu'elle nous raconte ce qui se passe avant que la formation ait lieu.

« Ma double fonction d'agent de développement de projets et de chargée de projets me permet d'intervenir tout au long du projet, de l'idée de la formation jusqu'à sa mise en œuvre.

Tout débute par une idée

Ce n'est pas forcément l'agent de développement qui a l'idée de monter une formation sur tel ou tel métier. C'est généralement le réseau qui est la clé, le réseau étant entendu ici au sens large. Il peut s'agir d'un-e collègue qui soumet une idée, d'un partenaire qui souhaite développer un nouveau

projet de formation ou d'une entreprise ou son secteur professionnel qui nous sollicite. Parfois, c'est une discussion avec des demandeurs d'emploi ou la lecture d'un article qui va être l'élément déclencheur.

Nous travaillons actuellement et depuis presque deux ans sur un projet de formation au métier de mécanicien cycle. Ce travail a démarré suite à une discussion d'une collègue avec son vélociste au cours de laquelle ce dernier faisait part des besoins du secteur en main-d'œuvre qualifiée et de la difficulté à la trouver.



Nous avons organisé une rencontre avec le vélociste pour disposer de plus d'informations sur le marché de l'emploi de ce métier et nous avons poursuivi les investigations : une formation à ce métier existe-t-elle déjà ? Les opportunités d'emploi existent-elles réellement ? Si oui, quel est le profil recherché par les employeurs potentiels ?

Quelques mois après, et pendant qu'elle approfondissait ses recherches, la Mission Locale de Schaerbeek a été contactée par Bruxelles Formation pour le Pôle Formation Emploi Technicity dans le cadre d'une étude de dossier d'opportunité. L'enjeu était de se mettre autour de la table avec Bruxelles Formation afin de ne pas proposer la même chose en matière de formation, ni dans le contenu ni dans la temporalité. Nous avons convenu de finaliser la phase exploratoire ensemble en collaborant sur un dossier d'opportunité. Avec le service Études et perspectives de Bruxelles Formation, nous avons donc planché sur un dossier d'opportunité qui mettait en évidence une augmentation constante de l'usage du vélo à Bruxelles depuis 2013, un manque de chiffres disponibles sur l'emploi dans ce secteur et une demande en compétences certes présentes mais avec un volume d'absorption peu certain. Dans le cas de mécanicien vélo, l'étape du dossier d'opportunité a été exceptionnelle pour moi dans la mesure où le dossier s'appuyait sur des recherches très poussées que je n'aurais pu réaliser seule.

Former sur base de quel contenu ?

Durant la phase exploratoire, je rencontre plusieurs acteurs et prend note des informations qu'ils partagent. On a ainsi rencontré plusieurs vélocistes, mais également des acteurs de la formation déjà actifs sur ce métier, comme l'efp et l'asbl Cyclo. Dans notre approche il importe d'être transparents pour mettre à plat les éventuels points de concurrence et voir comment chacun-e peut trouver sa place dans une logique de complémentarité. Actuellement nous discutons avec l'efp pour identifier comment, après 6 mois de formation à la Mission Locale sur ce métier et suite à la réussite d'un examen, certains de nos stagiaires pourraient rejoindre la 2^{ème} année de formation dispensée par l'efp.

Ces premiers éléments sur le contenu de la formation ont été suivis par l'engagement, sur une mission de consultation, d'un mécanicien cycle. Celui-ci est un ancien travailleur d'une entreprise sociale d'insertion active dans le cycle et également ancien stagiaire en formation à l'efp. Avec l'accord de l'efp, il s'est basé sur le programme de la première année de formation dispensée par l'efp, réalisé avec des professionnels du secteur.

D'autres dimensions méritent qu'on s'y intéresse. Il s'agit d'une part des financements et d'autre part de la mise en œuvre opérationnelle. Dans le cadre de la formation en

mécanicien vélo, le financement est assuré par un subside politique de la Ville pour la période 2021-2026 via notre partenaire JST. Bruxelles Formation, pour sa part, reconnaît la formation ce qui permet d'assurer aux stagiaires le revenu de formation (deux euros par heure). Dans cette formation et pour la première année nous visons 8 stagiaires ce qui permet de répondre aux contraintes logistiques de l'atelier de formation qui se situera dans le garage de la Maison de l'Emploi remis aux normes pour accueillir 8 stagiaires et leur formateur. Sur le long terme, l'idée est de disposer d'un atelier mobile afin d'envisager un éventuel déménagement dans les années à venir.

Concrètement, la formation va commencer en octobre/novembre pour terminer au printemps 2022. Cette temporalité présente l'avantage de correspondre avec la saisonnalité de l'activité cycle. La demande étant élevée en fin de printemps et durant tout l'été, les stagiaires sortiront de formation et se positionneront sur le marché de l'emploi au milieu du printemps. Durant les mois d'automne et d'hiver durant lesquels se déroule la formation, les professionnels du secteur – et notamment le formateur – seront disponibles.

Pas de formation sans stagiaires

La promotion et l'accroche du public et des partenaires se fait en collaboration avec les deux chargées de communication de la Mission Locale qui ont de plus en plus recours à l'audiovisuel et aux réseaux sociaux. Dans le cadre du projet de mécanicien vélo, nous avons réalisé une interview, des photos et une vidéo promotionnelles au sein du café de réparation de vélo *Tandem*, situé dans le quartier Madou.

Nous utilisons également les voies classiques comme la fiche Dorifor et la newsletter Actiris. Selon le projet, nous animons une séance d'information à la Cité des métiers, nous réalisons une présentation auprès des CPAS, des antennes Actiris... Dans le cas de la formation en mécanique vélo, nous informons les vélocistes et les autres personnes que nous avons interviewées en associant toujours un visuel comme un flyer.

En interne, nous profitons des moments « info k-fête » de la Mission Locale pour échanger sur les projets de chacun-e. Que ce soit interne ou auprès des partenaires, la communication informelle fonctionne bien.

Plus que des stagiaires, un groupe

Nos séances d'information sont ouvertes à toutes et tous ; à la fin de celles-ci les personnes marquant un intérêt pour la formation sont inscrites dans notre base de données. Une dizaine de jours avant l'entrée en formation nous les invitons à passer les tests. Ce délai peut sembler court mais



il évite de « perdre » des candidats entre le moment des tests et celui du début de la formation. Au-delà de l'invitation nous faisons un rappel, par sms, afin que les candidats soient bien présents le jour du test. Celui-ci comprend une épreuve de français qui consiste parfois en un texte à résumer, accompagné parfois d'exercices de grammaire s'ils sont pertinents au regard du niveau de formation. Ils doivent également produire un écrit sur leur motivation ou sur un autre sujet. L'entretien oral consiste en un entretien de motivation. Pour les candidats primo arrivants maîtrisant peu le français, l'accent est mis davantage sur une compréhension et une expression orales suffisantes, sans nécessairement présenter un parfait bilinguisme. Un test technique et/ou de logique, élaboré avec le formateur, vient compléter les épreuves. Ce dernier n'est généralement pas éliminatoire mais il donne une idée du niveau du candidat. Dans le cadre de la formation de mécanicien vélo, le test technique consistera notamment à changer une chambre à air.

