

Mobilisation des publics, quelles pratiques innovantes ?

Rapport final du 27 novembre 2023



BASSIN EFE
INSTANCE BASSIN ■ ENSEIGNEMENT QUALIFIANT ■ FORMATION ■ EMPLOI

forem



Wallonie
Relance

Avec le soutien du
Plan de relance de la Wallonie

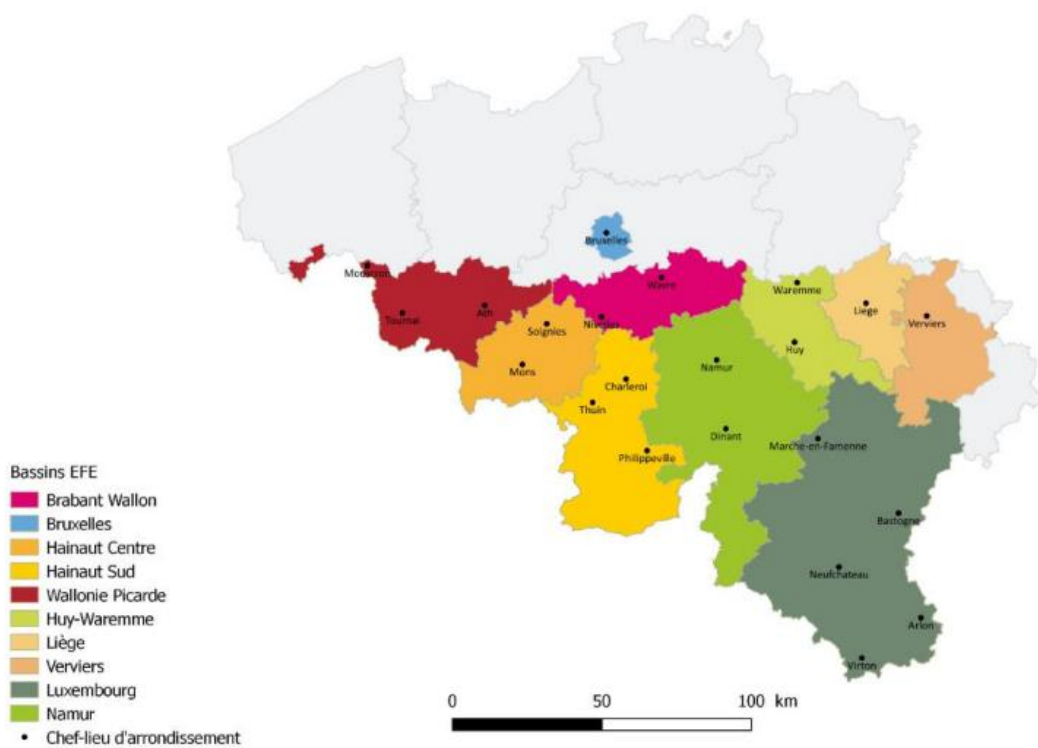
Table des matières

INTRODUCTION.....	3
PARTIE I : L'ACCROCHE DES PUBLICS, DE QUOI PARLE-T-ON ?.....	7
1. Formation et emploi: clés de lecture et perspectives.....	8
2. Difficultés de recrutements chez les acteurs de l'enseignement qualifiant & de la formation professionnelle - Retours des travaux des IBEFE.....	21
2.1. Etat des lieux des difficultés de recrutement chez les acteurs de l'enseignement qualifiant et de la formation professionnelle du Bassin de Namur	21
2.2. Les difficultés de recrutement des stagiaires - Pistes formulées sur le Bassin de Verviers	26
2.3. Mobilisation des publics sur le Bassin du Brabant wallon	31
PARTIE II : LES BELLES PRATIQUES INSPIRANTES	34
1. A la découverte d'expériences réussies.....	35
PARTIE III : DES ATELIERS RÉFLEXIFS POUR ALLER PLUS LOIN.....	45
1. Analyse des débats selon trois dimensions : micro, méso & macro.....	46

INTRODUCTION

Les Instances Bassins Enseignement qualifiant – Formation – Emploi, aussi appelées IBEFE, ont été établies dans le cadre de l'accord de coopération entre la Région wallonne, la Fédération Wallonie-Bruxelles et la COCOF du 24 avril 2014.

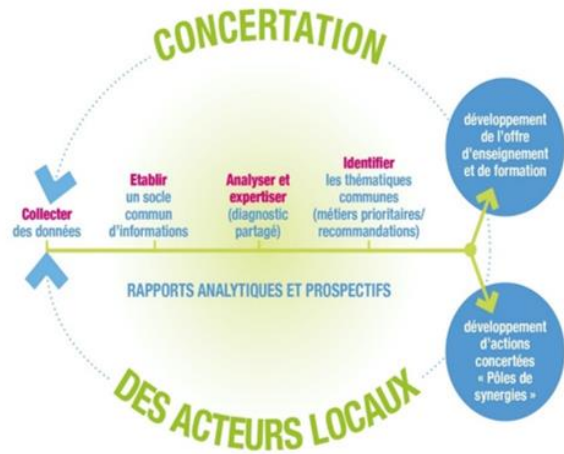
Il existe 9 IBEFE en Wallonie et 1 à Bruxelles et chaque bassin correspond à un territoire géographiquement défini.



Les IBEFE jouent un rôle d'interface entre les mondes de l'enseignement qualifiant, l'enseignement de promotion sociale, l'IFAPME ou l'EFP/SFPME, le FOREM ou Actiris et Bruxelles-Formation, les CISP et OISP et les interlocuteurs sociaux, travailleurs et employeurs. D'autres partenaires sont également associés tels que l'Aviq/Phare, l'IWEPS/l'IBSA ou encore les Centres Régionaux d'Intégration, les acteurs de l'alphabétisation, les CPAS, les MIRE, ...

Leurs missions principales sont :

- Produire un diagnostic commun à l'ensemble des acteurs compétents en termes d'offre existante et de besoins en formation et d'enseignement qualifiant ;
- Etablir, sur base de ce diagnostic, une liste des filières, métiers, formations et options qualifiantes à développer en priorité – thématiques communes ;
- Favoriser le développement de projets conjoints (pôles de synergies) entre les différents acteurs locaux de l'emploi, de l'insertion, de la formation et de l'enseignement.



Les IBEFE se sont associées avec la Cellule Orientation Tout Au long de la Vie (OTLAV) du FOREM ainsi qu'au Plan de Relance Wallon pour la concrétisation d'une journée de rencontre sur le thème de la mobilisation des publics. Il faut entendre la thématique comme étant le travail, en amont, des opérateurs aux prémices même de la captation de l'intérêt.

De part leur rôle d'ensembliser, les IBEFE sont au cœur des dispositions de la formation et de l'insertion socio-professionnelle. Si, certes, la thématique n'est pas nouvelle, elle revêt toutefois un caractère d'importance accrue ces dernières années. La période post covid laisse des traces et a renforcé la difficulté d'accrocher les publics, déjà présente, dans des dispositifs de formation, de renforcement des compétences ou encore d'insertion.

La Cellule Orientation Tout Au long de la Vie est chargée de la coordination générale du Dispositif d'orientation tout au long de la vie, réseau multipartenarial des acteurs de l'orientation en Belgique francophone. L'enjeu du réseau et des partenariats autour du dispositif d'orientation tout au long de la vie est de mettre de la cohérence dans l'offre de services et d'augmenter la lisibilité de celle-ci, de soutenir la fluidité dans les parcours des usagers et d'amener l'ensemble des acteurs à avancer dans une direction commune, définie en réponse aux besoins des usagers, du marché de l'emploi et de l'économie en Wallonie et en Région de Bruxelles-Capitale.

Tout d'abord, il convient de définir le thème de la « mobilisation ». De quoi parle-t-on ?

- ✓ Entrer en contact/rencontrer
- ✓ Accrocher, sensibiliser
- ✓ Toucher, capter, convaincre
- ✓ Inscrire, recruter
- ✓ Maintenir
- ✓ Accompagner

Dans le cadre du Plan de relance wallon, un focus spécifique a aussi été mis sur la jeunesse et plus particulièrement, sur le décrochage des jeunes qui ne sont plus soumis à l'obligation scolaire et qui sont dans une situation de « décrochage de situations d'apprentissage ».

Dès lors, un des objectifs de la journée était de mieux appréhender le public des jeunes et de comprendre le désenchantement qu'ils peuvent parfois connaître.

La question du sens, pour ces derniers, sera développée tout au long de ce travail.

Un second objectif était de partir de pratiques inspirantes et sur lesquelles nous pouvions capitaliser de nouvelles pédagogies, de nouvelles méthodes de travail ou simplement des témoignage jeunes qui nous racontent leurs histoires.

Enfin, la journée s'est aussi voulue source de rencontres, de réseautages et d'ateliers réflexifs et prospectifs pour rêver, à demain, des projets novateurs. Pour ce faire, le fil conducteur de la journée a été inspiré des trois niveaux d'abstraction classiques en sociologie utilisés à savoir le niveau « Micro » le niveau « Méso » et enfin le niveau « Macro »¹

Riche de cette collaboration et d'une présence marquée des opérateurs wallons, vous trouverez, le résultat de cette journée dans le présent rapport.

¹ Léonard Dimitri : « Recrutement et Accroche des Stagiaires en formation CISP » Etude RASTA pour L'Interfedé CISP)

Discours d'introduction du Président de l'Instance BEFE du Brabant wallon

Permettez-moi de vous remercier toutes et tous pour votre présence nombreuse et enthousiaste, preuve s'il en est que les thématiques du séminaire d'aujourd'hui sont à l'ordre du jour de nombreuses organisations publiques et privées en Wallonie.

En ma qualité de Président de l'Instance Bassin Enseignement qualifiant, Formation, Emploi du Brabant wallon que je préside depuis bientôt 7 ans, je voudrais tout d'abord insister sur le fait que cette journée est une 1ère étape qui sera suivie d'autres travaux – peut-être en groupes plus restreints – en vue de mettre en place et de soutenir des actions pour limiter le décrochage scolaire et d'identifier ce qui pourrait motiver les jeunes à s'inscrire dans une expérience de vie formatrice, et ceci bien entendu tout au long de la vie.

La journée organisée en interbassins ce 27 novembre 2023 sur le thème de la « MOBILISATION DES PUBLICS, QUELLES PRATIQUES INNOVANTES ? » a pour objectif de servir de tremplin à des réflexions concernant des actions à promouvoir et à développer sur l'ensemble des territoires des bassins. Elle s'inscrit également dans le cadre des missions décrétales des Instances Bassins comprenant notamment l'ancrage territorial, les processus de concertation, l'analyse des problématiques de terrain, et donc également, les difficultés rencontrées lorsqu'il s'agit d'accrocher les publics.

L'idée est de mener une réflexion sur les expériences de vie formatrices présentes ici et ailleurs, d'identifier des pistes pouvant être des sources d'inspiration.

Le Plan de Relance de la Wallonie offre aussi un bon tremplin et un encouragement pour des initiatives visant à adresser – entre autres – les 20.000 jeunes en décrochage depuis le mois de septembre 2023, uniquement en Fédération Wallonie-Bruxelles. C'est un constat alarmant. Les jeunes font face à des problèmes concomitants. Parallèlement, les opérateurs rencontrent des difficultés à entrer en contact avec un public dit « fragilisé », « éloigné de l'emploi », « hors système », ... les « NEETS ».

Le besoin d'une prise en charge et d'un accompagnement spécifique, pédagogique, psychologique, sociétal, numérique, et de mobilité se fait ressentir à tous les échelons : l'enseignement, la formation, l'alternance, les parcours vers l'emploi durable, la formation tout au long de la vie, les stages en entreprises,

Enfin, n'oublions pas que la FWB n'est pas la seule à être durement confrontée à ce défi majeur; au niveau international – et singulièrement dans les pays limitrophes – les constats sont grosso modo identiques. Je formule le vœu qu'au terme de cette journée et avec l'éclairage d'experts comme le Professeur Marc ZUNE, nous ayons toutes et tous pris conscience qu'il est « minuit moins une », qu'il est temps de faire preuve de réflexions (et d'actions) qui rompent avec les pratiques du passé.

Le monde change, et le « désamour » face à l'enseignement et au travail ne peut être une fatalité.

Je vous souhaite une excellente journée d'apprentissages et d'échanges.

Jacques SPELKENS

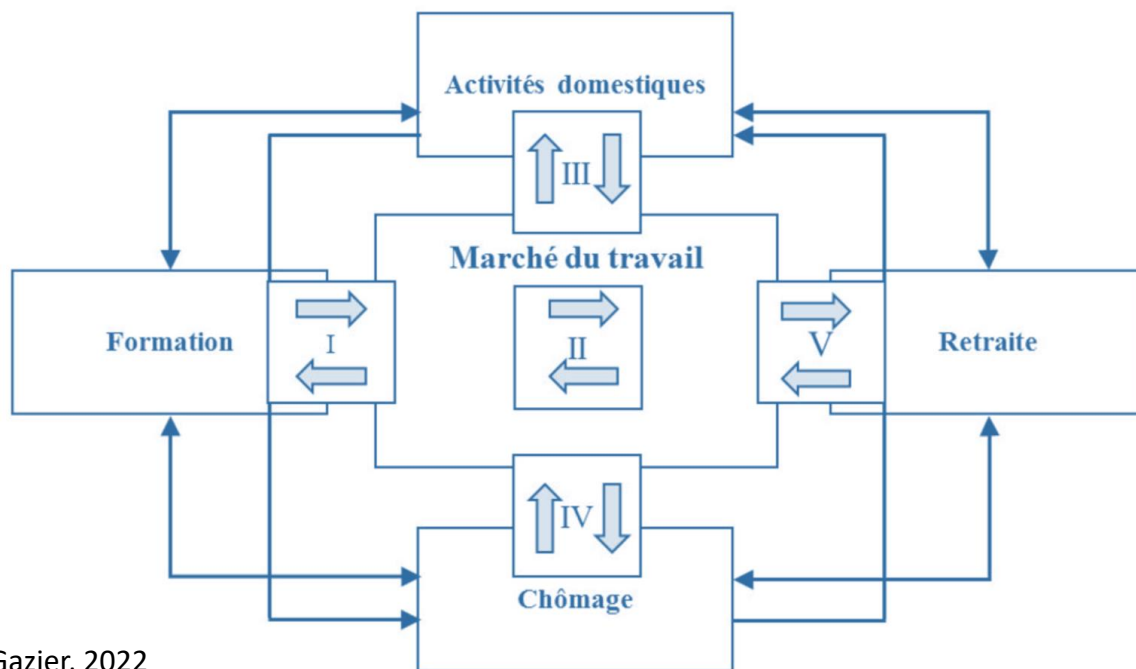
Président de l'IBEFE Brabant Wallon



PARTIE I : L'ACCROCHE DES PUBLICS, DE QUOI PARLE-T-ON ?

