

# Etude exploratoire sur les opportunités d'insertion pour le public éloigné de l'emploi : détection et appariement.



## Table des matières

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>5</b>
1.1	CONTEXTE .....	5
1.2	HISTORIQUE, OBJECTIFS ET HYPOTHESES DE TRAVAIL.....	5
<b>2</b>	<b>METHODOLOGIE .....</b>	<b>8</b>
2.1	LES DONNEES ADMINISTRATIVES .....	8
2.2	LES ENTRETIENS QUALITATIFS .....	9
2.2.1	<i>L'échantillon.....</i>	9
2.2.2	<i>La passation.....</i>	10
2.2.3	<i>Le guide d'entretien.....</i>	10
2.2.4	<i>Méthode d'analyse.....</i>	10
2.3	LE DISCOURS DES PERSONNES : UN MATERIAU COMPLEXE .....	11
<b>3</b>	<b>OBSERVATIONS PRELIMINAIRES .....</b>	<b>12</b>
3.1	UNE DIVERSITE DE REpondANTS.....	12
3.2	UN DISCOURS FOCALISE SUR LE PUBLIC .....	14
<b>4</b>	<b>OPPORTUNITÉS D'EMPLOI ACCESSIBLES AU PUBLIC ÉLOIGNÉ DE L'EMPLOI.....</b>	<b>16</b>
4.1	DEFINITION ?.....	16
4.2	L'OPPORTUNITE DEVIENT-ELLE FACILEMENT UN EMPLOI ?.....	17
4.3	ACCESSIBILITE DES METIERS.....	18
4.3.1	<i>Source et méthode : analyse des données administratives .....</i>	18
4.3.2	<i>Résultats globaux.....</i>	19
4.3.3	<i>Poids de chacun des critères d'accessibilité .....</i>	20
4.3.4	<i>Les types de contrat et les régimes de travail .....</i>	20
4.4	LES METIERS QUI REPRESENTENT DES OPPORTUNITES .....	21
4.4.1	<i>Selon les opérateurs (citations spontanées).....</i>	21
4.4.2	<i>Sur base des données administratives .....</i>	23
4.4.3	<i>Regards croisés sur les opportunités d'emploi dans certains métiers.....</i>	24
4.4.4	<i>Opportunités d'emploi accessibles et projets professionnels du public éloigné de l'emploi.....</i>	32
<b>5</b>	<b>LE PUBLIC ELOIGNE DE L'EMPLOI.....</b>	<b>33</b>
5.1	LES PERSONNES ELOIGNEES DE L'EMPLOI TELLES QUE DEFINIES PAR LES OPERATEURS .....	33
5.1.1	<i>Approche globale.....</i>	33
5.1.2	<i>Détail des catégories de critères d'éloignement.....</i>	34
5.1.3	<i>Mise en perspectives par rapport au public pris en charge .....</i>	36
5.2	LE PROJET PROFESSIONNEL DU PUBLIC ELOIGNE DE L'EMPLOI .....	37
5.2.1	<i>Selon les opérateurs.....</i>	37
5.2.2	<i>Selon les données de la demande d'emploi .....</i>	38
5.3	LES PERSONNES ELOIGNEES DE L'EMPLOI APPROCHEES AU TRAVERS DE L'ANALYSE DES DONNEES ADMINISTRATIVES .....	38
5.3.1	<i>L'Eloignement de l'emploi .....</i>	39
5.3.2	<i>Personnes éloignées de l'emploi en 2008.....</i>	39
5.3.3	<i>Caractéristiques des personnes ainsi identifiées comme confrontées à l'éloignement.....</i>	40
<b>6</b>	<b>PROBLEMATIQUE A L'ŒUVRE DANS LE PROCESSUS D'ÉLOIGNEMENT ET D'APPARIEMENT .....</b>	<b>42</b>
6.1	METHODE D'ANALYSE ET CARTOGRAPHIE DES RESULTATS.....	42
6.2	LES FREINS ET FACILITATEURS.....	45
6.2.1	<i>Liés aux demandeurs d'emploi .....</i>	45
6.2.2	<i>Liés à l'action d'insertion.....</i>	48
6.2.3	<i>Liés à l'entreprise et l'opportunité d'emploi.....</i>	49
6.2.4	<i>Liés au contexte institutionnel et politique .....</i>	50
<b>7</b>	<b>LES MODALITÉS DE TRAVAIL DES ACTEURS DE L'APPARIEMENT .....</b>	<b>51</b>
7.1	LES ACTIVITES D'APPARIEMENT : DESCRIPTION ET SEQUENCES .....	51
7.1.1	<i>Les activités citées .....</i>	51
7.1.2	<i>Le départ de l'action.....</i>	52
7.2	DETECTION DES OPPORTUNITES .....	54
7.2.1	<i>Limites géographiques de la détection ? .....</i>	54