Outre l'intérêt du candidat pour le métier, l'entretien de motivation va aborder la disponibilité du candidat (notamment les horaires de travail) et d'autres éléments tels que sa situation financière. Ces questions ne sont pas en lien avec la matière mais peuvent représenter des obstacles. Le guide d'entretien s'élabore au fur et à mesure des sessions avec les partenaires (entreprises, formateurs, ...). Parfois, les partenaires participent également aux entretiens.

A l'issue de la journée de tests, nous débriefons sur les candidatures. Nous cherchons à constituer des groupes de stagiaires hétérogènes en termes d'âges, de genres et dans

une certaine mesure, de niveaux. Nous accordons aussi une grande importance à la dynamique de groupe.

Les candidats non retenus se voient proposer un suivi en Mission Locale, ce qui est généralement bien accueilli.

Quand il s'agit d'une préformation, la sélection des candidats est très inclusive. En formation qualifiante, la question du niveau se pose de façon plus prégnante. Des préformations plus longues pourraient permettre au public une remise à niveau plus conséquente. Mais la durée de ces préformations se heurte à la volonté des demandeurs d'emploi d'accéder rapidement à une solution. Le système n'est malheureusement pas pensé pour un public éloigné de l'emploi, notamment celui ne disposant pas du CESS.

L'accompagnement, élément clé de la formation

Habituellement, les chargées de projet de la Mission Locale – et là il s'agit de ma deuxième fonction – passent au début de l'action de formation une à trois journées avec les stagiaires. L'objectif assigné au groupe est de se connaître, d'initier une dynamique de groupe favorable à l'apprentissage et à l'entraide mais également de travailler les représentations du métier et de la formation. Si certains stagiaires peuvent être initialement réfractaires aux activités d'accueil cela ne dure pas.

Cette étape est extrêmement importante et déterminante pour le bon déroulement de la suite de la formation, en évi-

tant notamment le décrochage. Les chargées de projet sont également identifiées par les stagiaires qui peuvent les solliciter quand ils en ressentent le besoin où lors de moments spécifiques.

Cet accompagnement est effectivement ponctué d'entretiens de guidance individuelle et d'échanges collectifs, mais également de visites de chantier, de sortie culturelles. Ces moments sont autant d'occasions d'échanger, de façon formelle ou informelle, de sonder la dynamique de groupe, et de mobiliser un accès à la culture qui ne se ferait peut-être pas spontanément.

Des leviers à mobiliser

Pour rendre effectifs ces projets, nous avons recours à une diversité de subsides. Cela permet de financer dans un cadre un projet qui ne le serait pas dans un autre : FSE, appels à projets parcours de formation, ...

Toutes les formations ne répondent pas au même schéma partenarial ni aux mêmes mécanismes de financement. Ainsi, parfois l'action de la Mission Locale concerne la pré-formation ou à l'inverse elle n'intervient qu'au niveau de la détermination ciblée, tandis que le partenaire assure la formation. En revanche, à la Mission Locale, la clé de voûte de tout projet est la synergie dans le partenariat. Dans ce cadre la Mission Locale est particulièrement pertinente pour agir dans les interstices entre les dispositifs qui, en l'état, ne sont pas accessibles à des demandeurs d'emploi éloignés de l'emploi. »



La Chôm'Hier combine l'alpha et l'horeca

Marie-Adèle Blommaert et Loïc Werres.

Un Appel à partenariat de BF en guise de mise en œuvre

En plein cœur de Laeken, à une centaine de mètres de l'arrêt Bockstael, a été lancée en février la nouvelle formation Alpha-horeca, unique à Bruxelles, de la Chôm'Hier.

Pensée en équipe sur base des fondements et compétences solides de l'association qui gère notamment des actions d'alphabétisation, une école de devoirs et un restaurant social reconnu en économie sociale mandatée en insertion (la « K-Fête »), ainsi que sur des discussions qui ont pu être menées avec certains stagiaires, la mise en œuvre de ce projet de formation répond à un Appel à Partenariat 2021 de Bruxelles Formation.

Les recettes du restaurant et le recours aux contrats ACS permettant de compléter le financement nécessaire à l'organisation de cette initiative locale dont les contours peuvent être ici succinctement dressés.

L'objectif du projet Alpha-horeca de la Chôm'Hier est de mêler théorie et mise en situation concrète dans un secteur prisé, qui permet de rompre avec le parcours classique alpha - formation de base - préformation à l'horizon parfois fort lointain pour de nombreux intéressés. C'était d'ailleurs l'occasion, nous précise Kim Lam, coordinatrice pédagogique de l'association, de rassembler le Pôle insertion socio-professionnelle avec le pôle économie sociale mandatée en insertion active en Horeca et de développer en commun des ressources déjà présentes mais exploitées jusqu'alors distinctement.

L'intégration des fiches métiers Horeca Forma, Horeca Be Pro et autres matériaux ou référentiels pédagogiques utiles issus tant du versant emploi que du versant formation permettant d'assurer alors la cohérence du projet. Cette harmonisation, une fois finalisée, a d'ailleurs su trouver rapidement son public après une campagne de communication de la Chôm'Hier auprès de son réseau, composé des acteurs sectoriels typiques, que l'on pense aux CPAS, Missions Locales, opérateurs alpha, services sociaux, maisons de jeunes, associations partenaires ou Actiris – ainsi que de ses stagiaires, présents ou passés.



Le processus de sélection

Passé le stade déterminant de la promotion de l'action à venir, vient celui conditionnant la sélection des candidats. Celle-ci s'est opérée en trois étapes : une séance d'informations collective d'abord tenue, *circonstances sanitaires obligent*, à distance, suivie d'une rencontre avec le chef encadrant de la cafétéria et les deux membres du personnel spécifiquement engagés pour le projet : la formatrice alpha et le formateur horeca.

Un échange, conduit sur le canevas d'un entretien d'embauche horeca, qui permet, outre une première immersion

dans les lieux, de s'assurer de la motivation du candidat et de la concordance entre le profil individuel rencontré et les exigences de la fonction visée (respect des horaires, capacités d'adaptation entre tâches cuisine et salle, etc.).

Enfin, troisième et dernière étape, un test Lire et Écrire qui détermine le niveau de français de la personne intéressée; une maîtrise trop ou pas assez suffisante de la langue ne permettant pas de s'engager judicieusement dans cette initiative composite, alternant cours linguistiques et contacts sociaux dans un contexte professionnel.