Par Marc Zune, IACCHOS-UCLouvain

INTRODUCTION



Cf. Gazier, 2022

- Les transitions sont au cœur des nouvelles relations entre formation et emploi.
- La formation professionnelle comprend à la fois la formation initiale et la formation continue, et les articulations avec le marché du travail, le chômage et les activités domestiques.
- Les transitions caractérisent des moments de vie, des dispositifs, mais aussi des statuts sociaux et des politiques publiques.
- Cette schématisation permet de voir que les transitions sont interdépendantes, et relèvent d'une vision systémique.



Ces phases de transitions sont, par exemple, constituées de passages plus ou moins longs entre différents emplois. Les carrières sont de moins en moins linéaires et constituées de situations multiples dans lesquelles interviennent les soutiens des dispositifs publics. Etudier ces transitions permet de mieux les comprendre et de concevoir les dispositifs publics adaptés. Il est possible de réaliser des focus sur les liens entre la formation (initiale ou continue) et l'état du marché du travail (tendance à former un citoyen qui réfléchit ou à former pour les besoins des entreprises); entre formations et politiques d'activation; entre activité domestique et marché du travail dans l'articulation vie privée/vie professionnelle; entre marché du travail et retraite à travers le concept de vieillissement actif (injonction ?).

1. Les modèles d'articulation formation-emploi

- E. Verdier (2008) a mis en évidence une pluralité de régimes d'action d'éducation et de formation tout au long de la vie qui s'appuie sur des principes de légitimité de ce qui est considéré comme « juste et efficace ».
- Chaque modèle entend répondre à plusieurs questions, telles que :
 - Quels principes de justice et d'efficacité en matière de formation ?
 - Quelle conception de l'individu ?
 - Qui assume les responsabilités face au risque de sous-qualification, d'insuffisance des compétences ?
 - Quelle gouvernance du système ?
 - Quelle conception des savoirs ?
 - Quelles modalités d'accès à la formation initiale et continue ?
 - etc.

Modèle 1 : le modèle *académique* (ex. modèle français)

Fondé sur deux processus :

- **compétition scolaire** dont l'équité est garantie par un acteur collectif garant du bien commun et d'une légitimité incontestable
 - des **critères objectifs** de performance académique insensibles aux influences locales et marchandes
-
- › Un modèle basé sur un principe hiérarchique de « noblesse scolaire » (vs de relégation) où le niveau de diplôme initial acquis pèse sur l'ensemble de la trajectoire (« tout se joue avant 25 ans ») et constitue essentiellement un **effet de signal**.
 - › Les dispositifs de « seconde chance » ont peu d'effet de correction par la suite.
 - › La formation continue est surtout une affaire d'entreprise et vise à s'ajuster aux évolutions techniques et organisationnelles.



Ce système est relativement imperméable au monde de l'entreprise et à ses demandes : on y acquiert des compétences générales et ce bagage s'ajuste ensuite au sein de l'entreprise selon ses exigences techniques et organisationnelles. Ce modèle évolue cependant vers plus d'intégration des demandes des entreprises. La Belgique s'en inspire beaucoup.

Modèle 2 : le modèle professionnel (ex. modèle allemand)

Fondé sur deux processus :

- une formation centrée sur **le métier et l'acquisition d'une identité professionnelle**
 - des **acteurs sociaux** (Etat et les *Länder*, organisations professionnelles d'entreprise et des travailleurs) **fortement coordonnés** et impliqués
-
- › Un modèle qui repose sur l'orientation précoce et la prise en charge de la formation appliquée par les entreprises/branches.
 - › Un modèle basé sur un principe d'horizontalité et la poursuite du développement professionnel par l'activité via des certifications de branches décernées par des académies professionnelles.
 - › Un angle mort : les non-qualifiés et les chômeurs pour lesquels les politiques de formation sont faibles.



L'orientation commence dès 12 ans et les filières d'apprentissage proposent plus de 300 profils. Les tuteurs en entreprise sont formés, ils ont des standards à atteindre et on observe un investissement important dans la prise en charge des jeunes. Une entreprise peut former un jeune sans avoir besoin d'engager du personnel par exemple.

Il n'y a pas de hiérarchisation entre les filières et l'insertion professionnelle est très rapide dans ce modèle.

Malheureusement, malgré une activation très forte, on y observe un taux de persistance dans le chômage plus élevé que dans le modèle français (parmi les jeunes issus de l'immigration par exemple) puisqu'il y a peu de systèmes parallèles de reprises d'études.

Modèle 3 : le modèle universaliste (ex. modèle suédois)

Fondé sur :

- un principe de solidarité qui cherche à **compenser les inégalités de départ**
 - une **individualisation des parcours**, une articulation entre plusieurs types de savoirs et la traduction des connaissances en compétences (ex. travail de groupe, projets, etc.)
-
- › Un modèle qui prévoit explicitement la possibilité d'une deuxième chance, si celle-ci augmente la capacité du citoyen (éducation permanente) pour bénéficier d'une sécurité active.



Il s'agit de compenser, traiter les difficultés pour tirer toutes les classes sociales vers le haut. Il s'agit également de valoriser toutes les façons d'apprendre en évitant les redoublements. L'intégration est individualisée.

Modèle	Professionnel	Académique	Universaliste
Principe de justice	Accès à une communauté professionnelle (vocation)	Méritocratie scolaire («rang» et sélection)	Compensation des inégalités initiales («solidarité» et cohésion)
Conception des compétences en formation initiale	Maîtrise d'un métier ou d'une profession	Niveaux de formation	Conciliation entre connaissances et compétences
Certification	Qualification reconnue	Diplôme délivré par une autorité académique	Certification nationale
Nature du programme	Contenus négociés	Normes disciplinaires	Interaction entre différentes sortes de savoirs
Espace de reconnaissance	Marché professionnel du travail	Marché interne hiérarchique	Marché du travail «multi-transitionnel»
Acteur clé de la formation initiale	Firme	Institution scolaire	Communauté éducative
Objectif de la formation professionnelle	Règles professionnelles	Signal d'aptitudes	Citoyenneté sociale
Principal risque de défaillance	Stigmatisation des non qualifiés	Fortes inégalités scolaires	Inflation des coûts collectifs
Acteur clé de la régulation institutionnelle	Partenaires sociaux de branches	Institution scolaire	Autorités publiques
Objectif premier de la formation continue	Maîtrise professionnelle croissante	Adaptation des compétences à court terme	Autonomie sociale
Responsabilité politique concernant l'«employabilité»	Accords collectifs de branche	Employeurs	Tripartisme national
Financement de la formation continue	Académies professionnelles	Entreprises	Organismes publics

- Les modèles nationaux ne sont pas uniformes, ils combinent plusieurs apports.
- Un découplage est observé notamment en ce qui concerne la formation des DE pour laquelle un modèle « marchand » (via des comptes formation individualisés) se développe.
- Un modèle belge ?
- Une formation initiale fortement inspirée du modèle « Académique » mais évoluant vers des touches de modèle « Universaliste ».
- Une formation continue « Universaliste-professionnelle ?

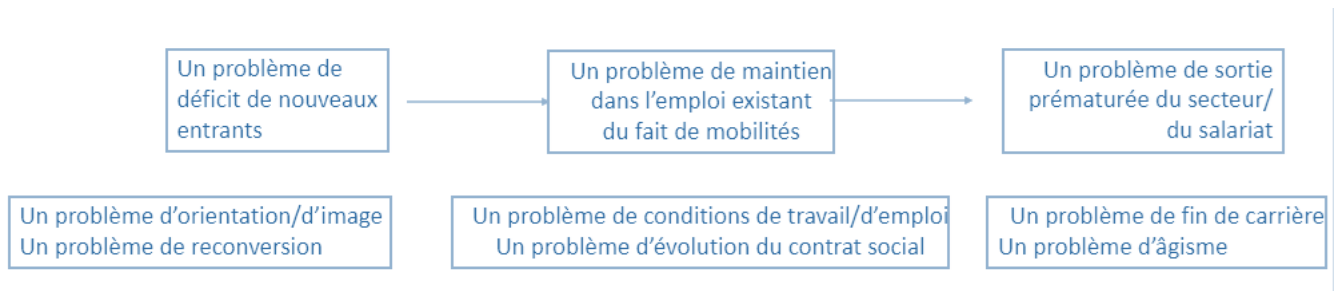


En Belgique, on observe que les filières de relégation présentent un taux de redoublement en lien avec les indices socio-économiques des familles.

Dans l'idéal, les innovations mises en œuvre doivent tenir compte du modèle en présence qui évolue, se renouvelle.

2. Le paradoxe apparent entre tensions sur le marché du travail et chômage structurel

1. Des difficultés de recrutement aux *pénuries de main d'œuvre* : d'une nouvelle catégorie analytique à sa transformation en instrument de politique publique.



Déficit des nouveaux entrants : infirmière ou enseignants par exemple.

Maintien dans l'emploi existant : tendance à s'en préoccuper moins que des nouveaux entrants.

2. Le sentiment d'une mutation du rapport au travail

- De nouvelles catégories de perception du moral des travailleurs : grande démission, distance au travail, désamour du travail, génération Y/Z ...
- ... contredit par les enquêtes
 - D. Meda (2023) montre que le sentiment d'absence de motivation des jeunes se trouve dans toutes les enquêtes auprès des employeurs depuis les années 70 / symétriquement les jeunes souhaitent *un travail intéressant, de bonnes conditions de travail et bien gagner leur vie.*
 - F. Pichault et M. Pleyers (2012) ont montré que les valeurs d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, du sens au travail, des mobilités sont communes entre les générations ; les différences sont plus fortes entre jeunes qu'entre jeunes et âgés.
 - Ces discours ne conduisent pas à des transformations de conditions de travail/d'emploi, mais à renforcement de mythes : plus d'individualisation et de flexibilité (renvoyant supposément aux attentes de la GenY), plus de pression et de dénonciation de l'absence d'une éthique de l'effort.



Ces questions traversent donc les générations et sont communes à toute main d'œuvre. Ce sentiment de mutation légitime une façon de fonctionner qui arrange l'entreprise (contrat intérim par exemple)

3. Une variété d'expériences du chômage

*« J'ai besoin de travailler tout de suite, n'importe quoi.
Je veux un vrai emploi, avec un CDI au bout.
C'est ma passion, je n'en sortirai pas, pas question.
Au moins je nourris mes enfants même si c'est au noir.
À côté de mon projet, je prends des petits jobs
Je ne veux plus être salarié, mais de là à se lancer vraiment. Je n'ai pas peur
de tout faire, même non déclaré.
Déjà si je pouvais avoir un petit boulot.
Avec un contrat définitif, c'est l'idéal que je peux rêver.
Tout ce que je veux c'est gagner ma vie comme tout le monde.
Me dire d'être mon patron c'est difficile quand même.
Le principal c'est de bosser pour gagner quelque chose
Maintenant je fais tout ce qui se présente, il faut bien vivre.
J'ai un bon métier, je ne le lâche pas pour faire n'importe quoi.
Il faut bien avoir de l'argent, et je ne vais pas mendier ou faire un hold-up. »
In Demazière et Zune, 2016*

- Le chômage a toujours été pris dans une tension entre protection et responsabilisation, l'accent est placé selon les périodes/conjonctures davantage sur l'un de ces deux pôles.
- Le chômage est une expérience de ré/dés-organisation d'une vie personnelle et sociale autour d'un déficit de revenus et d'un statut.
- Pourtant toutes les enquêtes montrent un désir d'emploi et de travail. Ces projections gagnent à être comprises sous l'angle de la recherche d'un « **travail accessible** », défini comme :
 - La place => obtenir un poste stable (vrai travail, emploi sûr, un CDI)
 - Le contrat => une amorce de sortie du chômage (travailler, intérim, insertion)
 - Le projet => une cible professionnelle précise visée (métier, ma passion)
 - Le bricolage => des activités informelles (débrouille, réseau, chantiers, coups de main)

3. Les expériences de la formation professionnelle des chômeurs

- Des constats « classiques » :
 - Des stagiaires aux caractéristiques décalées par rapport au profil général des chômeurs (+ diplômés, - âgés, durée de chômage plus courtes) (Dubar & Nasser, 2015).
 - Une proximité/distance vis-à-vis de formats pédagogiques proches de la forme scolaire.
 - Des ségrégations genrées des formations et des effets de retour sur le marché du travail plus significatifs (par rapport à un groupe contrôle) mais par des contrats (plus) précaires.
- La conversion de la formation en capacités fortement interrogée
 - Pour une part elle n'est qu'un passage limité, exceptionnel.
 - Mais ressort une part importante de cumul de choix contraints : sentiment d'obligation à s'inscrire en formation pour échapper aux sanctions (21%), absence d'offres d'emploi reçues à l'issue de la formation (60%), obligation d'accepter l'emploi proposé (23%) (Fusulier *et al.* 2007).
 - Une extension marginale de l'espace des possibles (Conter et Oriane, 2011) : la formation est un pari sur l'avenir parmi d'autres.

autant je me sentais bien, autant paradoxalement je me sentais mal (...) je me voyais pas en faire un métier quoi, de me retrouver tous les jours de 8 à 16 de réaliser des commandes. Ouais, c'est quelque chose que je garde encore d'ailleurs un peu comme hobby d'ailleurs.

je m'y plaisais beaucoup. Il y a un respect total des gens, une communication, bref tout se passe bien. Sauf que moi j'ai eu des problèmes personnels et du jour au lendemain j'ai dû tout laisser tomber. Mais je regrette énormément, malheureusement du jour au lendemain, burn out personnel dans ma vie, et j'ai eu un blocage total

mais problème c'est que je suis asthmatique, le pneumologue a dit il faut arrêter. Au bout du 3è jour je me sentais déjà mal mais j'ai jamais pensé à cette poussière de bois.

le placeur manquait de personnel. Je suis resté en placement 3 mois environ (...) Après je suis retourné en formation mais ça ne me plaisait plus vraiment. (...) c'est moi qui n'y arrivais pas. Je faisais des erreurs. On me le reprochait, mais je n'arrivais pas à lier production et bon travail.

je pensais avoir les 4 conditions pour que le gel du chômage soit fait. Beh qu'il manquait un critère et du coup la dégressivité aura bien lieu tous les 3 mois. De 1800, je me retrouve à 700 euros. Et donc je leur ai expliqué que je partais aussi pour des raisons financières.