7.2.2	<i>Identifier les méthodes de détection des opportunités</i> .....	54
7.3	IDENTIFIER LES PROCESSUS D'ACCROCHE .....	58
7.3.1	<i>Les arguments</i> .....	58
7.3.2	<i>Au-delà des arguments, une représentation de l'action des répondants</i> .....	60
7.3.3	<i>Types de collaboration</i> .....	62
7.4	IDENTIFIER LES PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT .....	64
7.4.1	<i>Révision des projets professionnels</i> .....	64
7.4.2	<i>Sélection et recrutement des stagiaires</i> .....	66
7.4.3	<i>Suivi / Accompagnement</i> .....	69
7.5	LE STAGE .....	70
<b>8</b>	<b>OPPORTUNITES D'EMPLOI ACCESSIBLES AU PUBLIC ELOIGNE DE L'EMPLOI – QUELLES PERSPECTIVES ?</b> .....	<b>71</b>
8.1	DU COTE DU MARCHE DE L'EMPLOI .....	71
8.1.1	<i>La crise économique</i> .....	71
8.1.2	<i>Evolution des attentes des employeurs</i> .....	72
8.1.3	<i>Les conditions de travail</i> .....	72
8.1.4	<i>Les métiers et secteurs</i> .....	72
8.1.5	<i>Les dispositifs publics</i> .....	73
8.2	DU COTE DU PUBLIC .....	74
8.3	DU COTE DU QUOTIDIEN DES OPERATEURS .....	75
<b>9</b>	<b>CONCLUSION</b> .....	<b>77</b>
<b>10</b>	<b>ANNEXES</b> .....	<b>81</b>
10.1	QUESTIONNAIRE ET GUIDE D'ENTRETIEN .....	81
10.1.1	<i>Commentaire général</i> : .....	81
10.1.2	<i>Paragraphe introductif à l'entretien</i> .....	81
10.1.3	<i>Questionnaire</i> .....	82
10.2	TABLEAU « LISTE METIERS ACCESSIBLES » (QUESTION A5) .....	89

## **Glossaire**

AMEF : Analyse du Marché de l'Emploi et de la Formation – Le Forem

AP : Agence de Placement

AWIPH : Agence Wallonne pour l'Intégration de la Personne Handicapée

CCSR : Commission Consultative Sous-Régionale

CEFA : Centre Education et Formation en Alternance

CESI : Certificat d'Enseignement Secondaire Inférieur

CPAS : Centre Public d'Action Sociale

CSEF : Comité Subrégional de l'Emploi et de la Formation

CTA : Centre de Technologie Avancée

CTSS : Certificat Technique Secondaire Supérieur

DEI : Demandeur d'Emploi Inoccupé

DIISP : Dispositif Intégré d'Insertion Socioprofessionnelle

IDESS : Initiatives de Développement de l'Emploi dans le Secteur des Services de proximité

IFAPME : Institut Wallon de Formation en Alternance et des Indépendants et des Petites et Moyennes Entreprises

EFT : Entreprise de Formation par le Travail

EPS : Enseignement de Promotion Sociale

ETA : Entreprise de Travail Adapté

IWEPS : Institut Wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique

Mire : Mission Régionale

MISIP : Mise en Situation Professionnelle

OISP : Organisme d'Insertion Socioprofessionnelle

PAC : Plan d'Accompagnement des Chômeurs

PEE : Personne Eloignée de l'Emploi

PFI : Plan Formation-Insertion

PTP : Programme de Transition Professionnelle

RIS : Revenu d'intégration sociale

VDAB : Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding.

# 1 Introduction

## 1.1 Contexte

Le niveau atteint par le chômage structurel wallon est élevé depuis plusieurs années. De très nombreux demandeurs d'emploi, en particulier des personnes peu qualifiées, sont enlisés dans le chômage de longue durée. En ce début d'année 2009 (moment de l'enquête), les implications de la crise financière sur l'emploi commencent seulement à être mesurées.