Le cas échéant, des solutions plus pertinentes - cours d'alphabétisation de base ou tests préformation selon le cas rencontré - restent alors bien entendu offertes et communiquées à la personne potentiellement intéressée.

Par ailleurs, la présence de la formatrice alpha lors de l'entretien individuel contribue à détecter, en évitant le recours à des questions trop directes, d'éventuelles difficultés psychosociales avec renvoi vers des partenaires (médiation de dettes, garderie, etc.) pertinents si nécessaire.

La Chôm'Hier, avec son agente de guidance, restant de toute façon, par principe, toujours attentive à ce type de problématique et développant un suivi concret des personnes ayant pris contact avec l'association et qui exprimeraient, explicitement ou non, un besoin que l'asbl ne prend pas en charge directement.

Une formation de neuf mois...

Quelles sont les modalités de la formation ? Concrètement, elle s'étale sur une période de neuf mois effectifs et, sur une semaine de cinq jours, deux étant consacrés à des cours d'alphabétisation orientées Horeca et trois à l'intégration pratique des fondamentaux cuisine-salle.



Organisée en un groupe relativement réduit composé de participants multiniveaux (de alpha 2 à alpha 4), cette formation hybride permet, à une petite dizaine de stagiaires éloignés de l'emploi et prioritairement âgés de moins de 30 ans, de se confronter directement aux attentes du métier tout en développant leur maîtrise de la langue véhiculaire de la Région.

... aux contours inédits appréciés

Au-delà du concept hétéroclite innovant, l'originalité est amenée par l'expérience d'une dramaturge et metteur en scène dont jouit la formatrice alpha, qui apporte un dynamisme bienvenu dans la liaison des deux facettes de la formation.

Dans les cours, cet aspect est intégré, par exemple, par la technique des jeux de rôles de scène à l'aide des fondamentaux de l'art vivant. A travers cette technique, la formatrice étudie des mises en situation en lien avec les fonctions du secteur Horeca.

Cette méthodologie vise à approfondir la relation avec différents types de clients et à explorer des relations professionnelles dans différentes situations pratiques. De plus, le développement de la toute nouvelle *K-fête de la Gare*, à deux pas du non moins récent *Parc Annie Cordy*, permet également d'apporter un espace de formation supplémentaire aux stagiaires concernés.

Les premiers retours positifs paraissent d'ores et déjà rendre compte de toute la pertinence de ce type de projet, fruit d'un alignement réfléchi des compétences internes de l'association, de ses capacités de développement et d'un appel public pour l'innovation.

Former en s'adaptant

Donner la parole aux premiers intéressés, c'est ce que nous nous efforçons de faire dans chaque dossier. Encore une fois, le micro a été tendu à quelques-uns de nos membres : Siréas, la Mission Locale de Schaerbeek, et la Chôm'hier. Même si les réponses des opérateurs sont spécifiques, chacun à sa manière s'adapte à son public et aux évolutions du marché de l'emploi.

Des éléments communs se dessinent et reviennent ainsi au fil des différentes discussions. Le partenariat, qu'il soit récent ou historique, informel ou à formaliser est la clé de voûte d'une formation bien pensée et bien dispensée. Le partenariat se décline à plusieurs niveaux : dans l'équipe, avec les (futurs) stagiaires, avec les professionnels du sec-

teur ou encore avec les autres opérateurs de formation et de l'ISP. Car la formation est au carrefour de multiples enjeux si on veut que celle-ci soit réussie. Une fois la thématique validée, il reste le contenu à élaborer, l'équipe d'intervenants à articuler, la dynamique de groupe à préparer et le financement à assurer.

Le financement justement, souffre parfois de carcans trop étroits pour y loger une proposition décalée mais pertinente pour le public visé.

Le secteur est capable de questionner ses pratiques pour les adapter aux stagiaires de l'ISP ; ne manquons pas de lui donner les moyens de ses ambitions !



... avec Yves Martens

Margaux Hallot

Yves Martens est Coordinateur éducation permanente du Collectif solidarité contre l'exclusion et co-rédacteur en chef de la revue « Ensemble » qui traite de la protection sociale et de la lutte contre l'exclusion. Il est spécialisé dans les questions d'emploi/non-emploi et interviendra d'ailleurs à la prochaine Journée de l'Accompagnant le 30 septembre prochain sur le thème de la précarité.

L'ADN du Collectif

Notre ADN est pluraliste mais ancré à gauche avec une représentation la plus large possible des différents acteurs progressistes, avec une vice-présidence CSC et FGTB à laquelle nous tenons beaucoup. Au-delà des piliers, nous travaillons avec des associations progressistes qui luttent contre l'exclusion. L'idée est d'allier des simples militants, des associations et des organisations syndicales.

Engagements et mobilisations

Nous avons connu plusieurs grands moments de mobilisation. Il y a eu le mouvement né à la seconde moitié des années 90 suite aux files devant les CPAS qui devenaient de plus en plus longues, de plus en plus tôt et avec un nombre de tickets limité. Le collectif s'est beaucoup mobilisé également sur les visites à domicile des chômeurs et pour les cohabitants de longue durée qui étaient principalement des femmes. On a donc assez vite adopté une approche genrée des situations d'exclusion et d'accès à la protection sociale, car on était concrètement confrontés au fait que l'exclusion touchait particulièrement les femmes.

En 2002 est apparue la loi sur le droit à l'intégration sociale, qui remplaçait la loi de 1976 sur le minimex. C'est la première grande mesure de l'état social actif. Une plateforme s'est créée à ce moment-là.

Il y a aussi eu l'activation du comportement de recherche d'emploi, actuellement gérée par les organismes régionaux, Actiris et le Forem.

On s'est à chaque fois mobilisés contre tous ces vecteurs du néolibéralisme et les attaques à l'encontre de la protection sociale. On lutte à la fois dans des articles et via des plateformes qui mobilisent les associations.

Au fil du temps, nous avons acquis une expertise dans ces matières qui nous a permis d'être parfois entendus lors de nouvelles mesures contre les chômeurs et les usagers des CPAS.

Des partenaires de terrain

On collabore avec entre autres Vie Féminine, les Femmes Prévoyantes Socialistes, l'Université des femmes et la Ligue des droits humains. On participe à beaucoup de travaux des organisations féministes, ainsi qu'à la plateforme Créances alimentaires.

Pour les questions de droits humains, on travaille avec la Street Law Clinic, qui regroupe des juristes en droit social. On a développé le réseau bruxellois de collectifs de chômeurs, afin de fédérer tous les petits collectifs qui aident les chômeurs.