Raisons d'abandon de formation d'une EFT menuiserie (Zune, 2019)

- On a tendance à isoler la place de la formation dans l'expérience du chômage, et avaliser l'encadrement institutionnel du chômage comme un arrière-plan fixe
- Or l'expérience du chômage reste prégnante et est évolutive, lestée d'interrogations, d'incertitudes, de repositionnements qui en font une expérience sociale spécifique, et de différentiels de ressources importants entre chômeurs
- La finalité de la formation est à interroger au croisement des expériences et de contextes normés et hiérarchisés, porteurs d'injonctions aux natures et intensités variées

Variété des expériences

› **Améliorer son profil en comblant des failles**

- *Des chômeurs aux ressources de départ permettant de relativiser le chômage dans ses conséquences, il est un temps productif*
- *Une gestion autonome des choix, inscriptions, suivi, bilans de formations centrée sur des augmentations/diversifications de capacités professionnelles*
- *La recherche d'un effet de signal et la perception d'un marché du travail exigeant ; et la fixation de ses propres exigences*
- *Les institutions du chômage (indemnisation, accompagnement) absentes des récits ou décrédibilisées, des reconnaissances plus rares*

Fusulier, Moreau et Zune, 2007

Dans l'esthétique, je crois que c'est un métier où il faut se mettre à son compte (...) Et mon projet d'avenir présent, c'est avec ma meilleure amie, qui est déjà indépendante dans l'esthétique, d'ouvrir ensemble un solarium (Caroline)

Je me forçais à avoir des activités, du bénévolat, un peu de tout pour être en mouvement quoi. Pour pas être ... s'enfoncer dans la routine déprimante du chômage (Isabelle)

J'ai suivi les formations de très près. Parce que je n'avais pas de boulot. Du coup je restais dans le coin des formations puisqu'elles étaient gratuites, qu'il y avait des places, et que je rentrais dans les critères (Laura)

Un trou dans le CV et tout de suite tu perds un pourcentage élevé de chances d'être contacté. La formation c'est un signal, c'est important que tu n'aies pas de trou (Thibault)

Au niveau de l'assistance, c'est hyper nul. On a un accompagnement après une période de chômage longue, donc on est convoqués pour avoir une espèce d'accompagnement, mais on se retrouve face à des personnes qui ne connaissent absolument pas le profil des métiers (Paule)

› **Rattraper son passé pour de meilleures conditions d'emploi**

- *Des chômeurs aux ressources fragilisées par une entrée rapide sur les segments du marché du travail peu qualifié*
- *L'entrée en formation visant une qualification professionnelle suit une période de « travail sur soi », aidé par des autres significatifs proches qui encouragent et valident le choix*
- *La formation laisse entrevoir l'espoir d'un nouveau départ (meilleures conditions d'emploi), malgré la mise en évidence de nouveaux facteurs pénalisants (permis de conduire, âge, connaissance du néerlandais)*

Mon premier boulot ça a été dans la vente, mais plus dans les vêtements, puis j'ai fait un petit boulot de trois mois dans un magasin de jouets. Là ça me plaisait vraiment bien, mais ils ne cherchaient personne pour plus de temps. Et après j'ai été dans une supérette pendant un an et demi. Mais une supérette, ce n'est pas motivant. Je ne me voyais pas faire toute ma vie ce truc-là. Donc voilà. Puis j'ai eu une remise en question, d'où ma formation (Sylvie)

Moi, au départ, je travaillais dans l'Horeca. Puis, après... quand j'étais jeune, j'avais déjà fait des études d'aide-soignante, mais je n'avais pas fini. Alors j'ai décidé de les reprendre tout simplement. C'est pour ça, puisque l'Horeca je n'aimais pas trop. A la longue, quand on veut une famille et qu'on veut un futur, l'Horeca ce n'est pas possible. (Linda)

Je me suis dit, à mon âge, il est encore temps que je change. Si j'attends trop longtemps, ça sera peut-être trop tard, je ne saurais peut-être plus le faire (Didier)

Avec mon formateur on s'entendait super, mais après tu retrouves le contrôle de la recherche d'emploi et là j'ai vu que c'était plus dur qu'avant (Ali)

› **Se mettre en conformité pour garder son statut**

- *Des chômeurs envahis par le chômage : rôles familiaux prédominants, précarité financière, état de santé problématique, etc.*
- *Le contrôle de la recherche d'emploi occupe une place prépondérante dans l'expérience institutionnelle du chômage : la formation est une manière de suspendre le contrôle, mais contient ses propres obligations.*
- *L'emploi ne peut être la priorité, face à l'ampleur des problèmes rencontrés; le manque de ressources relationnelles isole et fragilise.*
- *La formation devient routinisée, artificielle, aussi menaçante que le contrôle, inscrite dans un système d'obligations décalé par rapport aux expériences quotidiennes.*

Rien de spécial, j'ai fait quelques formations. J'ai cherché du travail, mais bon, sans expérience.... Et quand on parle qu'on a des enfants malades, les patrons restent ne sont pas forts à prendre des gens comme ça (Laurence)

J'ai fait la formation parce que comme ça ça stoppait la baisse de mes allocs, mais en même temps je pouvais plus suivre mon fils. Ses résultats ont chuté. Qu'est-ce que je dois faire ? (Farah)
J'ai toujours l'impression que j'avance un petit peu et après, pouf. ... C'est vrai que je n'ai jamais eu d'aide pour me pousser et me dire « Voilà, maintenant vous avez choisi ça, vous trouvez que ça, ça va, qu'est-ce qu'on fait ? Dites-moi ». Je n'en sais rien. Est-ce que je fais bien, est-ce que je fais mal ? Parfois je ne sais pas. (Ernesto)

Je ne sais pas pour combien de temps ça va durer, mais j'arrive à faire les mêmes formations en anglais. Je m'entends bien avec le formateur, le bus s'arrête devant, l'ambiance est bonne. Je prends toujours le même niveau comme ça je suis à l'aise. J'espère qu'on va pas encore me le reprocher (Alain)

CONCLUSION

- Les trois types identifiés laissent entrevoir la variété des injonctions à se former dont les sources sont multiples, au croisement de processus.
 - biographiques (un intérêt/exigence vis-à-vis de soi-même)
 - relationnels (un horizon soutenu/prescrit par l'entourage)
 - et institutionnels (une composante/obligation d'un système statutaire), etc.
- Le renforcement des politiques d'activation pèse très fortement sur l'expérience de formation, et affaiblit les facteurs biographiques et relationnels.
- Des innovations sont nécessaires afin d'ajuster les dispositifs aux déterminants de l'expérience vécue du chômage.

REFERENCES

- Demazière, D. et Zune, M. (2016), « L'emploi et le travail vus depuis le chômage: enquête sur les expériences des chômeurs », *Revue de l'IREs*, N°98, pp. 3-26
- Dubar, C. et Nasser, C. (2015), *LA formation professionnelle continue*, Paris, La Découverte, coll. Repères
- Fusulier, B., Moreau, L. et Zune, M. (2007), *Se former et puis après ?*, Bruxelles, FSE
- Gazier, B. (2022), « Marché du travail et marché de la formation : un regard transitionnel », *Education permanente*, vol. 3, n°232, pp. 15-24
- Granato, M. et Moreau G. (2019), « Les défis de l'apprentissage en Allemagne », *Formation Emploi*, n°146, pp. 7-28
- Meda, D. (2023), « Cessons de répéter que les jeunes ne veulent plus travailler », *Le Monde*, 25 novembre 2023.
- Orianne, JF. et Conter, B. (2011), « La flexicurité et la formation des demandeurs d'emploi : les politiques wallonnes à l'aune de l'approche par les capacités », *Formation Emploi*, pp. 49-62.
- Pichault, F. et Pleyers, M. (2012), « Pour en finir avec la génération Y ... enquête sur une représentation managériale », *Gérer et comprendre*, n°108, pp. 39-54
- Verdier, E. (2008), « L'éducation et la formation tout au long de la vie: une orientation européenne, des régimes d'action publique et des modèles nationaux en évolution », *Sociologie et sociétés*, vol. 40, n°1, pp. 195-225
- Zune, M. (2014), « De quoi les pénuries de main d'œuvre sont-elles le nom ? », *Revue française de socio-économie*, vol. 2, n°14, pp. 5-14

2. Difficultés de recrutement chez les acteurs de l'enseignement qualifiant & de la formation professionnelle - Retours des travaux des IBEFE

Françoise MICHIELS, IBEFE Namur
Valérie CUITTE, IBEFE Verviers
Michelle MARCHAND, IBEFE Brabant Wallon

2.1. Etat des lieux des difficultés de recrutement chez les acteurs de l'enseignement qualifiant et de la formation professionnelle du Bassin de Namur



Dès 2019, les membres de l'IBEFE Namur se sont saisi de la problématique de la mobilisation des personnes vers les options et les formations en manque de candidats. L'Instance a notamment organisé en 2020 et 2021 avec l'aide d'une experte en communication, des ateliers inter-opérateurs pour aider les acteurs locaux à faire évoluer leurs pratiques pour mieux accrocher leurs publics : communication via les sites Internet, utilisation des réseaux sociaux, renforcement du bouche-à-oreille, révision des modalités d'organisation des séances d'information, ...

Malgré de nombreuses initiatives prises à différents niveaux pour attirer des candidats, les représentants des opérateurs de formation et établissements d'enseignement secondaire qualifiant ont à nouveau mis en évidence début 2023 les difficultés qu'ils continuaient à rencontrer en matière de recrutement. Ils ont décidé de **lancer une enquête afin de dresser un état des lieux objectif et actualisé de la situation sur le territoire du Bassin de Namur, en vue de pouvoir sur cette base définir des pistes de travail pour y remédier.**

Celle-ci été lancée durant l'été 2023, via un formulaire électronique envoyé aux organismes des champs de l'Enseignement, de la Formation et de l'Insertion socioprofessionnelle actifs sur le territoire des 33 communes du Bassin de Namur.

78 organismes y ont répondu : 48 acteurs de la formation et de l'insertion socioprofessionnelle (formation de base, formation professionnelle, orientation, aide à la recherche d'emploi, aide à la création d'entreprise) et 30 établissements d'enseignement secondaire.

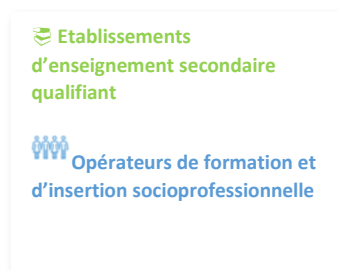
Remarques :

- Toutes les réponses reçues étaient complètes et ont été analysées. Parmi les répondants, on retrouve plusieurs types d'opérateurs (CISP, partenaires du FOREM – appel à projets, établissements d'Enseignement de Promotion sociale, Régies des Quartiers, CFISPA, CPAS, Centres de formation du Forem, Mission Régionale, établissements d'enseignement secondaire, ...) mais certains pôles d'opérateurs ne sont pas représentés ;
- La répartition géographique des organismes ayant répondu couvre l'ensemble du territoire du Bassin de Namur ;
- Le résultat permet d'obtenir une photographie de la situation à un moment donné mais celle-ci évolue constamment ;
- Les réponses ont été reprises « telles quelles » (pas d'interprétation, de nuance,...) ;
- Le temps de réponse moyen au questionnaire est relativement long (un peu plus de 30 minutes) ; ce qui montre un certain investissement de la part des répondants.

La première question de l'enquête portait sur l'évolution globale du nombre de candidats et du public depuis 3 ans. **Un peu plus 40% des établissements d'enseignement secondaire qualifiant ayant répondu à l'enquête constatent une diminution du nombre de personnes qui viennent s'informer sur leur offre et une baisse du nombre de personnes qui viennent s'inscrire. Cette proportion s'élève à plus de 60% pour les opérateurs de formation et d'insertion socioprofessionnelle.**

Remarque : les conditions d'accès aux modules de formation ne semblent pas être un élément explicatif principal des difficultés de recrutement car seuls 17% des opérateurs de formation constatent une augmentation du nombre de candidats qui n'entrent pas dans les conditions d'accès à leur offre de services et par ailleurs, certains opérateurs disent avoir déjà baissé celles-ci afin d'essayer de pallier au problème du manque de candidat.

La question suivante portait sur les types de changement constatés au niveau des publics.



C'est principalement au niveau de la motivation que les changements sont constatés chez les élèves de l'enseignement secondaire qualifiant et chez les adultes en formation. Viennent ensuite les comportements et attitudes et les prérequis au niveau de l'enseignement.

Lorsque l'on interroge les opérateurs de formation et établissements d'enseignement sur les changements constatés, on obtient une longue liste d'éléments relayés par près de 2/3 des organismes ayant répondu à l'enquête. La plupart sont similaire pour les deux types de publics : détresse psychologique, problèmes sociaux et relationnels, problèmes médicaux, problèmes d'assuétudes, démotivation, recherche de sens, manque de repère et de structure, perte de confiance dans les institutions, manque de vision et de projet à long terme, manque d'assiduité et décrochage plus facile, difficulté à suivre des règles et à respecter des consignes, intolérance aux frustrations et plus grande agressivité, exigences plus grandes, manque de prérequis et de connaissances de base, ...



Le constat de difficultés de recrutement est largement partagé. Celles-ci touchent tous types d'opérateurs et tous types de formations ou d'options de l'enseignement (seuls 3 établissements d'enseignement secondaire qualifiant disent ne pas éprouver de difficultés de recrutement pour certaines options et les quelques opérateurs de formation et d'insertion socioprofessionnelle qui sont également dans le cas constatent tout de même souvent une diminution des listes d'attentes pour les entrées en formation).

Par ailleurs, les options ou formations qui ne rencontrent pas de difficultés de recrutement sont également nombreuses et variées.

La problématique est complexe et multifactorielle. Des options ou formations à un métier peu remplies à certains endroits, attirent un nombre suffisant de candidats à un autre. A l'une ou l'autre exception près, il n'a pas été possible de dégager des secteurs d'activité, des types de formation ou des localisations géographiques pour lesquels des difficultés de recrutement semblent plus importantes.

Parmi les causes des difficultés, ont notamment été mis en évidence au niveau de l'enseignement :

- **Des problèmes d'orientation, de choix professionnels mal définis** : choix parmi les options proposées dans l'école d'à côté, orientation par relégation, orientation plus tardive vers les métiers techniques, difficultés à se projeter dans l'avenir, ...
- **Une méconnaissance de l'enseignement qualifiant et des options proposées**
- **Un manque de valorisation des métiers techniques et des options qui y mènent, des a priori**
- **Un manque d'attrait de certains métiers pour les jeunes** (ex. boucher)


- **Des problèmes de concurrence** à certains endroits (ex. attrait de la ville pour les jeunes car plus d'animation qu'en milieu rural. Nombre d'occurrences trop élevé pour certaines options)
- Une **pénurie d'enseignants** et le non-remplacement de certains professeurs pour des périodes parfois assez longue (quand il n'y a pas d'enseignant, certains élèves décrochent et l'option n'attire pas)
- La **non adéquation entre les options porteuses d'emploi et le souhait des élèves**
- Le **manque de motivation des élèves pour certains cours** (ex. math, langues). Les jeunes sont moins prêts à s'investir dans des études qui demandent un travail plus important.

Les opérateurs de formation et d'insertion socioprofessionnelle ont quant à eux mis en évidence :


- **Une évolution des publics** (voir ci-dessus)
- **Un manque de visibilité, une méconnaissance de l'offre**
- **Une diminution des publics adressés par le Forem ou relayés par les CPAS**
- **Le calcul du coût/bénéfice de la part du public qui est en défaveur des parcours de formation** (intérêt pour la conservation des aides sociales)
- **Une perte de confiance dans les institutions**
- **La digitalisation et la problématique de l'accès aux services**
- **Un manque de motivation de certaines personnes pour suivre des cours qui demandent un travail plus important ou des formations longues, qui demandent un investissement plus grand**
- Des **problèmes de mobilité**
- Un **manque d'attrait de certains métiers** notamment en raison des conditions de travail.