Un grand nombre d'opérateurs de formation et d'insertion, en particulier ceux impliqués dans le Dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle (DIISP), travaillent au quotidien avec ces personnes que l'on peut qualifier d'« éloignées de l'emploi ». Les pratiques de mise en relation des personnes avec des emplois prennent des formes variables selon les opérateurs (missions régionales, organismes d'insertion socioprofessionnelle, ...). Le Forem, dans son rôle de régisseur ensemblier, encadre ces pratiques à travers notamment des appels à projets tandis que les commissions consultatives sous-régionales animent des plateformes de concertation.

Face à l'importance des enjeux et à la diversité des pratiques, il est apparu nécessaire de faire un relevé des pratiques des opérateurs d'insertion et une analyse des opportunités d'emploi pour ces personnes, afin d'alimenter la réflexion et de dégager des orientations d'action. L'objectif est de disposer d'une première vue d'ensemble de la question et de construire « des clés de compréhension communes » au niveau wallon.

Différents acteurs de l'emploi pourront tirer parti de ce travail:

- La CCSR, au sein de laquelle on retrouve les CSEF constitués des partenaires sociaux et les organismes mandatés pour représenter les opérateurs du DIISP ;
- Les opérateurs d'insertion, de formation et d'enseignement (EPS, IFAPME, AWIPH, CPAS, EFT et OISP, CEFA, MIRE, etc.) ;
- Le Forem, et particulièrement les différents services réunis dans l'offre de services dans le cadre de la gestion active des réserves de main d'œuvre, l'organisation du DIISP, la concertation avec les MIRE ainsi que la mise en œuvre de la révision 2009 du plan d'accompagnement des chômeurs et la poursuite du plan d'actions Jobtonic.
- Les personnes chargées en sous-régions de l'analyse des besoins du marché dans le cadre des appels à projet, les conseillers du Forem et les agents d'insertion.
- Les partenaires réunis au sein des plateformes d'insertion.

## 1.2 Historique, objectifs et hypothèses de travail

En juillet 2008, soucieux d'insérer professionnellement les publics les plus éloignés de l'emploi et de disposer de « clés d'analyse communes », le service d'Analyse du Marché de l'Emploi et de la Formation du Forem (AMEF) a invité les Comités Subrégionaux pour l'Emploi et la

Formation (CSEF) et l'Institut Wallon de l'Etude, de la Prospective et de la Statistique (IWEPS) à s'associer dans le cadre d'un projet d'étude visant principalement à répondre à la question :  
quelles sont aujourd'hui les opportunités d'emploi pour un public éloigné de l'emploi ?

Au terme de réunions préparatoires, les trois partenaires ont reformulé les objectifs de la manière suivante :

**Détecter des opportunités de travail/stages** dans le marché de l'emploi pour des personnes éloignées de l'emploi, de manière à mettre ces informations à disposition des différents acteurs du marché de l'emploi et de la formation.

Cette étude exploratoire permettra aussi de **mieux connaître et définir le « public éloigné de l'emploi »** ainsi que **les pratiques des opérateurs et les problématiques à l'œuvre dans ce processus d'éloignement**.

Par la suite, un autre objectif, plus opérationnel, a été ajouté. Il s'agissait **d'identifier les freins et facilitateurs** à prendre en compte pour favoriser l'insertion des personnes éloignées de l'emploi.

La collaboration entre les trois partenaires, inédite et étroite, a donné naissance à un groupe de travail chargé de mener concrètement le projet à bien.

Une revue de la littérature a d'abord été réalisée à partir de divers documents, dont, notamment, des articles de revues spécialisées, des comptes rendus de travaux académiques, des articles de journaux et des rapports d'activités d'opérateurs wallons. L'analyse de ces différentes sources a permis au groupe de travail d'élaborer progressivement un cadre de référence commun et de préciser les hypothèses de travail.

Ainsi, au fur et à mesure de la démarche, les contours de la catégorie « public éloigné de l'emploi » ont évolué. Les critères de durée d'inoccupation et d'absence de qualification ont été considérés comme trop restrictifs. En effet, ces caractéristiques pénètrent le concept sans pour autant le circonscrire réellement. C'est pourquoi le groupe de travail a opté pour une démarche différente de la démarche traditionnelle. Le public n'a pas été approché de manière « substantielle », c'est-à-dire par ses caractéristiques, mais bien à travers cette relation d'éloignement à l'emploi. Ces « autres paramètres » de l'éloignement sont présentés et commentés dans la partie résultats de la présente étude.