On collabore aussi très fréquemment avec des associations, telles que Santé en lutte, en fonction des fronts qui se créent. On essaie au maximum d'y participer, de soutenir, mais c'est au cas par cas.

On est aussi bien sûr mobilisés sur les questions de racisme mais c'est moins notre spécialité, on soutient donc des fronts qui existent déjà.

Impact de la crise actuelle sur les publics.

Cette période a été assez intense car à la base, nous ne sommes pas un service de première ligne. Nous possédons un service Infor droit qui donne un accueil de seconde ligne pour les personnes qui font des demandes au CPAS.

En ce qui me concerne, je suis régulièrement, de par mes prises de position sur le chômage, contacté pour des problèmes de chômage. J'ai toujours répondu favorablement car c'est très enrichissant d'avoir des informations directement du terrain afin de mieux comprendre la situation en cours. Avant le Covid, les personnes qui me contactaient étaient déjà passées par le chemin habituel : CAPAC, syndicat, CPAS. Les dossiers étaient complexes et plutôt stimulants intellectuellement.

Avec la pandémie, à cause du nonaccès ou accès rendu beaucoup plus compliqué aux services (CPAS, Actiris, Forem, Syndicats et CAPAC), j'ai été submergé de demandes

qui auraient pu être traitées rapidement, en se présentant simplement dans l'organisme de paiement par exemple, et qui ont pris une ampleur incroyable.

La moindre accessibilité des services a été une vraie catastrophe, aussi pour nous car nous ne sommes pas habitués à contacter ces services-là.

Vis ma vie de chômeur

Avec le chômage temporaire, on a rencontré des gens confrontés pour la première fois aux services du chômage et qui n'en avaient pas les codes. Les chômeurs de longue durée connaissent tout ce système mais ce nouveau public était complètement perdu.

Malheureusement pour elles, les personnes qui tenaient un discours stigmatisant et rempli de préjugés sur les chômeurs se sont rendu compte, en l'expérimentant elles-mêmes, à quel point cette situation pouvait être dure, violente et stigmatisante. Cette prise de conscience parviendra peut-être jusqu'aux politiciens. Il y a eu plusieurs gels de mesures de la part du monde politique : mesures d'exclusion, dégressivité des allocations de chômage, suspension de certains contrôles... Et on peut se demander, alors qu'en période de pandémie on a vu qu'elles étaient complètement absurdes, pourquoi on ne voit pas qu'elles le sont le reste du temps.

Va-t-on enfin remettre en cause les mesures négatives prises depuis ces 15 dernières années ou tout cela n'aura été qu'une parenthèse ?

Je pense que ce sera dur de faire comme si rien ne s'était passé.

Cette période a révélé aussi la crise de l'aide alimentaire et la crise des sans-papiers. Ces gens survivaient grâce à l'économie informelle qui se compose de boulots précaires et mal payés et dans des conditions difficiles. La précarité étudiante a aussi été mise en évidence.

Si on veut faire face aux défis sociaux et à la crise sociale provoquée par les mesures de confinement et de diminution des activités, on ne peut pas revenir à la situation initiale sinon ce sera une catastrophe. La 4^e vague de cette crise sera sociale.

Un nouveau public précarisé

Ce nouveau public n'est pas habitué à faire appel aux services sociaux et on peut facilement se douter qu'il y a une partie du public qui a été vraiment touchée par la crise et qui n'ose pas franchir la porte des services sociaux. Le risque réel est qu'ils attendent le dernier moment, celui où ils seront dans une détresse telle que la situation ne sera plus tenable, et plus ils attendent et plus leur situation sera difficile à prendre en charge.

Il persiste un gros point d'interrogation sur les indépendants et la quantité de ceux-ci qui pourraient se retrouver dans une situation très précaire. Il y a aussi des gens confrontés brutalement à la perte d'un emploi, qui ont autour de la cinquantaine et qui se rendent compte que c'est extrêmement difficile de retrouver un emploi à cet âge. Ils ont souvent encore des obligations financières, des prêts hypothécaires, contractés en fonction de leur situation de travailleur, qui deviennent difficiles à assumer avec une baisse drastique des revenus, et parfois des séparations qui précipitent la diminution des revenus du ménage.

Il faut malheureusement s'attendre à voir émerger un public qu'on n'a pas l'habitude de voir dans les services sociaux, un public de nouveaux précarisés, confrontés à des situations qu'ils n'ont jamais connues et qu'ils n'ont pas pu anticiper du tout et pour lesquelles ils n'ont bien sûr aucune responsabilité.

La ronde des justifs

Graphocratiaphobe anonyme

A vous qui venez de commencer à lire cette rubrique, je tiens à vous dire que vous allez pouvoir frimer un peu durant vos prochains repas – en bulles de combien, ça je ne peux pas vous le prédire à l'heure d'écrire cette chronique.

ET oui, vous venez d'apprendre un nouveau mot ! Et au passage, probablement d'apprendre que vous n'êtes pas seule à éprouver cette aversion de la paperasserie !

Je tiens à vous rassurer. Dans le secteur de l'ISP bruxelloise, nous sommes quelques centaines, oserais-je dire des milliers ?! de gentilles personnes qui, chaque année sans exception, tremblons à l'approche de ce que l'on appelle gaiement entre nous communément « la période des justifs ».

Ces quelques mots présagent des photocopieuses qui vont rugir des heures durant, des téléphones qui

vont résonner dans tous les sens, des boîtes mails qui seront un peu laissées à l'abandon parce que les équipes administratives seront sur le front. La coupe d'Europe de foot vient de se terminer qu'on se demande pourquoi, dans l'ISP, nous ne disposons pas de kiné dignes des plus grands sportifs car oui, c'est très intense ce qui se passe sur notre terrain !

Et si notre rémunération équivalait celle des joueurs de foot, nous serions tous milliardaires ! Jeff Bezos n'a qu'à bien se tenir. Mais à parler de sous, on s'égare. Enfin... pas tant que ça en fait. Car c'est là précisément que se situe le nerf de la guerre. Une guerre sans pitié durant laquelle le moindre centime n'échappera pas à une bataille sans merci. Qui ? Quand ? Quoi ? Où ? Comment ?

Les appels d'offres pour la plus petites dépenses, les preuves, les rappels pour

non réponses à nos appels d'offres, les copies d'écran, les descriptions, etc. Et la crise sanitaire en plus, ...

Ah ? Vous ne savez pas répondre ? Vous êtes éliminé ! Réessayez au prochain tour. Merci. Au revoir.

Alors, mes très chères troupes de l'ISP, restons unies face à l'adversité d'un ennemi commun : la Paperasserie Inutile. Nous la vaincrons, ... la fameuse simplification administrative que nous entendons partout... C'est un peu comme le monstre du Loch Ness, tout le monde en parle, mais personne ne l'a vu... et il n'y a aucune preuve de son existence.