La majorité des organismes interrogés ont mis en place des démarches pour essayer de faire face aux difficultés de recrutement (une multitude de démarches ont été évoquées) mais celles-ci n'ont pas fonctionné ou n'ont produit que peu d'effet au regard de l'investissement financier, en temps et en personnel consacré.

C'est souvent un ensemble de démarches à répétition qui semble avoir un impact ; même s'il est modéré. Les contacts directs avec les publics et les intermédiaires (conseillers, réseaux) sont à privilégier.

CHANGEMENTS MIS EN PLACE POUR ESSAYER DE FAIRE FACE AUX DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT ? 

<ul style="list-style-type: none"> ○ Contacts directs avec d'autre écoles (ex. 6^{ème} primaires) ○ Présence au Salon SIEP ○ Publicité à la TV, radio, augmentation de la présence sur les réseaux sociaux, amélioration site Internet, diffusion de flyers, toutes boîtes, placement de bâches en façade, ... ○ Augmentation de la visibilité lors d'événements ex. Namur en Mai, Défilé au Delta, organisation de marches ADEPS, ... ○ Organisation de visites culturelles, voyages (Rome, ski, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Organisation de journées d'accueil et de découverte de l'école, des options, organisation d'ateliers découverte au sein de l'école, de séances d'information à destination des parents avec des anciens, ○ Renforcement des collaborations avec les entreprises, les Fonds sectoriels, ○ Modernisation des locaux, des ateliers et des équipements. Mise en avant des équipements et outils disponibles pour montrer la qualité des formations proposées, ○ Contact avec des organismes d'orientation (ex. CPMS), ○ ...
---	---



CHANGEMENTS MIS EN PLACE POUR ESSAYER DE FAIRE FACE AUX DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT ?

- Publicité et présence sur les réseaux sociaux,
- Création de nouveaux partenariats (services sociaux, maisons médicales, entreprises, ...) et renforcement des partenariats existants, « relance des réseaux » (autres acteurs ISP, acteurs de l'orientation, conseillers du Forem, ...),
- Organisation de journées portes ouvertes : pour les partenaires, les agences d'Intérim, pour les publics,
- Encouragement des anciens stagiaires à devenir des ambassadeurs (renforcement du bouche-à-oreille),
- Organisation de permanences dans des lieux de passage, renforcement des contacts de première ligne
- Affichage dans les commerces, lieux de passage distribution de flyers, publicité dans les journaux locaux,
- Création d'une vidéo de promotion pour les réseaux sociaux et les partenaires,
- Participation à des salons,
- Organisation de séances d'information en ligne, de séances spécifiques (ex. spéciale femmes pour le secteur de la Construction, spéciale - 26 ans habitant à proximité du lieu de formation, ...),
- Mise en place d'un module plus court pour permettre au public de se lancer dans le processus de formation,
- Mise en place d'entrées permanentes,
- Elargissement du public,
- Renforcement du suivi psychosocial,



Les membres de l'Instance Bassin Enseignement Qualifiant Formation Emploi de Namur, lors de la présentation des résultats de l'enquête ont souhaité attirer l'attention sur les éléments qui suivent : de multiples offres sont proposées sur le marché de l'emploi et il y a en parallèle de nombreux candidats qui ont la volonté de travailler mais le problème se situe au niveau de leur mise en adéquation, de l'appariement entre l'offre et la demande. L'enquête est centrée principalement sur les personnes et les évolutions du public mais **il est également important de questionner le marché de l'emploi (exigences en termes de compétences, qualité des emplois proposés, conditions de travail, ...) et de voir ce que les entreprises mettent en place ou peuvent proposer face à l'évolution des publics, de leurs valeurs et de leurs priorités.**



Contact :

IBEFE Namur
Françoise MICHIELS, Coordinatrice
francoise.michiels@forem.be
081/23 97 05

I - INTRODUCTION

Dans le courant du second semestre de 2022, les membres de la Chambre Emploi Formation du bassin de Verviers ont été interpellés au sujet de la difficulté pour certains opérateurs de recruter des stagiaires. La décision d'investiguer cette problématique a été prise, ainsi que celle d'en faire **le thème d'une assemblée générale des opérateurs d'insertion et de formation du 17 février 2023**.

C'était une belle occasion pour l'Instance Bassin de mener à bien une de ses missions, l'animation territoriale, en rassemblant autour d'un même lieu les acteurs de la formation mais également ceux de l'orientation et de l'insertion, qui agissent en amont et sont des pourvoyeurs potentiels de stagiaires.

Les questions de départ ont été nombreuses :

- ✓ Y a-t-il moins de public ? A-t-il changé ? A-t-il d'autres aspirations ?
- ✓ L'offre de formation est-elle pléthorique ? Concurrentielle ? Peu adaptée à la demande ?
- ✓ Les attentes du public sont-elles autres ? Comment le savoir et que faire ?
- ✓ Toutes les formations rencontrent-elles les mêmes difficultés ou au contraire, certains domaines s'en sortent-ils mieux ?
- ✓ La formation préqualifiante est-elle autant touchée que la formation qualifiante ?
- ✓ Qu'en pensent les acteurs de l'orientation ? Ont-ils eux aussi moins de public ? Un public différent ?
- ✓ S'il y a moins de public présent dans les organismes, où est-il et pourquoi ne se forme-t-il plus ?
- ✓ Comment prendre en compte les difficultés que rencontrent les entreprises à recruter ?

Un état des lieux auprès des opérateurs locaux a été réalisé, permettant de faire le point au temps T sur les difficultés qu'ils ont eu à recruter pour leurs modules. Un contact prolongé avec un large panel d'opérateurs a permis de réaliser une photographie détaillée de la situation dans notre bassin.

Parallèlement, nous avons consulté des **travaux réalisés sur la thématique** :

- ✓ L'étude sur le recrutement et l'accroche des stagiaires menée par l'Interfédé des CISP (Dimitri Léonard)
- ✓ Les *focus groups* réalisés dans les bassins du Luxembourg et le nôtre sur les valeurs et les représentations du travail que se font les jeunes de la génération Z (18-29 ans)
- ✓ Une étude du Forem sur les attentes des jeunes face à un employeur
- ✓ La recherche-action qu'avait menée l'Université de Liège (Patricia Vega) sur l'entrée en formation de demandeurs d'emploi peu qualifiés.

Un travail de compilation de données et de pistes de travail a été réalisé sur base des 3 niveaux d'abstraction classiques en sociologie :

Facteurs contextuels : niveau macro – Le cadre institutionnel et social

L'offre de formation, les règles et procédures, la législation chômage, les politiques d'activation, le marché de l'emploi, les freins administratifs et financiers(euro/heure), la précarisation et l'exclusion sociale.

Facteurs organisationnels : niveau méso – Le dispositif

Les moyens (humains et financiers), les stratégies de recrutement (communication, adressage, réseaux sociaux, etc.), la communication (information véhiculée), les processus d'accueil, l'accompagnement psychosocial, le dispositif pédagogique (contenu, méthodes, rythmes de formation, relations avec les formateurs et les autres stagiaires, etc.), la dynamique propre à l'organisation

Facteurs individuels : niveau micro-La personne

L'histoire personnelle, l'environnement, la situation familiale, la problématique des gardes d'enfants, les dispositions personnelles, le degré de fracture numérique(équipements, accès, compétences, utilisation, usages, etc.),l'accès à la mobilité, les conditions d'existence, les accidents de vie, les problèmes personnels, la motivation, les compétences de base, la représentation des enjeux d'une formation, la diminution de la confiance et du lien envers les institutions, les attentes, le support social, etc.

Une présentation de ce travail a été réalisée lors de l'AG du 17/02/23, en prenant en considération le contexte socio-économique que connaît le bassin : la situation du chômage, des revenus d'intégration ainsi que l'évolution des personnes en invalidité.

Deux constats : tous les opérateurs étaient impactés par la difficulté de mobiliser des candidats mais pas tous dans la même mesure ; quasi toutes les formations étaient concernées mais certaines plus que d'autres.

Pour plus d'informations à ce sujet : [Microsoft Word - Actes AG des opérateurs 2023 \(bassinefe-verviers.be\)](https://bassinefe-verviers.be)

S'en sont suivis trois ateliers transversaux chargés d'échanger sur le contenu de la présentation et sur **différentes pistes de réflexion et d'actions** à mener de manière individuelle ou collective.

Le fruit de ces réflexions en ateliers est l'objet de cette présentation qui ne doit pas être appréhendé comme un aboutissement mais comme un point de départ pour un travail collaboratif intra et inter-opérateurs.

II – LES PISTES D'ACTION

A - Les pistes d'action liée à la personne (reposant sur des constats micro)

1. Adapter les conditions de la formation

- Diminuer le nombre d'heures par semaine
- Créer de nombreux liens entre les différents cours proposés
- Intégrer du loisir dans les formations (rompre l'isolement)
- Organiser un fonctionnement proche de celui de l'entreprise
- Créer des modules courts axés sur des résultats concrets
- Mettre en avant la valeur ajoutée d'une formation (permis B)
- Inclure un travail sur la mobilité dans les formations
- Développer une offre dans les métiers d'avenir

2. Placer l'individu au centre du dispositif

- Accompagner le stagiaire dans sa découverte du/des centre.s de formation
- Privilégier le contact « réel », interpersonnel avec la structure de formation et ses différents intervenants

B - Les pistes d'action liées au dispositif (reposant sur des constats méso)

1. Les stratégies de recrutement

- S'ouvrir à d'autres publics (INAMI, ...)
- Communiquer avec d'autres créneaux (Whats'App, ...)
- Rappels téléphoniques avant la séance d'info et le début de la formation
- Axer les critères de recrutement sur la motivation
- Utiliser l'humour pour accrocher

2. Les stratégies d'accrochage

- Revenir aux fondamentaux du métier pour diminuer la longueur de la formation
- Adapter le contenu pour atteindre le niveau requis
- Prévoir des entrées permanentes en formation
- Organiser des rencontres avec des pairs déjà formés
- Démystifier les intitulés de formation, les rendre plus compréhensibles
- Utiliser des moyens de communication et des technologies adaptées à un public jeune (logiciel et pédagogie)

C - Les pistes d'action liées au cadre institutionnel et social

(reposant sur des constats macro)

- Evolution du cadre administratif des structures vers plus de souplesse pour permettre des arrangements horaires (ne plus lier les subsides au nombre d'heures suivies)
- Collaboration entre les CPAS et les opérateurs de formation notamment pour la formation des art 60
- Organiser la mobilité (vélos électriques, ...)

- Se faire connaître auprès d'autres opérateurs
- Faciliter les relais, le partage d'infos et de réflexions

III – CONCLUSIONS

Une AG des opérateurs pour traiter en profondeur la problématique du recrutement était illusoire et tout au plus avons-nous pu assurer la discussion autour de quelques constats et pistes sur lesquels opérateurs, seuls ou en partenariat, peuvent travailler.

Faire le point a permis néanmoins d'objectiver ce que recouvrait la notion de difficulté de recrutement sur notre bassin et surtout de la quantifier : la situation n'est pas critique, même si la difficulté est réelle.

Du brassage des idées, retenons quelques mots clés qui pourront nourrir ou approfondir divers travaux :

- ✓ **Le stagiaire à placer ou replacer au centre du dispositif de formation**, de manière que les difficultés qu'il rencontre soient prises en compte et ne freinent pas/plus son entrée en formation.
- ✓ Pour cela, le **cadre** dans lequel évolue chaque organisme doit permettre une certaine **souplesse** qui peut se traduire par des périodes libérées pour la gestion de problèmes personnels, une entrée permanente, ...
- ✓ Le **réseautage** reste d'actualité et d'importance capitale, avec les acteurs du terrain qui sont bien plus des **partenaires** que des concurrents potentiels. Le champ de la formation sans lien avec celui de l'accompagnement, l'orientation, l'insertion a peu de chances de permettre à ses futurs stagiaires de s'insérer professionnellement.
- ✓ Les problématiques de **santé mentale** renforcent le besoin de réseautage et de travail collaboratif : le secteur de la santé mentale et celui de la formation peuvent se renforcer mutuellement et travailler concomitamment afin de permettre un accès à la formation à un plus grand nombre.
- ✓ Le réseautage peut également s'ouvrir à des **partenaires plus larges**, comme les mutuelles, qui ont en charge le retour vers l'emploi ou la formation de personnes en statut d'invalidité.

Pour permettre à ces pistes d'être pleinement exploitées, il revient à l'Instance Bassin de s'assurer de la lisibilité de l'offre existante sur son territoire, non seulement en matière de formation mais également d'orientation, d'accompagnement, de services de santé mentale.

Il est indéniable que ces conclusions ont été un départ vers de nouveaux travaux que l'Instance Bassin s'est fait un plaisir d'initier en collaboration avec les partenaires présents ce jour.

IV – LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Après l'AG du 17 février 2023, 2 chantiers ont été lancés par l'IBEFE de Verviers en lien avec les pistes relevées lors de celle-ci :

A - S'ouvrir à d'autres public

Des contacts ont été pris avec les mutuelles afin de soutenir les collaborations entre les coordinateurs.trices "retour au travail", les conseillers.ières Forem en charge de l'application de la convention INAMI-OA-Forem et les opérateurs de formation du bassin.

Une matinée de rencontre a ensuite permis aux différents acteurs en place d'augmenter leur interconnaissance et de poser les jalons de concertations renforcées.



B - Augmenter la lisibilité de l'offre de formations pour les professionnels de l'orientation et de l'insertion

Parmi les causes structurelles formulées dans le rapport de Dimitri Léonard concernant le recrutement et l'accroche des stagiaires en formation CISP², on trouve « l'(il)lisibilité du paysage de la formation ». L'équipe de l'IBEFE de Verviers disposant d'un cadastre interne complet et mis à jour très régulièrement, a pris l'option de travailler sur une formule publiable sur son site internet.

Grâce à cette version disponible en ligne pour les professionnels de l'orientation et de l'insertion, le paysage formatif augmente donc en lisibilité (complémentaire avec d'autres outils comme Formapass) pour une orientation optimale des différents publics.