Dans le cadre de ce projet, les opportunités d'emploi comprennent toutes mises à l'emploi ou stage, et ce quelle qu'en soit la durée (même un jour). Nous n'abordons pas ici directement les notions d'emploi durable ou d'emploi convenable. Nous considérons la seule mise à l'emploi (ou potentialité de mise à l'emploi) comme étant une opportunité.

Tout comme le public, l'opportunité d'emploi n'est pas qualifiée de manière « substantielle », il ne s'agit pas d'emploi peu qualifié, ou peu rémunéré, ou aidé, etc. Les opportunités d'emploi sont davantage considérées en fonction de leur « relation » avec les publics visés, à savoir si elles leur sont accessibles. La qualité des emplois proposés / obtenus reste cependant un élément essentiel de la réussite de la démarche d'insertion.

En ne définissant pas le contenu des deux concepts mobilisés, mais en les exprimant en termes de relation ou de position réciproque (éloignée ou proche), nous avons délibérément opté pour l'analyse d'un système. La présente étude vise essentiellement à aborder la relation entre l'offre et la demande sur un segment particulier du marché du travail, à savoir celui occupé par les personnes a priori les plus éloignées de l'emploi et les emplois auxquels elles peuvent prétendre.

Sur ce marché, outre l'offre et la demande de main d'œuvre, nous avons considéré d'autres acteurs : les opérateurs de formation/insertion en charge de l'appariement. C'est leur position doublement privilégiée, être en contact à la fois avec le public et avec les opportunités d'emploi, qui nous a amené à nous intéresser à leurs pratiques et à les interroger.

A l'entame du recueil de données, des hypothèses de travail ont été formulées de la manière suivante :

- Le public dit « éloigné de l'emploi » ne se limite pas aux personnes peu qualifiées et aux personnes inactives de longue durée (plus de deux ans) ;
- Des opportunités d'emploi existent pour les personnes peu qualifiées. Mais dans certains cas elles ne sont pas directement accessibles ;
- Le processus d'accompagnement a pour origine les opportunités détectées ;
- L'intermédiation pour les peu qualifiés se fait difficilement.

## 2 Méthodologie

Le projet intègre deux démarches complémentaires : réalisation d'un état des lieux sur base des données administratives disponibles au Forem et des interviews semi-directifs d'opérateurs d'insertion.

### 2.1 Les données administratives

En tant que Service Public de l'Emploi, Le Forem dispose d'informations administratives tant sur la demande d'emploi que sur les besoins de main-d'œuvre émanant des entreprises. Diverses sources d'informations existent sur les demandeurs d'emploi inoccupés et leurs parcours en termes d'emploi et de formation ; sur les propositions de recrutement gérées par Le Forem et sur les métiers et formations.

Bien que les éléments ainsi recueillis ne permettent pas une approche globale et exhaustive de la thématique analysée, ils éclairent et complètent les informations qualitatives récoltées.

Jusqu'à présent, les actions d'accompagnement ciblant le public qualifié d'éloigné de l'emploi ont été définies en supposant que ce public se caractérise par une faible qualification et/ou une durée d'inoccupation de plus de deux ans (critères notamment repris pour définir le public ciblé par le Dispositif Intégré d'Insertion Socio Professionnelle). L'analyse des caractéristiques d'une population de demandeurs d'emploi considérés comme éloignés du marché du travail (voir 5.3.1) permet de nuancer et relativiser les critères qui, classiquement, sont vus comme des critères éloignant de l'emploi.

Ces éléments permettent aussi de préciser ce que sont les « opportunités d'emploi » pour ce public. L'analyse des propositions de recrutement connues du Forem peut amener à déterminer un niveau d'accessibilité en termes de compétences pour un public considéré comme éloigné de l'emploi.<sup>1</sup>

Une autre piste permettant d'approcher les opportunités d'emploi pour le public en question aurait pu être les emplois dans lesquels ce public s'insère. Cette piste n'a cependant pas pu être suivie car, si nous disposions d'informations relatives à l'insertion dans l'emploi, celles-ci ne permettent pas encore d'identifier les secteurs et métiers concernés.