Enfin, en attendant, n'oublions pas de rendre les justifs à temps. Courage à toutes et à tous !



On continue

Marie-Adèle Blommaert, Pauline Cousin et Margaux Hallot

Si on ne devait retenir qu'un enseignement de toute cette période qui n'est pas encore finie, c'est que la vie continue. On le sait, le secteur de l'insertion bouillonne d'idées pour rebondir. Au début de l'été, nous sommes parties à la rencontre de certains de nos membres pour évoquer avec eux cette période certes compliquée, mais qui a été l'occasion de développer des nouvelles compétences et parfois mêmes de nouveaux projets.

Ecoculture

Chez Ecoculture, ça ne s'arrête jamais. Les idées fusent, les projets avancent. Ce n'est pas une crise sanitaire qui viendra à bout de l'énergie de Margarita Bouchler. L'emblématique directrice de l'asbl nous raconte cette période intense mais malgré tout remplie de beaux projets stimulants pour l'équipe.

Comment vous êtes-vous adaptés à cette situation ?

Chaque matin nous avons réunion avec l'équipe de coaching, on analysait ensemble de quoi les gens avaient besoin. Les problèmes se sont vite posés : manque d'ordinateurs, problèmes de connexion internet, etc. mais on a résolu les problèmes de chacun des 16 stagiaires.

Les écoles étaient fermées, les maisons de repos confinées, il nous restait donc les parcs et les rues. On a mis en place une série d'activités pour les enfants et les parents, des bricolages sur le thème de l'écologie. On voulait montrer la beauté de la nature pour sortir de ce climat anxiogène dans lequel vivaient les enfants depuis des mois. On a fait également de la méditation dans les parcs avec les enfants. On a été fort attristés de ne pas pouvoir aller dans les maisons de repos. Elles manquaient de masques alors on s'est rendus utiles et on a organisé une grande collecte.

On a leur envoyé des chansons qu'on avait créées et des dessins personnalisés.

Qu'avez-vous mis en place pour l'équipe ?

Cette période a été l'occasion pour les animateurs d'apprendre de nouvelles compétences et de s'adapter à d'autres types de communication ; apprendre à travailler en visioconférence, à voir tout le monde, à ne pas parler tous en même temps, utiliser un background animé ou avec des photos. C'était le workshop animateur socioculturel numérique.

On en a également profité pour apprendre à créer des monologues et des scénarios.

On a simulé des situations d'embauche en visioconférence. Avec les coordinateurs, on a fait du sport aussi. Depuis juin 2020, chaque mercredi matin, on fait du yoga en ligne pendant deux heures. L'équipe en a tiré d'énormes bénéfices ; meilleur maintien du corps, respiration, diminution du stress. Toute l'équipe se sent mieux.

Quelles activités avez-vous pu organiser ?

Nous avons été contactés par le shopping d'Anderlecht qui cherchait à faire des activités avec les enfants sur le thème de l'écologie. On a acheté des t-shirts jaunes comme le soleil, on s'est mis dans des stands, on a préparé des potagers. Les enfants plantaient une graine, décoraient des pots et passaient du temps avec nous durant leur passage au shopping. Ils ont adoré. On a eu plus de 1000 enfants au final. En juillet dernier, on a organisé des activités pour les enfants des Marolles, près du métro de la porte de Hal, avec du sable. Qu'il pleuve ou qu'il fasse beau, nous étions là pour les enfants. Depuis septembre 2020, on travaille à nouveau dans les écoles : ateliers temps libre, yoga, mini-foot, mini-basket, bricolage, danse, chant, anglais, néerlandais... les enfants sont très contents !

Quels sont vos projets à venir ?

On prépare les Journées de l'eau pour mars 2022. On va faire une éco-parade autour du canal et on va commencer à préparer tout ça cet été : chars, danses... Parallèlement à ça on organise des stages cet été pour les enfants. C'est un projet global où les enfants vont apprendre à filmer, créer, ils vont travailler par projets en collectivité. On se prépare aussi à l'année qui arrive : on essaie de trouver des méthodes d'apprentissage venant du monde entier, comme par exemple au Danemark où les enfants coupent le bois.

Depuis 2015, on participe avec l'ULB au festival Inédit. Avec les mesures sanitaires, la dernière édition s'est déroulée sur 3 jours en ligne. Durant les 9, 10 et 11 décembre derniers, il y a eu 1200 spectateurs. On a présenté nos monologues et des duos musicaux. C'était la culmination de nos projets pédagogiques et de formations durant cette période difficile. La prochaine édition aura lieu en novembre 2021, on l'espère, en présentiel.

Cette année a été intense mais la FeBISP nous a énormément aidés, en avril 2020 on devait rendre le dossier d'agrément en économie sociale, puis le mandatement en insertion. On a tout le temps été entourés et aidés, le réseau des membres de la FeBISP nous a notamment permis de trouver des ordinateurs via CF2m.

Les Uns et les Autres, l'adaptation pour renforcer ses missions

Comment un restaurant social, actif en économie sociale d'insertion et implanté dans une commune du croissant pauvre de Bruxelles a vécu la crise sanitaire et économique de ces derniers mois ? Rencontre avec André Vandeperre, coordinateur du restaurant Les Uns et Les Autres.

Quelle a été votre réaction à l'annonce du confinement en mars 2020 ?

Les Uns et Les Autres (LULA) est un restaurant d'Insertion sociale et professionnelle qui existe depuis une quinzaine d'années et poursuit plusieurs missions :

- L'accompagnement, la formation et l'insertion des travailleurs dans le secteur de l'Horeca, en tant que projet d'économie sociale mandatée en insertion (ESMI)
- L'alimentation saine à prix démocratique en qualité de restaurant social
- La cohésion sociale, la convivialité et l'animation du quartier à travers la rencontre de ses clients

Quand la crise du COVID 19 est survenue, et avec elle la fermeture des restaurants, nous avons voulu assurer une continuité de notre activité auprès de nos clients sociaux et auprès des travailleurs public-cible que nous encadrons en ESMI. La première idée était donc de faire du *Drive In* qui a évolué vers du *Take Away*.

Nous avons, en parallèle, intégré d'autres initiatives telles que les colis alimentaires lancés par la Fédération des services sociaux (FdSS), dont LULA est membre en tant que restaurant social. LULA a alors réalisé des colis alimentaires pour le restaurant social *Snijboontje* de l'ASBL La Porte Verte, avec lequel on collabore depuis des années.

Pour fonctionner, cela a nécessité plusieurs conditions...