Formation	Type de formation	Opérateur	Site internet de l'opérateur	Nombre de places	Résultat de...	Dossier
Agriculture et petits espaces naturels et bois	Formation professionnelle	Cap Tera	https://www.facebook.com/captera.be	08071 73 11	En cours	1142
Agriculture durable	Formation professionnelle	Maison royale de la Province et F	www.farm.be	04279 40 80	En cours	1242
Bachelier en agriculture	Formation professionnelle	Maison royale de la Province et F	www.farm.be	08721454	En cours	1242
Entrepreneur de jardin	Formation professionnelle	Maison royale de la Province et F	www.farm.be	08721454	En cours	1242
Entrepreneur - Créateur d'espaces verts	Formation professionnelle	Maison royale de la Province et F	www.farm.be	04279 40 80	En cours	1242
Entrepreneur de pays et jardins	Formation professionnelle	Maison royale de la Province et F	www.farm.be	04279 40 80	En cours	1242
Agent technique nature et forêt	Formation professionnelle	Maison royale de la Province et F	www.farm.be	08721454	En cours	1242
Méthodologie biologique	Formation professionnelle	Maison royale de la Province et F	www.farm.be	08721454	En cours	1242
Atte jardinier	Formation professionnelle	Maison royale de la Province et F	www.farm.be	08721454	En cours	1242
Espaces verts	Formation professionnelle	Maison royale de la Province et F	www.farm.be	08721454	En cours	1242



Contact :
IBEFE Verviers
Valérie CUITTE
Experte Veille, analyse et prospective
087/32 62 43
valerie.cuitte@forem.be

² LEONARD, Dimitri. Recrutement et Accroche des Stagiaires en formation CISP : Etude RASta, réflexions générales. Verviers : Interfédé CISP, 2023. 25p.

2.3. Mobilisation des publics sur le Bassin du Brabant wallon

Un groupe de travail portant sur la thématique de la « **Mobilisation des publics** » a été mis en place en Brabant wallon, les opérateurs locaux constatant des difficultés d'accroche de certains publics. Ce groupe de travail coordonné par le Service Relations avec les opérateurs du Brabant wallon et l'Instance Bassin EFE du Brabant wallon a débuté fin 2019/début 2020. Il était composé par plusieurs Centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP), des représentants du Service Clientèle du Forem (SCLI), du CEFO (aujourd'hui dénommé Carrefour des Métiers CdM) de Nivelles, de la Mission régionale (MIRE Bw), et une ASBL d'insertion. Cette composition a évolué au cours du temps.

Au cours des réunions, le concept de Mobilisation a été interrogé; celui-ci recouvre plusieurs significations qui correspondent à des étapes différentes du travail mené avec le public afin qu'il puisse entamer un parcours d'insertion socioprofessionnelle, ou un processus de formation. Il s'agit tout à la fois d'entrer en contact, de rencontrer le public, de le toucher et le sensibiliser, de capter son attention, de susciter son intérêt, de parvenir à le convaincre donc de l'« accrocher » pour, finalement, l'inscrire à une séance d'information, ou un processus de formation, donc le « recruter », ensuite, arriver à le maintenir en formation.

Les opérateurs rencontraient surtout des difficultés à entrer en contact avec un public dit « fragilisé », « éloigné de l'emploi », « hors système »... De nombreuses questions étaient soulevées telles celles de l'accès à l'information, de l'intérêt ressenti à se former, de la correspondance du contenu de la formation avec les besoins du public etc. Partant de cette problématique partagée, ils ont donc souhaité entamer une démarche commune de réflexion. Les premières réunions ont permis de partager les pratiques existantes, que ce soit en matière de communication, de recrutement, d'accueil et d'accompagnement ainsi que les pratiques pédagogiques.

Un travail a également été mené dans le cadre des Assises de l'Enseignement et de la Formation (novembre 2020). Des questionnaires avaient été diffusés et des entretiens avaient été menés au sein même des structures afin de comprendre les freins rencontrés (et levés) et les leviers activés (ressources auxquelles les candidats ont pu faire appel pour l'entrée en formation) par les stagiaires en formation. Les résultats ont été rassemblés dans un document intitulé « Donner la parole » accessible sur le site internet de l'IBEFE Bw³.

Afin de mieux comprendre et approfondir la problématique de départ, les participants ont choisi d'expérimenter une méthode intitulée « Design Thinking », celle-ci étant basée sur un travail mené en collectif, permettant d'élargir les points de vue. Notez que certains constats et pistes ont été repris comme base de discussion pour les ateliers proposés l'après-midi (cf. programme du 27/11/23).

L'accompagnement au processus Design Thinking a fait l'objet d'un recours à un prestataire extérieur. Etant donné la période Covid, les réunions ont été menées pour la plupart en distanciel au cours des

³ Bassin EFE Brabant wallon. Le groupe de travail Mobilisation. [en ligne]. Disponible sur : <https://www.bassinefe-bw.be/groupe-de-travail-mobilisation---610--single>

années 2020/21. Le Design Thinking est représenté par un double diamant symbolisant deux phases essentielles : la divergence ou ouverture et la convergence ou sélection.

Nous avons débuté les travaux par la récolte des informations en créant un guide d'entretien, en ciblant les différents profils à interroger ; chaque partenaire avait des enquêtes à mener sur le terrain ; cela permettait d'aller à la rencontre des bénéficiaires afin d'identifier leurs besoins et leurs attentes. Les informations clés récoltées ont permis la création des fiches d'identité ou « personas » qui ont ensuite été rassemblées au sein de « parcours utilisateurs ». Les différentes expériences ont été placées sur une ligne du temps (en les croisant à des émotions) ; elles permettent de déceler les éléments ou besoins partagés par plusieurs personnes auxquels les opérateurs choisissent d'apporter une réponse.

Ces problématiques partagées ont ensuite été regroupées en catégories. Nous avons opéré un choix permettant de passer de 12 à 8 thématiques : maintenir la motivation, construire la relation entre le demandeur d'emploi et le monde du travail, instaurer la confiance, travailler l'orientation, prendre en compte les attentes, améliorer l'accompagnement, l'ambiance en formation, la communication et l'information. Nous avons constaté que le champ d'action supposé au départ et limité aux difficultés de communication s'est élargi à davantage d'axes de travail. Pour chacun d'entre eux, huit idées de solution ont été générées en groupe.

Par exemple, pour la catégorie « Orientation », les pistes évoquées étaient de proposer des formations préparatoires qui permettent (re) donner confiance et utiliser des outils innovants pour faire sortir les publics de leur « zone de sécurité ». Pour la catégorie « Répondre aux attentes », les pistes étaient de développer l'offre des essais métiers avant l'engagement en formation et écouter « l'histoire du DE » en utilisant des images. Pour la catégorie « Accompagnement », les pistes étaient de créer des « cafés papotes » pour favoriser les liens et organiser des « mises au vert ». Pour la catégorie « Ambiance en formation », les pistes étaient de travailler la notion d'amusement et développer la pédagogie de projet.

Les 64 idées ont été placées sur une « idéabox », un graphique à double axe : l'axe « caractère novateur » et l'axe « difficulté de réalisation ». Le travail suivant consistait à choisir trois idées parmi l'ensemble afin de compléter les fiches concepts ou projets reprenant la description, les points forts et faibles, ainsi que les pistes d'amélioration. Par exemple, nous pouvons citer le projet « créer des capsules vidéo à destination des jeunes » qui pourraient être diffusées via Facebook, Instagram, Youtube... ou celui de « créer une formation stimulant la confiance en soi » proposée par un opérateur spécifique... Quatre prototypes ont été conceptualisés ou représentés par une affiche ou un « pitch ».

Hélas, seule la dernière étape du processus n'a pu être réalisée, c'est-à-dire celle du « testing auprès des utilisateurs » étant donné le contexte de confinement. Cette étape est essentielle si l'on souhaite réajuster le projet en fonction des remarques formulées par les bénéficiaires finaux. L'accompagnement au Design Thinking a été évalué positivement par les partenaires ; il s'agit d'une méthode qui pourrait être reproduite en interne au sein de chaque opérateur.

Afin de poursuivre la démarche entamée, les participants ont proposé trois pistes d'actions : continuer avec l'axe « communication » en faisant appel à un spécialiste en marketing afin de mieux faire connaître l'offre de formation présente sur le territoire du Brabant wallon ; hélas, cette piste a dû être

abandonnée étant donné le prix élevé des offres de prix reçues (dépassement budgétaire). Une seconde piste consistait en une analyse universitaire qui éclairerait les raisons du non attrait de la formation. Une troisième piste avait été proposée par les participants qui souhaitaient explorer les données qui n'avaient pu être exploitées lors du processus Design Thinking.

Malgré l'envie de construire un projet de manière collective, force était de constater qu'il subsistait des difficultés à cibler une action fédératrice. Le moment était approprié pour procéder à un bilan du chemin parcouru ensemble, de mener une réflexion tout en étant accompagné par un professionnel permettant un décentrement. Ce professionnel, outre un retour en arrière sur l'historique et les objectifs du groupe, a invité les participants à cibler trois idées d'actions, tout en partant du noyau positif c'est-à-dire les ressources mobilisables, les actions pour lesquelles les opérateurs se sentent en capacité d'apporter des réponses.

Les choix se sont portés sur les actions concrètes classées en trois axes : pour l'orientation, travailler à l'élaboration d'un « guide pratique » reprenant une série de conseils, adresses de contact, « trucs et astuces », à destination des acteurs de 1^{ère} ligne et aux usagers. L'axe « partenariat et communication » visait plusieurs actions : la poursuite des événements (salon, journées thématiques, ...) destinés aux professionnels et aux demandeurs d'emploi, l'activation des contacts avec le tissu associatif local en veillant à s'ouvrir aux partenaires (les nouveaux, et ceux que l'on ne connaît pas encore), privilégier les contacts directs avec les professionnels partenaires ainsi que le public en identifiant les lieux où ceux-ci se rendent, en fixant des permanences et des rendez-vous.

Ce parcours vécu par les participants a mis en lumière l'importance du travail mené collectivement ; ceux-ci ont trouvé des clés grâce au groupe. Ce processus a également révélé le questionnement des professionnels par rapport au sens de leur travail d'accompagnement ; il semblerait qu'il puisse y avoir un parallélisme avec le sens que le public recherche quand il s'inscrit en formation.

Par rapport aux actions potentielles à concrétiser sur le terrain afin d'accrocher ces publics, un choix est à opérer en collectif ; une seule et bonne piste n'existe pas. Les opérateurs se rendent disponibles et s'investissent dans des actions pour lesquelles parfois aucune évaluation est possible, mais ils ont la certitude que l'ensemble des actions menées produisent un effet sur l'insertion des publics et leur intégration dans un parcours d'insertion socio professionnelle.

Les participants ont choisi de poursuivre l'existence du groupe de travail car il permettra de prendre le recul nécessaire par rapport à l'ensemble des actions menées sur le bassin, tout en évitant la multiplication des réunions. L'activation des contacts inter opérateurs est essentielle, et les acteurs de l'aide ou de l'action sociale constituent un maillon important permettant de lever les freins à l'entrée en formation et à l'accès à l'emploi.



Contact :

IBEFE Brabant wallon
Michelle Marchand
Experte Veille, analyse et prospective
067/88 03 20
michelle.marchand@forem.be

A decorative graphic on the left side of the page consists of two overlapping triangles pointing to the right. The front triangle is blue, and the back triangle is a lighter, greyish-blue color.

PARTIE II : LES BELLES PRATIQUES INSPIRANTES

1. A la découverte d'expériences réussies

Cet événement a été l'occasion de présenter des « bonnes pratiques » via une table ronde réunissant :



- ▶ Dimitri Léonard pour l'Interfédé⁴ des CISP;
- ▶ Laetitia Melon pour « Coup de Boost »⁵ ;
- ▶ Denis François et Lucie Fidalgo pour le Service citoyen⁶ ;
- ▶ Joachim Debelder pour l'IRFAM et le projet Hospi'jobs⁷ ;
- ▶ Éric Baltes pour Amarrages⁸ ;
- ▶ Vincent Giroul pour « Défi des talents »⁹ ;
- ▶ Catherine Mosbeux et une alumna, Margaux, pour YouthStart¹⁰.

1.1. Présentation des invités



Dimitri LÉONARD - Interfédé CISP et enseignant à l'UCLouvain

PhD Sciences politiques et sociales - Politiques de l'emploi, marché du travail, formation continue, insertion socioprofessionnelle à l'UCLouvain.

Les Centres d'insertion socioprofessionnelle (CISP) assurent la formation de personnes peu qualifiées et éloignées de l'emploi. Les CISP proposent des formations de base, de l'orientation et des formations professionnalisantes. Ils recourent à une pédagogie spécifique en offrant un accompagnement personnalisé.

Dimitri Léonard est l'auteur d'une étude sur le recrutement et l'accroche des stagiaires en formation en CISP, étude connue sous l'acronyme RASta. Dans la perspective du recrutement de stagiaires en CISP, cette étude continue à être alimentée en pistes d'actions concrètes par les différents centres.

Au sujet des dispositifs de formation pour adultes, Dimitri Léonard souligne l'importance du sens du projet pour la personne concernée, de la relation de confiance aussi avec l'équipe de formation ainsi que des aspects concrets de la formation : y a-t-il un stage de prévu, des rencontres avec des

⁴ https://www.interfede.be/wp-content/uploads/2023/02/RASta_Rapport-final_17-02-2023.pdf

⁵ <https://www.coupdeboost.be/>

⁶ <https://service-citoyen.be/>

⁷ <https://www.irfam.org/hospijobs/>

⁸ <https://cgppe-dgeo.cfwb.be/accueil-agent/nos-projets/amarrages/>

⁹ <https://www.efp.be/projets/defis-des-talents.html>

¹⁰ <https://youthstart.be/?lang=fr>

entreprises, avec des employeurs potentiels ? En parlant de sens, il faut se demander si le projet de formation colle aux aspirations et au projet de la personne : est-elle actrice au sens de agentivité (ce qui lui arrive est le fruit de ses décisions) ou bien est-elle actrice dans le sens où elle joue un scénario décidé par d'autres (injonctions à se former dans telle ou telle filière) ? L'idée est donc de renverser le paradigme dominant et, comme le disent les québécois à propos de la formation en Europe, de ne plus « organiser un naufrage pour repérer ceux qui savent nager ».

Dans les CISP, le projet est construit avec la personne qui est considérée dans sa globalité et sa singularité, c'est d'ailleurs la marque de fabrique des CISP.

En matière de formation, les études font apparaître deux types de motivation : intrinsèque (l'engagement est lié à la formation en elle-même, à la satisfaction qu'elle procure, au fait de se former, d'apprendre, etc. : la motivation relève donc de soi) et extrinsèque (liée aux avantages extérieurs de la formation comme un diplôme ou des perspectives professionnelles). On sait aussi que les politiques actives ne règlent pas tous les problèmes de la même manière et pour tout le monde.

Il faut à la fois attirer par la communication et l'information et maintenir par le programme qui doit faire sens. Par exemple, plutôt que d'organiser une séance d'information avec l'équipe de direction, laisser la place à un stagiaire ou à un ancien stagiaire qui va jouer le rôle d'ambassadeur.



Laetitia MELON fait partie de l'équipe de coordination du projet.

Coup de Boost c'est 500 jeunes accompagnés par an, dont près de 70% trouvent un emploi, une formation ou reprennent des études dans les 12 mois à la sortie de Coup de Boost

L'encadrement est coordonné par une équipe composée de conseillers du Forem et d'accompagnateurs sociaux de Réso et du CEPAG.

Le projet est disponible dans plusieurs villes en Belgique, notamment à Namur, Mons, Charleroi, Liège, Marche, Tournai...