---

<sup>1</sup> Il faut cependant rappeler que seuls les éléments couramment utilisés pour la description tant des propositions de recrutement que des demandeurs d'emploi peuvent ici servir de base à l'analyse.

Les méthodes de traitements et d'analyse de ces données sont détaillées au sein de chacun des chapitres qu'elles éclairent et qui sont abordés ci-après.

## **2.2 Les entretiens qualitatifs**

Pour cerner la demande de travail, le choix s'est porté sur une exploration des opportunités du marché via les opérateurs. La méthodologie qualitative a été choisie pour obtenir de l'information sur les opportunités d'emploi et rendre compte des perceptions, représentations sociales et pratiques des experts de l'insertion socioprofessionnelle. Il ne s'agit en aucune manière de mener une évaluation du fonctionnement d'opérateurs en particulier. Les personnes interrogées interviennent en leur nom propre. L'anonymat des propos est garanti.

L'enquête complète les informations fournies par les bases de données en apportant des éléments qualitatifs sur les opportunités d'emploi, le public et le processus d'appariement. L'éventail des opportunités d'emploi citées dans les entretiens ne se prête pas à une analyse quantitative.

Cette étude porte sur l'ensemble de la Région wallonne. Ces résultats n'ont donc pas pour objet de dégager d'éventuelles spécificités sous-régionales.

### **2.2.1 L'échantillon**

L'enquête s'adressait aux professionnels dont la mission a priori est l'insertion des personnes éloignées de l'emploi et qui mènent des actions concrètes de détection d'emplois. Bien que l'objectif de départ fût d'interroger principalement les MIRE, les critères retenus nous ont amené à nous adresser également à des EFT, des OISP, des CPAS et quelques agences de placement et centres agréés AWIPH. Dans chaque institution, une ou deux personnes ont ainsi été interrogées.

Un échantillon d'organismes a été choisi par le groupe d'étude avec l'aide du Service des Relations Partenariales du Forem. Le choix des personnes à interroger a été déterminé en concertation avec les instances centrales des différentes institutions. A ces interlocuteurs sont venus s'ajouter d'autres acteurs proposés par l'Agence Wallonne pour l'Intégration de la Personne Handicapée et la société Manpower, de par son rôle dans « l'intérim social »<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Intérim social : utilisation de l'intérim comme tremplin vers un emploi fixe et durable au travers d'actions de jobcoaching. Ce dispositif, pratiqué par plusieurs entreprises du secteur de l'intérim, cible un public peu qualifié et/ou jeunes.

**Figure 1 Nombre d'établissements et nombre de personnes interrogées par catégorie d'établissements<sup>3</sup>**

Catégorie d'établissements	Nombre d'établissements potentiels	Nombre d'établissements interrogés	Nombre de personnes interrogées
MIRE	10	9	15
CPAS	253	8	8
EFT (dont 5 dépendant d'un CPAS)	69	9	10
OISP	89	9	11
AP	92	2	5
AUTRES	5	4	5
Total	518	41	54

### 2.2.2 La passation

Les entretiens ont été menés par des agents des CSEF sur l'ensemble de la Région wallonne entre la mi-janvier et la fin février 2009. Le groupe de travail a veillé à ce que les modalités d'interview soient harmonisées : semi-directivité des entretiens, présentation commune du projet, collecte de l'intégralité des discours, intégration des éléments récoltés dans une base de données commune.

### 2.2.3 Le guide d'entretien

Le guide d'entretien destiné à répondre aux objectifs se compose essentiellement de 3 parties, à savoir une par objet d'analyse (annexe 1).

En invitant la personne, en début d'entretien, à raconter une action concrète menée récemment et illustrant sa manière de travailler au sein de son organisme, le point d'entrée privilégié parmi les trois angles d'approches a pu être identifié comme un indice du positionnement de l'opérateur. Les points d'entrée ainsi identifiés sont les opportunités d'emploi, le public et l'appariement. L'interviewer laissa le répondant utiliser l'un ou l'autre abord.

### 2.2.4 Méthode d'analyse

L'analyse se base sur une catégorisation des éléments du discours. Les indications chiffrées (qui représentent tantôt le nombre de répondants, tantôt le nombre de

---

<sup>3</sup>Le nombre d'établissements potentiels est le nombre d'établissements identifiés par le groupe de travail en Région wallonne, sans que l'on puisse en garantir l'exhaustivité. La catégorie « AP » reprend les organismes agréés en tant qu'agence de placement auprès de la Région wallonne. La catégorie « autres » reprend des centres de formation professionnelle et organismes agréés par l'AWIPH.

citations) reprises dans les chapitres ultérieurs ont pour unique but d'informer du poids relatif des arguments développés par notre échantillon.