Du côté de l'organisation interne aussi, il a fallu s'adapter. D'habitude, LULA compte une trentaine de travailleurs. Avec la crise, notre volonté a été de maintenir au maximum l'équipe en activité via l'alternance : la moitié de l'équipe travaillait en présentiel durant une semaine et depuis les domiciles la semaine suivante.

L'encadrant référent pédagogique a revu le programme pédagogique en rédigeant un syllabus sur les pratiques mises en œuvre au quotidien. En parallèle, un travail via *WhatsApp* et *ZOOM* nous a conduit à expérimenter le télé-travail avec les travailleurs public cible et à maintenir le contact permanent avec l'équipe.

Sur quels autres leviers s'appuient vos missions ?

On s'interroge sur le marché de l'emploi en essayant d'identifier quelles adaptations nous pourrions faire pour orienter le public cible vers le marché de l'emploi. La fonction de chauffeur livreur était déjà présente chez Les Uns et Les autres mais la tendance du *Take Away* s'étant renforcée, nous sommes continuellement en recherche de formation pour ce métier et d'informations chiffrées sur les besoins du secteur en matière de livraison.

Depuis plusieurs années, nous contribuons à créer « une communauté » des travailleurs en insertion qui ont été formés à LULA. Concrètement, certains anciens travailleurs nous informent d'opportunités d'emploi pour le public cible, d'autres viennent témoigner de leurs expériences.

Nous avons aussi recours au réseau « le ralliement des fourchettes » composé de restaurants sociaux. Un des effets indirects du réseau est le placement de personnels de cuisine de collectivité.

Quels sont les projets de LULA ?

Au-delà d'une reprise à 100%, nos projets pour l'avenir proche sont aussi basés sur les partenariats car nous avons comme objectif, avec la FdSS et « le ralliement des fourchettes » de partager un food truck social. Nous avons commencé à travailler collectivement sur cet outil avant la crise et il nous semble d'autant plus pertinent maintenant. L'idée est que chaque restaurant l'utilise dans son quartier pour rencontrer le public de l'aide alimentaire mais qui ne se manifeste pas spontanément. On espère pouvoir ainsi proposer quelque chose de fun, de qualité, d'humain et qui soit une porte d'entrée vers l'aide sociale, en mobilisant les réseaux des ASBL des quartier. A l'heure actuelle, le subside est octroyé, et le food truck devrait être opérationnel en octobre.

Au regard des derniers mois qui viennent de passer, je suis convaincu que le fait d'avoir une diversité et une complémentarité d'objectifs sociaux est une plus-value. C'est complexe mais c'est une chance. Le travail en réseau est alors essentiel même s'il ne va pas toujours de soi.

Face à la crise ... le pouvoir de donner des perspectives

Rencontre avec Jacques Remacle, Administrateur-délégué, et Michel Quéré, coordinateur et formateur au sein du projet en économie sociale mandatée en insertion de l'association Arts & Publics, active dans la médiation culturelle.

Face à la crise, comment y avez-vous fait face ? Quels ont été les grands changements dans votre organisation ?

Jacques Remacle (JR) : Avec la crise sanitaire, certains projets artistiques ont dû être décalés dans les agendas. Et bien évidemment, certaines choses n'ont pas pu se faire et d'autres ont pu être planifiées plus tard. Depuis la mi-mars 2020 jusqu'à maintenant, toute l'équipe a basculé dans le télétravail. Vers mai 2021, la réouverture du secteur culturel a permis de reprogrammer des activités artistiques. Certes, le télétravail a créé de la distance, toutefois, nos travailleurs en insertion ont gagné en autonomie.

Quel a été l'impact sur les formations ?

Michel Quéré (MQ) : Elles ont tardé à démarrer. Elles ont été adaptées avec le passage en distanciel mais, finalement, tout s'est bien passé. Les rencontres avec les professionnels du monde du spectacle ont même été facilitées avec le télétravail, se libérer pendant une heure pour une rencontre était plus pratique.

Qu'est-ce qui vous a marqué le plus pendant cette période ?

JR : C'est le sentiment d'être utile ... c'est une énorme satisfaction. Le fait de pouvoir donner des perspectives à plus d'une vingtaine de personnes public cible qui sont en difficulté procure un sentiment d'utilité. Ce dernier, nous le ressentions également avant mais avec la crise sanitaire, notre public cible n'avait plus de travail dans le secteur culturel. Nous savions qu'il y avait un besoin, qu'il y avait des difficultés que nous pouvions rencontrer avec notre type de dispositif et finalement, c'est très bien que notre type de structure existe.

MQ : Ce sentiment d'utilité on le ressent très fort lorsqu'on entend d'un bénéficiaire sous statut Article 60§7 : « toute ma vie, j'ai rêvé d'un truc comme ça ... dans une forme comme ça ... d'une association qui s'intéresse à ce que l'on fait ... qui soutient, qui encadre, qui protège ».

Quel a été l'impact sur le public cible ?

MQ : Ceux pour qui il y avait des retards au niveau de l'engagement, il n'y a pas réellement eu de décrochages mais

de l'angoisse qui révèle de l'inquiétude et de l'incertitude. Et pour ceux qui n'ont pas été engagés, l'impact a été plus conséquent. Ceux-ci ont continué à venir travailler chez Arts & Publics. En effet, nous avons continué à les accueillir à l'issue de leur formation chez Arts et Publics et cela, malgré le fait qu'ils n'aient pas été engagés, nous avons à cœur de poursuivre notre accompagnement afin de les soutenir.

Qu'avez-vous appris avec la crise sanitaire ?

JR : Que l'être humain a une capacité d'adaptation ...

MQ : Avec la crise sanitaire, il y a eu une réelle augmentation des demandes de mettre en place des échanges entre les travailleurs sous statut Article 60§7. Ces échanges ont permis de mettre en évidence l'évolution des uns et des autres, et l'entraide.

Comment envisagez-vous les prochains mois ?

JR : Nous allons profiter de cette période estivale pour réinvestir les lieux publics et surtout, rattraper le temps perdu par rapport aux prestations artistiques qui n'ont pas pu être réalisées. De plus, nous allons encourager notre public cible à finaliser leurs projets.

Quels sont vos projets pour la suite ?

JR : Nous allons en profiter pour tirer des conclusions de cette crise sanitaire dont entre autres la forte sollicitation de notre accompagnement auprès de profils « artistiques ». Par ailleurs, j'envisage peut-être une restructuration de notre association en fonction de toutes ces nouvelles demandes. Et cela, de manière à pouvoir se parer à un nouveau développement. En effet, en fonction de l'augmentation de la demande des accompagnements des travailleurs sous statut Article 60§7, nous allons devoir avoir la capacité d'accueillir ce public et cela à plusieurs niveaux : l'infrastructure, l'encadrement, la logistique, l'organisation, l'accompagnement d'acquisition des compétences, etc. Ce sera le grand défi de 2021.