Coup de Boost, c'est pour qui ? Pour des jeunes :

- Entre 18 et 29 ans.
- Qui habitent en Wallonie.
- Ne sont ni au travail, ni en formation, ni aux études, pour des jeunes dits NEETs.
- Et souhaitent définir un projet professionnel.
- Dans la liste en priorité des jeunes ayant un faible niveau de qualification, une longue durée d'inactivité et/ou des problèmes psychosociaux importants.

Quelles que soient les qualifications du jeune, Coup de Boost propose un accompagnement sur-mesure, adapté aux besoins, pour aider à trouver son projet et il sera épaulé dans sa réalisation.



François DENIS / Lucie FIDALGO -Service citoyen

François Denis est Chargé de mobilisation des jeunes BW-Nam-Lux pour le service Citoyen.

Lucie FIDALGO est ambassadrice. Elle a participé au programme et partagera son expérience.

Le Service Citoyen propose aux jeunes de 18 à 25 ans de tous horizons de s'engager dans des projets utiles à la collectivité, de s'y investir pendant six mois, à temps plein, tout en bénéficiant d'un programme de sensibilisations citoyennes et de nombreuses rencontres. Fondé sur l'égalité des chances d'accès et assurant un brassage social et culturel, le Service Citoyen permet aux jeunes de mieux trouver leur place dans la société et de se projeter dans la vie active. Il offre aux jeunes la possibilité de développer diverses compétences transversales et d'agir en tant que citoyens responsables et critiques. Par ailleurs, l'apprentissage de normes et de valeurs importantes que permet le Service Citoyen est essentiel pour lutter contre l'intolérance croissante dans notre société et pour favoriser un vivre- et un faire-ensemble. Il s'agit d'un dispositif qui existe également dans de nombreux autres pays européens l'ayant déjà institutionnalisé (comme en France, en Allemagne, aux Pays-Bas, en Italie ou encore au Luxembourg).

Un moment fort arrive en 2024 car un financement structurel de 7,5 millions d'euros arrive, permettant à 893 jeunes d'effectuer chaque année un Service Citoyen.



Joachim DEBELDER – IRFAM

Joachim Debelder est diplômé en sciences humaines de l'Université de Liège et chargé de projet et de recherches à l'IRFAM depuis 2020. Avec l'équipe de l'IRFAM, il participe notamment aux recherches et actions qui visent à lutter contre les discriminations systémiques auxquelles sont confrontées les personnes migrantes.

L'IRFAM – Institut de Recherche, Formation et Action sur les Migrations – est un organisme d'éducation permanente au service des professionnels de l'action sociale, de l'éducation, du développement culturel et économique.

L'Institut vise, par une approche multidisciplinaire, à construire des liens entre la recherche et les interventions dans le domaine de l'intégration et du développement, ainsi que de la valorisation des diversités.



Eric BALTES - Projet FSE Amarrages+ Accrochage Scolaire - Fédération Wallonie
Bruxelles – CCGPE DGEO

Eric Baltes est en poste au sein de la Fédération Wallonie Bruxelles pour la gestion de projets Fonds Social Européen en lien avec l'accrochage scolaire.

Le projet Amarrages+ vise à apporter des réponses au processus de décrochage scolaire en tenant compte de son caractère complexe, progressif et multidimensionnel. La philosophie du projet est basée sur le principe des alliances éducatives selon laquelle l'ensemble des

acteurs actifs dans la lutte contre le décrochage travaillent ensemble et en concertation afin de proposer les réponses les plus adaptées et pertinentes aux situations vécues par les jeunes.

En tant que qu'agent Amarrages+ et référent accrochage scolaire diverses activités peuvent être mises en place :

- visant à accroître la motivation, la confiance en soi, l'estime de soi
- de coopération, de communication, de socialisation afin de renforcer les liens sociaux et de groupe
- d'orientation scolaire et professionnelle (notamment via des stages)
- de remédiation et de soutien scolaire
- d'orientation vers des aides externes
- d'accueil et d'accompagnement des élèves qui reviennent à l'école après un séjour en SAS, un séjour à l'hôpital, une exclusion, ...
- liées au comportement (alternatives à l'exclusion, gestion de la discipline...)
- collectives mobilisatrices
- visant la mobilisation et le soutien des familles



Vincent Giroul présente le projet « Défis des Talents ». Il est Directeur Général de l'EFP qui est un centre de formation en alternance PME à Bruxelles. Celui-ci existe depuis plus de 50 ans. Il accueille plus de 6000 apprenants par an et propose plus de 90 formations à un métier.

En Wallonie, nous parlerons des IFAPME. L'IFAPME, l'Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises est un organisme d'intérêt public subventionné, où Défis des Talents est également occupé de se développer dans de nombreux bassins.

Le Défis Des Talents est un événement interactif et innovant, dédié à l'orientation des jeunes parce que choisir une option, une orientation scolaire, une formation, un métier... Ce n'est pas une mince affaire !

Défi Des Talent est un projet qui a fait ses preuves au Canada. Organisé sous forme de compétition amicale, des élèves d'écoles secondaires différentes réalisent une série d'épreuves basées sur les métiers de la formation professionnelle. Chaque épreuve permet de découvrir un métier différent. Concrètement, il s'agit d'éveiller l'intérêt des jeunes participants et de stimuler leur réflexion par rapport à leur choix d'option, de formation ou de carrière. Car choisir une orientation scolaire ou une formation est non seulement une question de passion, mais aussi de connaissance des opportunités et des choix qui s'offrent à nous !



Catherine MOSBEUX est CEO de YouthStart Belgium. YouthStart, est une organisation à but non-lucratif qui accompagne les jeunes NEET, entre 16 et 30 ans, peu scolarisés, partout en Belgique. Ces jeunes, provenant de différents horizons économiques et sociaux, partagent tous le même besoin de pouvoir

se réinsérer dans la vie professionnelle et plus largement au sein de la société. Durant un trajet gratuit de 8 jours, en groupe de 10 à 15 participants, ces jeunes se glissent dans la peau d'un entrepreneur et apprennent ainsi à devenir les entrepreneurs de leur vie. Les coachs Youthstart les accompagnent à identifier leurs talents et rêves d'avenir et à les concrétiser dans un projet réaliste. A l'issue de ce trajet, 70 % des jeunes retournent à l'école, trouvent du travail ou lancent leur propre entreprise.

1.2. Jeu des questions et des réponses

Des questions qui explorent les expériences mises en place par les invités et les impacts positifs sur les publics.



Qu'est-ce qui attire les jeunes/les demandeur·euses d'emploi dans vos dispositifs ?

Catherine Mosbeux : recruter des jeunes prend de l'énergie. Il est important de se diversifier. Notre formule courte sur 3 semaines facilite l'entrée dans le dispositif. De plus, cette formule leur permet des synergies avec d'autres partenaires. Le parcours proposé en collaboration avec lesdits partenaires est donc cohérent. L'ambition de YouthStart est d'amener les jeunes à découvrir leurs talents et à se projeter dans un avenir radieux. YouthStart est principalement financé par le privé. Le targeting bénéficie également de ce soutien du privé (fondations et entreprises). Pour résumer, ce qui marche et attire est une formule courte en combinaison avec des trajets d'accompagnement plus long et plus spécifique, des collaborations avec d'autres partenaires et une stratégie de communication digitale (« targeting »).

Margaux : c'est par un post Facebook que Margaux a appris l'existence de YouthStart. L'ouverture du projet (pas de prérequis en termes de diplôme) l'a attirée. Après l'arrêt de ses études en soins infirmiers, Margaux se sentait perdue ; elle n'avait plus de vision d'avenir. Avec YouthStart, elle a repris confiance en elle et a pu monter son projet d'indépendante de A à Z grâce à l'aide et aux outils mis à sa disposition par YouthStart.

Joachim Debelder : Hospi'Jobs est un projet pilote mené par l'IRFAM en partenariat avec l'asbl « Le monde des possibles » et soutenu par le Forem. Le public est ciblé : il s'agit de personnes étrangères hors Union européenne, souvent des primo-arrivant·es ne parlant pas le français et exclues des autres dispositifs.

Hospi'Jobs s'inspire d'autres expériences à l'international qui ont fait leurs preuves. Il s'agit d'un stage de 12 semaines en hôpital. Le dispositif mise sur la dynamique entre pairs. Ainsi, le/la stagiaire est accueilli·e par une personne racisée dont le parcours est similaire au sien (parcours migratoire). Il s'ancre également dans le concret avec, dès les premiers jours, la visite des hôpitaux où auront lieu les stages. Enfin, la dimension collective est importante ; elle est

travaillée pour créer une dynamique et une identité de groupe. Dans la mesure où il s'agit de personnes en situation précaire, le groupe leur offre un soutien et une entraide précieuse. Cet élément est déterminant.

Catherine Mosbeux : les jeunes se rendent compte qu'ils/elles ne sont pas seul-es. Ils/elles voient aussi la complémentarité des talents et la richesse des intelligences multiples et différentes. Chacun-e apporte quelque chose.

Denis François : le Service citoyen offre à des jeunes entre 18 et 25 ans une expérience de vie formative. Le critère de l'âge étant le seul, les groupes brassent les couches sociales. 75% des jeunes sont des demandeur-euses d'emploi en stage d'insertion ; dans le pourcentage restant, certain-es viennent de finir leur rhéto, sont en arrêt d'études, en réorientation ou sont des primo-arrivant-es. Le service citoyen accueille un public pour qui le marché de l'emploi est hors d'atteinte. C'est sans doute l'un de ses principaux attraits.

L'axe principal est constitué par les missions : les jeunes passent 4 jours par semaine dans une association (grande variété aussi bien dans les activités que géographique).

Le collectif est également important : ce sont 25 jeunes, amené-es à se rencontrer fréquemment. Ils/elles se rendent ainsi compte qu'ils/elles ne sont pas seul-es dans leur situation. La solidarité est grande. Des groupes peuvent démarrer à tout moment de l'année.

Enfin, les jeunes bénéficient d'un accompagnement individuel grâce auquel ils/elles sont pris-es dans leur globalité.

Lucie Fidalgo : Lucie Fidalgo est ambassadrice du Service citoyen. Le service citoyen a changé sa vie. Elle a arrêté ses études en 2021 à cause du covid et se sentait perdue. Elle assiste alors à une séance d'info du service citoyen et s'inscrit dans la foulée car elle avait, dit-elle, besoin de retrouver un sens à sa vie. Le service citoyen lui a rendu un sentiment d'utilité, à la fois dans l'association et dans le groupe. Elle y a gagné en confiance en soi, a appris énormément de choses et a gagné des ami-es. De plus, la reconnaissance du Forem de ce dispositif lui a permis de ne plus devoir rechercher de l'emploi durant les 6 mois que dure le service.

Autre facteur adjuvant : le fait qu'il y a des missions un peu partout, y compris près de chez soi.

Laetitia Melon : « Coup de Boost » aussi utilise, dès le début, l'approche collective. Cela permet de se rendre compte qu'on n'est pas seul-e dans cette situation. L'objectif de Coup de boost est de ne pas considérer les jeunes comme des personnes fragilisées et de leur rendre l'opportunité de choisir ce qu'ils veulent faire de leur vie. Certain-es ont en effet un passif d'orientation forcée. Le public a entre 18 et 29 ans. Coup de boost veut les amener à refaire confiance aux institutions.

Coup de boost permet au public de prendre son temps, pendant 6 mois, parfois 9 (maximum). C'est un passage où l'on peut réfléchir à soi, à son orientation, sans pression. Il n'y a pas de programme standardisé. Les animations se donnent en fonction de la dynamique du groupe. Les travailleur·euses sociaux·ales ont le temps aussi de se poser et de réfléchir au programme.

Ce dispositif existe grâce à la complémentarité entre le Forem, le CEPAG et Reso. Les plateformes structurelles permettent de pérenniser les collaborations. Cette stabilisation, dans un panorama plutôt mouvant au gré des appels à projets, est porteur. Sans les réseaux sociaux, par le seul bouche à oreille et le contact direct, Coup de boost parvient à attirer et à accueillir les jeunes. Ils/elles y trouvent un lieu de réappropriation, de resocialisation, d'autant que les plateformes sont ouvertes même en dehors des animations et des entretiens. C'est aussi un lieu où se réfugier pour éviter ce que l'on vit au quotidien.

Ce dispositif s'inscrit réellement dans l'éducation permanente : faire réfléchir le/la jeune à sa position au sein de la société ainsi qu'à son rôle, d'une part, mais également vaincre le message culpabilisant qui rejette sur ses épaules la responsabilité de leur échec à s'insérer sur le marché de l'emploi.

Éric Baltes :

depuis 2015, le projet Amarrages+ intègre un référent accrochage scolaire dans les écoles, CEFA et d'autres structures comme les AMO. Il s'agit de toucher le plus directement possible les jeunes en risque de décrochage.

Concrètement, un·e éducateur·rice se tient à la disposition des jeunes. Il n'y a pas de bureau mais bien un local dédié à cet accueil, si possible légèrement en dehors de l'école (une cave, un grenier, une annexe...). Cet accueil se veut bienveillant et sans jugement, d'où l'importance de la relation de confiance et des liens interpersonnels et la posture de l'éducateur·rice, non pas dans l'expertise mais dans l'accompagnement.

Vincent Giroul :

le concept de « Défi des talents » vient du Québec. Il s'agit d'une journée où des élèves de 2^e et 3^e secondaire vivent des défis. Ils/elles rencontrent des métiers à travers ces moments décoiffants, surprenants, déroutants; l'important étant d'entamer le dialogue non seulement avec les élèves mais aussi le corps professoral et les familles à propos des goûts, de l'attirance pour tel ou tel métier, des dispositions que l'on a ou que l'on n'a pas.

Bien que porté par un centre de formation – l'EFPP – l'objectif n'est pas de faire du recrutement mais d'améliorer l'orientation des jeunes en augmentant leur connaissance des métiers, ce qui, en plus d'améliorer le recrutement, favorise le maintien dans une formation choisie pour les bonnes raisons.

« Défi des talents » est un projet open source : tous les dispositifs et toutes les activités sont mis à la disposition de qui veut s'en saisir.

L'IFAPME est en train de mettre le dispositif en place en Wallonie.

Notons enfin que « Défi des talents » peut parfaitement se combiner avec certaines des activités présentées par les autres participant-es à la table ronde. Cerise sur le gâteau : il permet de travailler à dégenrer les métiers car en 2^e et 3^e secondaires, ces stéréotypes ne sont pas encore installés.

Dimitri Léonard : Dimitri Léonard est l'auteur d'une étude sur le recrutement et l'accroche des stagiaires en formation en CISP, étude connue sous l'acronyme RASta. Cette étude continue à être alimentée en idées par les différents CISP.

Dimitri Léonard cite un constat fait depuis le Québec sur la réalité wallonne et belge : « Vous organisez un naufrage et puis vous repérez ceux qui savent nager ». Traduisez : les mesures d'activation sont inefficaces. En réalité, ce qui attire les jeunes et les stagiaires en général, c'est le sens, la confiance et le concret. Il importe à la fois d'ancrer et d'accrocher, de là le mot-valise/néologisme, « ancrochage ». Car le discours dominant a beau placer la personne au centre, dans la pratique, c'est l'inverse qui se produit : elle n'est pas actrice de sa vie (agentivité) mais actrice d'un « film » dirigé par d'autres.