L'analyse a découpé les discours en unités de sens. Cela ne rend pas compte de leur séquence d'apparition dans les discours, ce qui limite, dans ce travail exploratoire, l'analyse des logiques d'action.

## 2.3 Le discours des personnes : un matériau complexe

Au travers de ces entretiens, ce sont bien les discours recueillis auprès des personnes qui constituent la matière d'analyse. L'étude n'observe pas directement ce que sont les opportunités d'emploi, ou le profil d'une personne éloignée de l'emploi, ou bien encore les enjeux de l'appariement. Le discours des personnes relatif à des objets n'est pas la réalité de l'objet, mais la représentation de celui-ci.

Balisons le concept de représentation afin de le rendre opérationnel dans le cadre de l'analyse ici proposée. Ainsi la représentation peut s'apparenter à une **forme de savoir pratique reliant un sujet à un objet**, elle serait ainsi toujours une **représentation de quelque chose (l'objet) par quelqu'un (sujet)**<sup>4</sup>

- **Un savoir pratique reliant un sujet à son objet :**  
La représentation doit être en effet vue dans le cadre de la relation de l'individu avec son environnement. Les représentations se situent autant en amont qu'en aval de l'expérience, de la relation à l'objet. C'est de par la relation avec un objet que le sujet se le représente en même temps que ces représentations lui permettent d'aborder le monde de manière intelligible. Ajoutons que c'est sur base de ces représentations que l'individu planifie ou organise son action, les représentations sont souvent mobilisées à des fins pragmatiques.
- **Une représentation de quelque chose (l'objet) par quelqu'un (sujet) :**  
Il en résulte que la représentation est tout autant révélatrice de caractéristiques de l'objet représenté que de l'individu qui le représente.

Nous considérerons ici que le discours du répondant reflète finalement aussi bien ce qu'il observe que le point de vue duquel il l'observe. Les chapitres suivants traiteront essentiellement du « référé de l'observation », mais il s'agira également de s'interroger sur le « porteur de la représentation », ou plus particulièrement du rapport entre les deux.

Ce rapport entre le répondant et son objet (le public éloigné de l'emploi ou le monde du travail) sera ici analysé dans le cadre du marché de l'emploi. Dans ce système de marché, entre l'offre et la demande se situerait (on en fait l'hypothèse): l'opérateur.

---

<sup>4</sup> Inspirée de la définition que donne D. Jodelet de la représentation sociale cité dans Mannoni P., *Que sais-je ? Les représentations sociales*, Paris, PUF, 2001, p.56.

## 3 Observations préliminaires

### 3.1 Une diversité de répondants.

Lors de la constitution de l'échantillon, nous avons tenté de couvrir une certaine diversité de point de vue. Il en résulte qu'on observe parmi les personnes interrogées une certaine variété, tant selon la fonction occupée que selon le type d'organisme au sein duquel ces personnes travaillent (voir figure 1 : MIRE, EFT, OISP, CPAS, agence de placement ou encore centre agréé AWIPH).

**Figure 2 Nombre de personnes interrogées selon la fonction**

<b>Groupe Fonction</b>	<b>Nombre de personnes</b>
Coordination	19
Insertion	11
Jobcoach	8
Formation	3
Prospection	4
Non précisé	9
<b>Total</b>	<b>54</b>

La fonction exercée, et l'établissement au sein duquel la personne travaille influencent très certainement le rapport entretenu avec le monde du travail ou les personnes éloignées de l'emploi. L'analyse ne permet toutefois pas de dégager des relations entre ces positions et des représentations spécifiques. Nous ne pouvons à ce stade que présumer que la diversité tant des opérateurs que des fonctions est source de pluralité de points de vue.

Les éléments de réponse à la question « Quel a été votre parcours professionnel ? » sont intéressants à cet égard. Les éléments à disposition sont ceux livrés spontanément par le répondant. Si cela peut constituer une limite en raison du caractère non exhaustif, Cela a l'avantage de révéler la manière dont les personnes se représentent le monde et leur manière d'agir.