Resto Modèle, un lieu cocoon pour sensibiliser et outiller à différents possibles professionnels

Rencontre avec Agnieszka Matjunin, coordinatrice du restaurant Resto Modèle
actif en économie sociale mandatée en insertion.

Comment avez-vous fait face à la crise sanitaire ?

Pendant les périodes de confinement, nous n'avons pas mis de service take away en place et l'activité Horeca était à l'arrêt. Avec la reprise, nous avons annoncé à nos clients que nous proposons ce service. Après trois semaines de réouverture et de mise en place du service take away, nous avons pris conscience que nous avons fait le bon choix de ne pas le proposer pendant les périodes de confinement. Ce service, même avec la reprise, n'a absolument pas fonctionné, nous n'avons aucune demande. Lorsque nous avons échangé avec nos clients, ceux-ci nous ont formulé que Resto Modèle était plus un espace de rencontres qu'autre chose... Lorsque nos clients viennent, ce qui les intéresse c'est de rencontrer d'autres personnes. Notre restaurant est plus un lieu de convivialité qu'un simple lieu où les gens viennent « juste » manger.

Quelles sont les actions que vous avez mises en place pendant les périodes de confinement ?

Nous avons profité de ces périodes pour travailler sur le dossier de mandat en insertion. Pendant la période de fermeture, nous avons aussi réalisé quelques nouvelles installations dont notamment un système de surveillance et l'entretien du restaurant. Cette période d'inactivité économique nous a également permis d'avoir une réflexion sur la suite de l'organisation de la formation du personnel public cible. Nous nous sommes interrogés sur différents points : ce que nous allions mettre en place s'il y avait une nouvelle période de confinement, nos besoins, ce qui nous manquait, ce qui pourrait être amélioré. Nous avons entamé une réelle réflexion sur le volet social. Nous envisageons d'aménager un espace convivial d'échanges. La période d'arrêt économique a permis d'aménager un espace à l'étage, que nous avons transformé en une sorte de petit salon afin que les membres de l'équipe puissent se poser après le boulot, écouter de la musique, passer du temps ensemble « hors » programme d'insertion. Mettre en place un espace plus convivial permet de créer du lien entre les membres de l'équipe.

Qu'est-ce qui vous a manqué le plus durant cette période ?

Des propositions pour les structures mandatées en insertion actives en Horeca afin qu'elles reçoivent des invendus alimentaires afin de pouvoir les transformer et, donc de

continuer à travailler et de former le public cible. Ce sont essentiellement des sociétés privées qui ont eu accès à ces gisements afin de préparer des repas payants pour des personnes dans le besoin. Notre structure était en demande, il y avait un besoin mais à aucun moment les invendus n'ont été achalandés aux structures mandatées en insertion. Je reste choquée car, je trouve que c'est notre secteur qui aurait dû récupérer les invendus. Nous avons tout : le personnel, les infrastructures, des heures à donner, des postes subsidiés. Si notre association avait récupéré des invendus, nous aurions pu nous aussi fabriquer des plats pour les personnes dans le besoin et cela totalement gratuitement.

Face à la crise sanitaire, qu'avez-vous appris et qu'avez-vous pu mettre en place ?

Ce qui est intéressant pour le public cible, après ce que nous venions de vivre, c'était d'apprendre à se connaître plus et de rencontrer d'autres personnes. Or, dans le cadre professionnel, ce n'est pas toujours évident d'échanger. La crise sanitaire a renforcé ce besoin de créer plus de proximité au sein de l'équipe. D'où mon approche de sensibiliser mon équipe au fait qu'à tout moment un changement peut survenir, le tout est de s'adapter. Les échanges de vie dans un lieu convivial permettraient au public cible d'être sensibilisé et outillé aux différents possibles qui s'offrent à eux en termes de perspectives professionnelles ou autres ... En effet, selon moi, les rencontres avec des personnes de tous horizons permettent de sortir de son cadre et d'ouvrir son champ de vision.

Quel a été l'impact de la crise sanitaire sur la formation ? Qu'est-ce qui a été développé ? Quel(s) sont vos projets ?

Suite à la crise, j'ai voulu inclure de manière non formelle une heure d'échange, qui pourrait être envisagée après le service, dans le programme de formation. Il s'agirait d'un moment où le cerveau n'absorberait plus spécialement encore de la matière. Pour que cette dernière heure ait de la valeur, j'imaginai des choses simples comme par exemple un jour pour faire des jeux de sociétés, un jour pour un reportage ou un film à regarder ensemble, ou un jour inviter quelqu'un et un autre jour, nous restons entre nous et nous échangeons sur la semaine. En somme, à ce jour, c'est encore un cadre assez fluide et à construire.

Petite Miette

Avec les confinements et les mesures sanitaires, Petite Miette s'est réinventé, adapté.

Ce petit restaurant de quartier a continué à exister pour le grand bonheur de ses habitué-e-s. Marie Tercelin et Christine Duquesne, coordinatrices au Partenariat Marconi, nous ont raconté ces derniers mois sur fonds de take away et de bonne humeur dans ce petit restaurant de quartier chaleureux.

Du sur-place à à-emporter

Si au premier confinement le restaurant était fermé, au deuxième, on a décidé de tenter de faire des plats à emporter, ce qu'aucun d'entre nous n'avait fait auparavant.

Et heureusement pour nous, ça a très vite fonctionné.

Mais toute l'organisation en a été chamboulée. On a d'abord cherché des boîtes le plus écoresponsables possible. En restaurant, il a fallu prendre des réservations par téléphone, accueillir les gens. Il y a une différence également entre cuisiner

des plats qui se suivent et des plats qui doivent être prêts en même temps. Il faut réfléchir et s'organiser différemment. Ça n'a pas toujours été facile pour l'équipe et pour le cuisinier.

Les repas chauds étaient disponibles à emporter entre 12h et 14h30 en semaine et ceux qui les voulaient froids venaient plus tard. On tournait autour des 20 à 40 plats à emporter, ce qui est presque équivalent à ce qu'on avait en salle en temps normal.

Entre les deux confinement on a ouvert avec les mesures sanitaires, plexi, masques,...La clientèle, autant au restaurant qu'au take away, a répondu présente. On a eu beaucoup de chance !





Un quartier qui revit

On va continuer sur notre lancée même si on sera fermés en août. On a une clientèle de quartier fidèle, il n'y pas d'inquiétude pour que ça continue à fonctionner.

On se pose la question de continuer ou pas le take away, mais va-t-on pouvoir assurer la salle en parallèle ?

Avec le take away on a découvert une nouvelle clientèle.

Les clients du restaurant qui venaient régulièrement ont peu pris à emporter, tandis que ceux qui venaient peu ont pris l'habitude de venir chercher leur repas régulièrement. L'idée serait de maintenir un peu le take away pour les personnes âgées ou moins âgées qui n'ont pas envie d'être seules à manger au restaurant.