En résumé : Les éléments facilitateurs

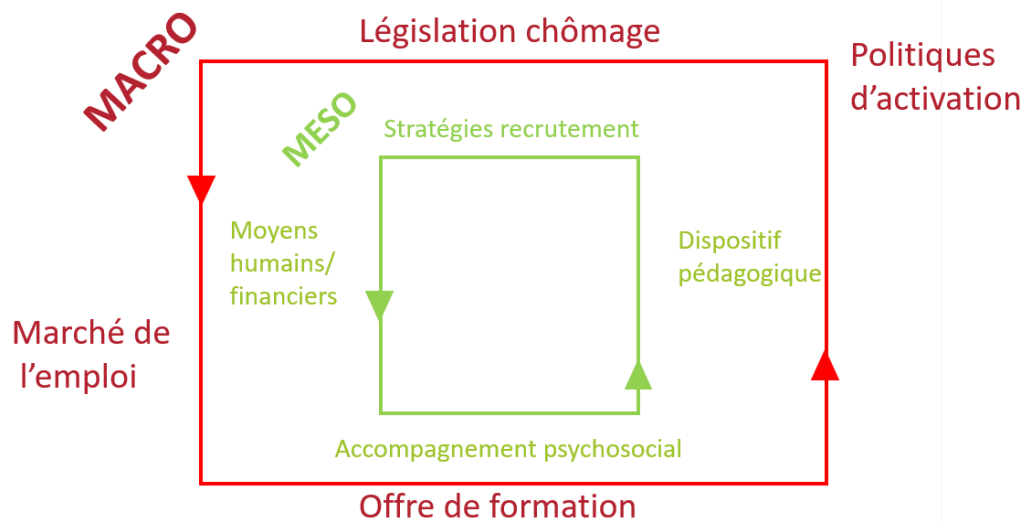
- ✓ Avoir le temps, pouvoir prendre le temps sans pression.
- ✓ Formules courtes (ex. 3 semaines).
- ✓ Synergies avec différents partenaires (ex. pour accompagnement des personnes sur des problématiques « lourdes », pour offrir des parcours cohérents).
- ✓ Offre structurelle afin de permettre le développement d'un ancrage partenarial local mais aussi le développement du bouche-à-oreille et des contacts directs pour attirer les publics.
- ✓ Importance de créer de la confiance : accueil bienveillant et sans jugement, vigilance par rapport à la relation et aux liens interpersonnels, par rapport à la posture non pas dans l'expertise mais dans l'accompagnement.
- ✓ Donner de la confiance en soi, travailler sur le sentiment d'utilité, permettre aux personnes de se regarder positivement, de découvrir leurs talents et de se projeter dans un avenir radieux, de créer un projet. Permettre aux personnes de se rendre compte que chacun peut apporter quelque chose, de la richesse des intelligences multiples et différentes.
- ✓ Donner/redonner aux personnes confiance dans les institutions
- ✓ Ouvrir l'accès aux dispositifs (plateformes, lieux de formation, ...) en dehors des animations et entretiens : lieux de réappropriation, resocialisation, refuge par rapport au quotidien, de réflexion par rapport à sa position et son rôle dans la société (cf. éducation permanente), ...
- ✓ Ne pas considérer les personnes comme des personnes fragilisées et leur rendre l'opportunité de choisir ce qu'elles veulent faire de leur vie. Ouvrir le champ des possibles. Permettre aux personnes de devenir acteurs de leurs parcours.
- ✓ Donner des outils aux personnes.
- ✓ Pas de diplôme ou prérequis exigé à l'entrée (facilitation de l'accès).
- ✓ Offre « ouverte ». Pas de programme prédéfini, commun à tous, standardisé. Programme à la carte en fonction des besoins des uns et des autres.
- ✓ Programme ancré dès les premiers jours dans le concret (ex. visite de lieux de stage, 4 jours par semaine dans une association).
- ✓ Stratégie de communication/marketing de « ciblage » ou « targeting », post Facebook.
- ✓ Implication d'entreprises qui veulent s'engager au niveau sociétal, association avec des entreprises pour accrocher les publics.
- ✓ Implication d'anciens « stagiaires », accueil par des personnes dont le parcours est similaire au public cible. Travail en duo.
- ✓ Travail de la dimension collective, création d'une dynamique et d'une identité de groupe (le groupe offre un soutien et une entraide précieux), travail sur l'intelligence collective, permettre aux personnes de se rendre compte qu'ils ne sont pas seuls dans leur situation.
- ✓ Combiner la dimension collective avec un accompagnement individuel.
- ✓ Permettre de prendre le temps de se poser, de réfléchir à soi, à son orientation, sans pression « bulle d'air ». Bénéficier d'une reconnaissance du dispositif par le FOREM de ce dispositif pour ne plus devoir rechercher de l'emploi durant ce laps de temps.
- ✓ Proposer des dispositifs sur base de démarches volontaires, sans sanction en cas d'abandon (<> politiques d'activation).
- ✓ Proposer des activités un peu partout (près de chez eux).



**PARTIE III : DES ATELIERS RÉFLEXIFS POUR ALLER
PLUS LOIN...**

1. Classement en 3 catégories des constats et propositions issus des ateliers : micro, méso & macro

Afin de réaliser une analyse à la fois la plus complète et la plus fine possible, l'ensemble des réflexions menées lors de nos 3 ateliers ont été réparties en 3 niveaux d'analyse et ensuite triées en thèmes principaux. Si le texte présenté ci-après sous forme de tableau peut parfois sembler décousu ou même contradictoire, c'est parce qu'il est le reflet d'une intelligence collective exprimée oralement puis retranscrite.



- Le niveau **macro** : les facteurs institutionnels et sociétaux
 - ▶ Stages & contrats
 - ▶ Allocations & Sanctions
 - ▶ Dispositif
 - ▶ Consultations & écoute
 - ▶ Financements
- Le niveau **méso** : les facteurs liés aux dispositifs
 - ▶ Organisation & collaborations
 - Communication
 - Relations avec les entreprises
 - Ecoles
 - ▶ Formations
 - ▶ Formateurs

- ▶ Ouvrir d'autres lieux d'accueil
- Le niveau **micro** : les facteurs liés à la personne
 - ▶ Activités
 - ▶ Ecoute & confiance

1. Analyse macro

Stages & contrats

Dans le cadre des stages se pose la question de l'assurance ; il faudrait pouvoir, quel que soit le statut, mettre la personne en stage. De ce fait, les *contacts avec les entreprises devraient être renforcés* et proposer *un contrat spécifique* en assurant la personne en stage. Il faut fluidifier le parcours : **le « 70 bis pour tous » !**

Allocations & Sanctions

L'allocation universelle pourrait apporter une solution. Parfois, entrer sur le marché du travail signifie quitter son statut pour aller vers un emploi dont le salaire est peu élevé.

La question des petits salaires devrait être réfléchi, en ne diminuant pas les allocations.

Une autre piste serait de **garantir le temps de la formation tout en maintenant le droit aux allocations.**

Actuellement, il faut *prendre en compte le cadre légal* existant au niveau du CPAS ; au niveau du RIS, la notion « être disposé à travailler », est large. Comment cerner cette notion ? La philosophie ne colle pas à la réalité des choses. Il faudrait **réviser le motif de sanction.**

Il faut prendre en compte le fait que la personne s'installe dans un processus. Le CPAS devrait être **plus souple**. De plus, ce ne sont pas des institutions uniformisées. Le temps des usagers et celui des institutions ne sont pas identiques. Dans le cadre des projets individualisés, on prévoit la résolution des problèmes financiers, de santé... C'est faisable, mais dans les faits, ce n'est pas toujours construit de cette façon. Si la personne n'est pas prête à l'emploi, alors elle ne peut mener à temps son insertion à l'emploi. Elle ne fait pas toujours part de ses difficultés par crainte.

L'Etat social actif doit être interrogé ; le **revenu d'intégration** est conditionné au travail, il faudrait changer cela. **Mettre en question l'obligation de travailler.**

Qu'en est-il des sanctions en cas d'abandon ? Il faut pondérer avec **un contrat à inventer** et proposer une autre forme de contractualisation. Dans le projet Coup de boost, le contrat est moins coercitif. Qu'en est-il du MISIP ?

Dispositifs

Les patrons ne sont pas toujours au courant, il faut les informer des dispositifs existants.

La **validation des compétences** est un dispositif qui met du temps à mettre en place. Mais, il y a une volonté de **développer le dispositif**, cela bouge doucement ; afin de faciliter les processus, par exemple, un traducteur pourrait être mis à disposition. On pourrait sensibiliser les entreprises à ce que cela pourrait leur apporter. Faire de la validation dans l'entreprise pourrait être un « plus ». Mais, pour les stagiaires porteurs d'un handicap, la validation des compétences est trop qualifiée.

La **validation des compétences** devrait être plus répandue. Dans les ILA, une personne peut disposer de connaissances en électricité par exemple, de technicien frigoriste, or son **diplôme n'est pas reconnu**.

Les relations interpersonnelles avec les patrons sont importantes ; il faut maintenir les stages gratuits, et les **primes devraient être plus durables**, plus souples.

Le côté rigide des institutions devrait évoluer ; par exemple, il faudrait **être plus souple** pour la remise du rapport, disposer de **volets administratifs** plus simples.

Le public est abîmé avec un contexte social difficile ; un **temps supplémentaire est demandé pour l'accompagnement**, le job coaching ; souvent il faut enchaîner quelques semaines de mise en confiance.

Les pouvoirs politiques doivent rester conscients de cela. Or, les opérateurs sont plongés dans des contrôles administratifs. Il faut alors faire preuve de beaucoup de **confiance** entre les institutions. Les justifications ne doivent pas se faire au détriment du temps passé avec les bénéficiaires, il faut trouver le juste milieu.

Il faut pérenniser les projets et assurer des moyens supplémentaires même dans les zones rurales. Oser arrêter ce qui ne fonctionne pas. Les appels à projets jettent le flou... Cela complique l'orientation. Il faudrait **des financements plus pérennes**.

Faciliter l'équivalence des diplômes pour les personnes étrangères et d'origine étrangère car, à l'heure actuelle, la procédure est extrêmement difficile et le processus s'avère démotivant.

Disposer pour les stagiaires d'un F70bis chapeau qui dès que le stagiaire entre en formation le suit. Cela simplifie l'administratif.

Le subventionnement à l'heure de formation prestée crée un biais dans la mesure où les CISP sont souvent/toujours en mal de candidats.

D'autre part, on parle beaucoup du caractère obligatoire ou non obligatoire des dispositifs aujourd'hui. Si certains **dispositifs** doivent certainement demeurer sur base **volontaire**, d'autres en revanche devraient

peut-être rester **obligatoires**. Je pense notamment à l'obligation de **rencontrer son·sa conseiller·e au FOREM**.

Dans le même ordre d'idée, si l'obligation d'entrer en formation peut être cause de décrochage, **l'obligation de visiter un centre**, d'aller à une séance d'information peut permettre de découvrir des possibilités jamais envisagées par les publics.

Il faut permettre au CISP de certifier, les rendre qualifiant.

Il faut travailler l'**accessibilité** des opérateurs de formations car certains d'entre eux ne sont pas suffisamment accessibles.

Il faut continuer à travailler les **freins** à l'entrée en formation ou à l'emploi, comme celui de la **mobilité**. Des initiatives existent et semblent porter leurs fruits : covoiturage, prêts de vélos électriques, organisation de transport en commun de stagiaires, ...

Il faut des représentants de l'enseignement primaire dans les IBEFE.

Le **service citoyen** devrait être obligatoire pour permettre aux jeunes d'explorer de nouveaux horizons. Cependant, les représentants du Service Citoyen sont contre cette idée. Ils voudraient surtout que la **participation à une séance d'information** concernant le service citoyen soit **obligatoire** et que les **services d'orientation et d'insertion** connaissent mieux leur existence et l'intérêt de ce parcours.

Consultations & écoute

Consulter, écouter les publics concernés :

Lors des prochaines négociations gouvernementales, **une consultation des personnes concernées par les politiques de l'emploi (les demandeurs d'emploi notamment)** serait organisée à travers des rencontres avec les décideurs politiques.

L'idée est élargie à la **consultation des jeunes à l'école et du public en formation** : ils pourraient témoigner de ce qui les a motivés et aidés dans leur parcours.

La création d'une fédération des demandeurs d'emploi serait intéressante afin de répercuter les différents parcours en termes de qualifications et de besoins de formation. Il s'agirait aussi de les rencontrer chez eux, de découvrir leurs milieux de vie.

Importance d'inviter les gens à venir dire ce qu'ils vivent, à témoigner de leurs parcours pour motiver les suivants. **Les écouter et arrêter** de penser à leur place pour construire des dispositifs qui fonctionnent.

Organiser des **réunions de travail** avec **les gens déjà en formation pour comprendre comment on peut faire évoluer la façon de recruter et d'accrocher en formation.**

Dans le même ordre d'idée, il faudrait pouvoir **creuser les causes d'abandon** des formations avec les bénéficiaires et les formateur-trices. En savoir plus sur les raisons d'un abandon ça peut permettre de revoir l'approche de sa formation ou d'établir des causes structurelles ou conjoncturelles.

Financements

Il faut **supprimer les obligations de résultats par centre** (ex : les indicateurs de « sorties positives ») et **de nombres d'heures de formation données** car elles coïncident souvent la créativité dans l'approche de la formation et ne permettent pas toujours de se centrer sur les besoins réels des personnes bénéficiaires.

Il faut **valoriser financièrement les temps d'échange entre formateurs.**

Un représentant **CEFA déplore le manque de temps et de RH** qui ne permettent pas toujours d'accompagner idéalement le jeune dans l'entreprise.

Les services qui accompagnent les demandeurs d'emploi en entreprise via des **job coachs sont trop peu subsidiés.**

Il faut **revaloriser les formations en les payant mieux**.

Il faut pouvoir donner des **moyens à l'enseignement** et aux enseignant-es, il faut pouvoir les outiller et leur permettre une approche réflexive. Or, la situation des enseignant-es semble plutôt se dégrader ces dernières années et il existe des craintes et incertitudes chez nombreux professionnels concernant les évolutions de leur secteur (notamment politiques) dans les années à venir.

2. Analyse méso

Organisation
&
collaborations

Communication

Pour la communication, **communiquer par SMS** constitue une piste car les bénéficiaires n'écoutent jamais les messages vocaux. Les SMS laissent une trace qui appelle une réponse. Un rappel est facile après un SMS. Parfois, les messageries vocales ne sont pas configurées. Souvent, les personnes rappellent sans même écouter les messages (proposition d'un CFISPA).

Mobiliser et accrocher autrement :

Comment les mobiliser autrement que par des mailings ? **Avoir des contacts interpersonnels** par téléphone ou chez eux. L'objectif étant de mieux saisir et comprendre les réalités de vie des personnes.