On se réjouit aussi de rouvrir, la terrasse est un vrai bonheur. Les gens sont tellement heureux de pouvoir s'asseoir, discuter et passer un moment à table.

Et si on pensait bien-être au travail ?

Michèle Hubin

La crise sanitaire a chamboulé l'organisation du travail, nos comportements, nos croyances et représentations du travail. Bref, un chambardement dans la vie des travailleurs et travailleuses. Quoi de plus logique, dès lors, que de se tourner vers le bien-être au travail ? Les secteurs agréés par la COCOF, dont l'ISP, peuvent être épaulés dans ces préoccupations désormais essentielles.

L'Accord Non-marchand COCOF 2010 – 2012 du 22 décembre 2010 prévoit la mesure « Emploi et Bien-être ». Il organise, outre la création de l'Association bruxelloise pour le Bien-être au travail (ABBET), la mise en place d'une série d'actions thématiques sectorielles.

Les actions sectorielles

En 2021, les partenaires sociaux ont classé les actions soutenues en deux catégories : prioritaires ou secondaires. Voici la liste détaillée des actions retenues en 2021 par le Fonds de la Formation Continué de l'ISP bruxelloise (FFCISP) a retenu les actions suivantes :

Les actions « prioritaires »

- **L'analyse de risques¹**

En quoi consiste-t-elle ?

Identifier les problèmes principaux et trouver des pistes de solutions concrètes. L'analyse de risque peut être réalisée gratuitement par l'ABBET. Cependant, si vous souhaitez faire appel à un organisme extérieur, un montant de 150€ par heure prestée ou encore un plafond de 1500€ par association peut être remboursé, à condition de passer par un service externe pour la prévention et protection au travail (SEPPT) et de voir déboucher l'action sur un volet de recommandations à l'issue de l'action.

- **Les actions en lien avec le Covid-19**

Achat de matériel et équipement de protection (gel, masques, plexiglas, poubelles à clapets...); de produits d'entretien ; location de salle de réunion adapté aux mesures de protection.	500€ par association
Accompagnement d'équipe concernant le vécu de la crise sanitaire et la mise en place de nouvelles modalités de travail.	125€/h 1000€ par association
Renforcement du temps de travail du personnel d'entretien afin de respecter les règles d'hygiène.	8h par semaine 200€ par association

Les actions « secondaires »

- **Accompagnement collectif concernant le bien-être au travail**

Il s'agit d'accompagnement collectif avec un organisme extérieur concernant l'un ou l'autre thème du bien-être au travail par exemple, la mise en place d'entretiens de fonctionnement ou d'évolution ; la prévention du burn out ou encore la prévention incendie ou des troubles musculo-squelettiques (...). Cette action est soutenue à hauteur de 125€ par heure prestée et 500€ maximum par association.

- **Acquisition de matériel de prévention**

Cette action est soumise à la détermination des bénéficiaires du matériel, du lien avec l'analyse de risques et avec les obligations légales et de l'absence de possibilités de financement. Cette action est soutenue à hauteur de 400€ maximum par association.

- **Soutien au retour à l'emploi de personnes en arrêt de travail pour raisons médicales**

Il s'agit d'accompagnement interne (mise en place d'un tuteur = accompagnement formatif via un collègue) pour faciliter la réintégration. Les plafonds d'intervention sont de 100 € par mois et 300€ par association.

Quelques informations complémentaires à la bonne mise en oeuvre des actions

Les demandes doivent être introduites au plus tard le 15 novembre 2021, de préférence un mois avant le début de l'action et les actions doivent se dérouler avant le 31 décembre 2021. Les formulaires de demande sont disponibles au lien suivant : bourses@abbet.be. Une fois l'accord de l'ABBET donné, il va de soi que le soutien de l'ABBET n'est garanti que pour autant que l'action a été réalisée.

L'ABBET déploie elle-même un certain nombre d'actions

L'ABBET a pour mission d'informer, de sensibiliser et d'accompagner les associations dans la mise en œuvre du bien-être au travail. Dans cette perspective, elle développe une panoplie d'actions :

- Actions spécifiques Coronavirus : l'ABBET propose un accompagnement au déconfinement des équipes ;
- Soutien aux associations et conseillers en prévention par l'apport de précisions par rapport à la loi et aux thématiques liées au bien-être au travail, la réalisation d'analyse de risques et la mise en place d'un plan d'action. Des formations et interventions sont proposées pour les associations et les acteurs du BET ;
- Organisation de séances d'information, de rencontres thématiques, de développement d'outils² ;
- Supervision pour les titulaires de fonction de direction ;
- Formations sur la loi sur le bien-être au travail, les produits d'entretien, le ménagement du dos, etc.

En savoir plus ?

Consultez le site de l'ABBET : <https://abbet.be/>



ASSOCIATION BRUXELLOISE
POUR LE BIEN-ÊTRE
AU TRAVAIL ABBET

1 La législation sur le bien-être au travail impose cette approche dont le but principal est la réalisation des objectifs d'un travail sain et sûr.

2 Le Boîte à Outils pour le Bien-Etre au Travail dans le secteur non marchand (BOBET) est disponible gratuitement pour les associations du secteur (<https://abbet.be/LA-BOBET-2020>)

L'insertion

Le numéro 129 de notre magazine L'insertion sortira prochainement.

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

Editeurs responsables :
Tatiana Vanessa Vial Grösser & Adèle Essoh

La FeBISP

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

- **Adèle Essoh** / essoh@febisp.be
Tatiana Vanessa Vial Grösser / vial@febisp.be
Co-Directrices
- **Delphine Libert** / secretariat@febisp.be
Secrétaire de direction
- **Valérie Dancart** / dancart@febisp.be
Assistante administrative et financière
- **Michèle Hubin** / hubin@febisp.be
Attachée relations collectives de travail
- **Huong Ngo** / ngo@febisp.be
Gestionnaire administrative du Fonds de formation ISP
- **Pauline Cousin** / cousin@febisp.be
Attachée économie sociale d'insertion et emploi
- **Marie-Adèle Blommaert** / blommaert@febisp.be
Attachée agence conseil
- **Pascal Rebold** / rebold@febisp.be
Attaché soutien méthodologique ISP
- **Margaux Hallot** / hallot@febisp.be
Attachée communication et relations publiques
- **Loïc Werres** / werres@febisp.be
Attaché support juridique
- **Jeanne Lodewijck** / lodewijck@febisp.be
Attachée formation professionnelle

Impression :
Les imprimeries Editions Européennes



Avec le soutien de la Commission communautaire française,
du Fonds social européen, du Ministère de l'Emploi