Par rapport à cette idée d'aller sur le terrain **rencontrer les bénéficiaires dans leur milieu de vie**, il y a peut-être matière à s'inspirer de certaines démarches menées par les AMO, qui accompagnent parfois les jeunes et « **poussent la porte** » de certains partenaires avec eux.

Autre proposition : **disposer d'équipes multidisciplinaires** dans toutes les structures ; avoir par exemple une assistante sociale pour l'accompagnement psycho social, un psychologue... Cela permettrait une première accroche. En effet, les équipes ne sont pas toujours outillées, ; cela faciliterait un relais interne. Travailler ensemble dans la collectivité, proposer un *accompagnement dans la globalité*. Proposer des groupes de paroles avec des psychologues, sur des thèmes différents permettrait de glisser vers un accompagnement plus individualisé.

Un « fil rouge » pour les personnes accompagnées serait souhaitable ; il faut **faire preuve de réactivité**, établir **des relais**, faire confiance aux **professionnels** de terrain qui sont bien placés, prendre « l'étincelle » et réagir vite.

Etablir des ponts avec d'autres associations est important. *Améliorer la collaboration*, savoir vers qui se tourner, c'est important pour le demandeur d'emploi. Cette coopération est essentielle.

Une autre piste serait d'assurer la **médiation interculturelle**, mais comment gérer cela ? La **confiance** est à construire à plusieurs niveaux.

Hospi Job aurait 60% d'insertion après le dispositif ; le travail interculturel y est important. Hospi Job tente une validation des compétences avec l'IFAPME. Dans cet esprit de dialogue entre le secteur associatif et l'entreprise, ils doivent essayer de **parler le même langage**. Chacun doit tenter de parler le langage de l'autre. Un travail de remédiation en français par l'opérateur peut être proposé.

On pourrait imaginer **organiser des entretiens hors structure**, dans les cafés, à la maison, en dehors des heures de travail, tout en prenant en compte les problèmes de santé mentale. L'objectif est **d'adapter les horaires** aux besoins de la personne.

Importance du rôle de la communication dans la formation, pas seulement pour les jeunes mais pour tous les publics. Il est important d'aller à la rencontre des gens. On constate qu'il y a 20 à 30% de personnes en moins par rapport à avant. Où sont passés ces gens ? Il s'agit d'aller à leur rencontre, de trouver la façon de leur parler de nos formations. Pour un public précarisé, éloigné de l'emploi, notre jargon est incompréhensible. D'où **cet outil qu'est le Facile A Lire et à Comprendre (FALC)**.

Il faut plus d'interconnaissance et collaborations entre les structures d'insertion et de formation :

Il faut que les structures de formation et d'insertion augmentent encore leur niveau **d'interconnaissance** : parfois elles se découvrent après 20 ans de présence commune sur un secteur et c'est très enrichissant. Les anciens stagiaires (« ambassadeurs ») peuvent témoigner de leur parcours et sortir ainsi du discours habituel des assistant.es sociaux.les.

Les **intitulés de formations** sont **violents symboliquement** : « remise à niveau », « formation de base », « module de redynamisation ». Il faut les changer, les faire évoluer.

Il faut développer les partenariats MIRE-Intérim-Entreprises.

Changer la communication :

- Changer la communication sur les formations (accessible en facile à lire et à comprendre)
- Communiquer plus simplement (**Facile A Lire et à Comprendre** - FALC) afin d'être compris par tout le monde

On peut parfois déplorer également **l'absence des entreprises dans les débats sur la formation**, ce qui ne permet pas toujours de bien cerner leurs besoins. Elles sont également assez peu présentes dans l'apprentissage et la formation initiale/enseignement.

Il faut **impliquer** beaucoup plus **les entreprises** dans les parcours de formation et rendre **obligatoire la formation au tutorat**. Il faut des qualités relationnelles et pédagogiques pour accrocher un jeune et valoriser son travail. Former des personnes ressources qui deviennent de véritable « **mentors** » **relayant le message « accrochez-vous ! »**.

La création d'un **label « tuteur formé »** serait une **bonne idée pour attirer les jeunes et leurs parents**.

Susciter des passions en **visitant des lieux de formation ou des entreprises** tout en sachant que les publics ne sont pas toujours réceptifs au moment où l'information leur arrive.

Relations avec les entreprises

Ainsi, pousser les portes des entreprises pour découvrir certains métiers constituerait une piste supplémentaire. Cela signifie aller voir ce qui se passe « en vrai » en entreprise. Pour celles-ci, accueillir un stagiaire est coûteux, il faudrait une **compensation financière** ou des périodes de MISIP plus longues. En effet, aller voir comment fonctionne une ligne de production industrielle, par exemple, est intéressant, mais on peut comprendre que cela désorganise l'entreprise.

On pourrait **organiser des journées sectorielles**, par exemple, sur les métiers en tension.

Les entreprises sont un acteur incontournable : les politiques d'insertion ne peuvent pas fonctionner si les entreprises ne participent pas ; il faut donc **prendre en compte les besoins des entreprises**. Mais celles-ci doivent être prêtes à engager des **personnes peu qualifiées**. Il s'agirait d'inviter les entreprises à s'inscrire dans un processus avec les fédérations sectorielles afin de former un travailleur à qui il manque certaines compétences. Souvent, les emplois pour des « petites mains » sont occupés par des personnes

surqualifiées. En entreprise, les stagiaires se sentent respectés. Ils sont confrontés parfois à des défis, et aux échecs.

L'idée est d'inciter les entreprises à ***s'engager dans la responsabilité sociétale***.

Le job coaching est une solution pour ***l'accompagnement en entreprise***, le lien est garanti. Il faut permettre les allers et retours. Des gens ont besoin d'être confrontés à l'échec pour fermer certaines « portes ».

Les employeurs peuvent être impliqués en travaillant sur des compétences précises ; il faut donc davantage apprendre à les écouter ; il faudrait alors ***des espaces communs***. Il y a des aspects qualitatifs à mettre en avant. Les IBEFE sont des lieux de rencontre avec les représentants des employeurs. Des ***temps de rencontre*** et de discussion rassemblant des jeunes et les entreprises pourraient être imaginés.

Co construire des modules de formation avec les entreprises. Les entreprises sont impliquées dans la formation surtout pour des formations courtes, par exemple, en nettoyage, vente... Le ***contact interpersonnel*** est essentiel pour la confiance avec les stagiaires.

Dans le secteur de l'aide sociale, les employeurs sont prêts à engager. Le profil du public est à prendre en compte. Certains secteurs, comme les travaux de bureau, ne sont pas envisageables pour certains publics. Les ***compétences essentielles de base*** sont à travailler dans certains secteurs.

Développer une ***culture du tutorat***, jouer un rôle d'accroche au niveau de la confiance.

Pour ***diffuser l'information concernant certains dispositifs*** (par exemple la validation des compétences...), on pourrait passer par de la publicité vers les entreprises, via les secrétariats sociaux, par exemple.

Il faut plus d'informations sur l'***orientation*** pour un choix éclairé. Travailler en amont dans les écoles via des ***rencontres métiers, des salons, des stages, des tests...***

Il faut ***informer les parents concernant la structure de l'enseignement secondaire dès la 6^e primaire***.

Remettre le système scolaire en question : il est source d'inégalité à travers l'utilisation du langage, des livres qui font décrocher certains enfants.

Ecoles

Travailler avec l'enseignement pour les ***sensibiliser à l'impact*** que peuvent avoir certains ***discours*** auprès des élèves durant leur parcours scolaire et de vie. Certaines phrases de professeur-es peuvent avoir un impact très profond et durable sur la confiance en soi (ex : s'entendre dire qu'on est « nul en math » et s'interdire par conséquent une série d'orientations professionnelles). Dans le même ordre d'idée, il faut ***continuer à informer sur les métiers techniques et combattre à tous crins l'idée des filières de relégation***.

On se rend compte que de nombreux profs eux-mêmes dénigrent malheureusement toujours l'enseignement technique et professionnel, ayant pour la plupart bien réussi à l'école au sein de la filière générale et partant du principe qu'il s'agit là du parcours idéal universel

Formations

Travailler les **compétences essentielles de base** reste important.

Réimaginer le découpage de certaines formations pour **proposer des modules d'accrochage**. *La modularité pourrait être travaillée*, un **sas d'entrée sécurisant**, des modularités pour la difficulté de lecture, renforcer le français « métier ». Réinvestir la jeunesse, ne pas laisser les gens s'enliser dans un système. Aller chercher les jeunes dans les écoles.

Développer les formations concomitantes, par exemple, l'apprentissage en alpha/FLE en même temps qu'une formation à un métier; soutenir l'alpha travailleur. Rétribuer les entreprises participantes. **Développer des passerelles avec l'enseignement spécialisé** Forme 3. Il faudrait que le jeune ose se diriger vers le CFISPA. Eviter qu'il soit demandeur d'emploi en attente des allocations d'insertion.

Il faut faire venir le jeune dans des endroits funs, par exemple, Walibi. **Proposer des activités délocalisées** avec un focus sur les métiers techniques, dans la maintenance, par exemple... Pendant 6 mois, les centres récréatifs sont fermés, on pourrait profiter de ces périodes creuses. Des *partenariats* seraient envisageables.

Il faut revoir les **formations** qui ne mènent pas à un **travail valorisant ou pérenne**.

Certaines propositions professionnelles (ex : Art. 60) sont faites à des personnes titulaires d'un titre ou certificat lié à une formation qui n'a rien à voir avec le contrat proposé a tendance à dévaloriser la personne et la formation qu'elle a suivie. Elles ne donnent pas envie de **faire fonctionner le bouche à oreille** si elles ne mènent à rien. Il faut aussi **renforcer le suivi post-formation** pour accéder à **l'insertion** et **donner de la valeur à la formation qui a été suivie**. Le bénéficiaire aura ainsi envie d'en parler autour de lui.

Accompagner les « DYS » via de réels aménagements raisonnables et apprendre à mieux les repérer y compris chez les **adultes**.

Formateurs

Interroger leurs postures et relever les dynamiques inspirantes en créant des moments de paroles entre formateurs. Ils doivent pouvoir sortir de leur fonction pour **aller se re-nourrir ailleurs**.

Les équipes sont le nez dans le guidon tout le temps et elles ont besoin de **temps pour construire des formations plus individualisées**.

Les enseignants, les formateurs doivent aussi **visiter les centres de formations**.

Ouvrir d'autres lieux d'accueil :

1. Ouvrir d'autres lieux d'accueil pour être tous sur le même pied comme dans un café

Il est nécessaire de changer le regard : réfléchir à renouveler les lieux d'accueil, muter vers des espaces plus informels où tout le monde est dans l'inconfort, un café par exemple.

2. Inverser les rôles, créer des espaces de rencontre où les jeunes viennent

Il est important d'aller à la rencontre des gens, trouver la façon de leur parler de nos formations. Pour un public précaire, éloigné de l'emploi, notre jargon est incompréhensible. Changer la communication sur les formations (accessible en facile à lire et à comprendre). Cet outil est utilisé pour les personnes en situation de handicap mais peut s'avérer utile dans le cadre de la formation pour adultes puisqu'il s'agit de s'adresser plus directement aux personnes que l'on voudrait attirer en formation. Il faut sortir de sa zone de confort et parler leur langage

3. Analyse micro

Activités

Permettre de travailler comme volontaire sans peur des sanctions. Cette possibilité pourrait être renforcée car elle permet de ne pas « bloquer » les gens.

Les **activités socio culturelles** doivent pouvoir être considérées comme une activité de formation. Les retombées positives de ce type d'activités sont nombreuses.

Aller en stage découverte, hors du cadre habituel de formation, serait intéressant.

Il faudrait davantage **proposer des expériences de témoignages**, aller en centres de formation, en centres de compétences, parler en toute franchise avec d'autres jeunes, entamer un dialogue.

Travailler les représentations des jeunes et celles de leurs parents dès le début de la scolarité.

Donner de la **passion et de la motivation aux jeunes via des discours et des témoignages.**

Leur montrer qu'on peut tou·tes **devenir expert·e de quelque chose**. Essayer de provoquer les révélations/vocations.

Ecoute & confiance

Dans certaines structures, chaque personne a un référent ; celui-ci est polyvalent sur problèmes sociaux, de mobilité, financiers, ... L'individu est placé au sein du groupe, en **maintenant la confiance**. Il est essentiel de croire en la personne même si le projet n'est pas réaliste ; il faut continuer de le construire avec elle.

Construire un rapport authentique avec les gens est important. A partir de la contrainte, les gens ne vont pas nécessairement partager leurs ressentis.

Quand on déclare que les publics doivent être acteurs de leur propre parcours, il faudrait pouvoir poser les questions aux personnes concernées. Leur demander d'être acteur, c'est **leur donner la possibilité d'exprimer leur avis** pour que ce soit eux qui développent leur projet.

Les stagiaires pourraient évaluer les formations. La manière utilisée par les opérateurs pour l'évaluation est importante aussi. **L'évaluation doit être qualitative** même si la personne n'est pas à l'emploi.

Au-delà de la différence entre les jeunes, certains sont qualifiés mais ne veulent pas entrer sur le marché de l'emploi. Il faut **communiquer sur les opportunités d'emploi** car certains demandeurs d'emploi ne souhaitent pas « perdre du temps » en formation. D'autres demandeurs d'emploi ne se sentent pas prêts à l'emploi mais ne veulent pas « perdre du temps » non plus. Certains stagiaires se sentent infantilisés.

Obtenir une aide pour se rendre à un rendez-vous est essentiel pour certaines personnes.



forem.



Contacts :

IBEFE Brabant wallon - Catherine RAES, Coordinatrice - catherine.raes@forem.be

IBEFE Huy-Waremme - Laurette WIJNANDTS, Coordinatrice - laurette.wijnandts@forem.be

IBEFE Hainaut sud - Jean-Marie GASPARD, Coordinateur - jeanmarie.gaspard@forem.be

IBEFE Hainaut centre - Fabrice DEBRUYN, Coordinateur - fabrice.debruyne@forem.be

IBEFE Bruxelles - Audrey GRANDJEAN, Responsable de service - a.grandjean@ibefe.brussels

IBEFE Wallonie picarde - Stéphanie DOCK, Coordinatrice – stephanie.dock@forem.be

IBEFE Verviers - Agnès HERBIN, Coordinatrice - agnes.herbin@forem.be

IBEFE Namur - Françoise MICHIELS, Coordinatrice - francoise.michiels@forem.be

IBEFE Luxembourg - Cyril PRICK, Coordinateur - cyril.prick@forem.be

IBEFE Liège - Aïcha EL BAHY IDRISSE, Coordinatrice - aicha.elbahi@forem.be

Cellule OTLAV FOREM :

- › Nathalie VANDER STUCKEN, Experte Relations partenariales
nathalie.vanderstucken@forem.be
- › Valérie VAN ESSCHE, Experte Relations partenariales
valerie.vanessche@forem.be