Parmi l'ensemble des personnes interviewées, 32 ont renseigné des éléments relatifs à la fois à leur expérience professionnelle (soit ils ont cité une expérience ou alors l'emploi actuel correspond à leur premier emploi) et à leurs études. L'analyse a donc porté sur ces 32 réponses d'individus.

Trois positionnements de professionnels peuvent en être déduits:

- Type 1 : L'agent d'insertion professionnelle (20)

Ce type est le plus souvent rencontré dans notre échantillon. Il s'agit de personnes ayant fait des études d'assistant social ou de psychologue (13). L'approche « **aide à la personne** » est **centrale**. Leur carrière se déroule exclusivement dans le champ de l'insertion ou de l'aide sociale. D'autres répondants (2) n'ont pas de formation orientée « aide à la personne » (gestion des ressources humaines), mais ont réalisé l'ensemble de leur carrière dans le domaine de l'insertion et de l'aide sociale.

On pourrait rapprocher de ce type de répondants le professionnel « médico-social » (4) ou le professionnel de l'éducation (1). Il s'agit, pour les premiers, essentiellement des ergothérapeutes, des logopèdes, des psychothérapeutes ou psychologues dont l'expérience professionnelle précédant leur emploi actuel relevait soit du secteur de la santé (en ce compris les maisons de repos), soit de celui de l'enseignement.

- Type 2 : Le professionnel du « privé » (6)

Ces personnes ont obtenu leur diplôme dans des branches diverses, plus ou moins éloignées de la thématique de l'insertion à l'emploi : sciences économiques, marketing, communication, assurances, et d'autres plus atypiques comme une licence en langue et littérature slave ou en biologie. Leur **parcours professionnel touchait des secteurs « du privé »**, soit lorsque cela était précisé : la pharmacie, les assurances, le commerce, ou encore le secteur informatique. Le parcours professionnel « du privé » est souvent présenté comme valorisant : « *je viens du privé !* », ou vecteur d'expertise : « *...expérience professionnelle exclusivement en entreprise avec une période d'emploi intérimaire...expérience très positive qui m'a permis de découvrir un grand nombre d'entreprises et de métiers en peu de temps* », « *un environnement commercial très enrichissant* », « *Le secteur tertiaire ne m'est absolument pas inconnu, je suis à même d'identifier si la personne est proche de l'emploi ou pas* ».

- Type 3 : Le professionnel au parcours de stagiaire (3).

Quelles que soient leurs études de base, ces personnes présentent leur **parcours comme « proche de celui d'un stagiaire »**. Ils ont connu des périodes de chômage ou des « petits boulots », éventuellement « au noir », et ont fait des études en formation continue. Leur parcours de vie est aussi présenté comme source d'une certaine « expertise du stagiaire ». « *J'ai eu un parcours de stagiaire... j'ai été jeune mère célibataire... j'ai vendu des légumes et fait des ménages au noir* » ; « *Je connais le parcours de stagiaire d'origine étrangère* ».

Un témoignage n'a pu être classé dans les trois positionnements précédemment cités, tant on pourrait le considérer comme un quatrième positionnement possible : professionnel de l'emploi et de la formation. Il s'agit d'une personne ayant travaillé précédemment dans une organisation patronale sur les thèmes de l'emploi et de la formation et licenciée en sciences du travail. La présentation de son parcours ne met en exergue ni une approche « aide à la personne », ni une expérience du « privé », ni un « parcours de stagiaire ».

On peut imaginer que, particulièrement dans le cas des deux derniers types (type 2 et 3), le parcours des personnes influence fortement la manière dont ils interagissent, et dont ils se représentent les personnes éloignées de l'emploi ou le monde du travail.

### 3.2 Un discours focalisé sur le public

En début d'entretien, le répondant était invité à présenter une action qu'il a menée et qui illustre son travail en général. Cette question, très peu dirigée, a souvent amené le répondant à décrire dans le détail et de manière spontanée un exemple d'action, et ce faisant, à parler naturellement du public éloigné de l'emploi ou du monde du travail. Le répondant, dans son récit, va alors parfois focaliser son discours sur l'un de ces deux pôles et ainsi révéler la manière dont il se représente son travail.

Dans un premier temps, l'action relatée a été découpée en actes posés par l'opérateur (ce qu'il fait). Ces actes ont été catégorisés en fonction qu'ils portaient explicitement sur le pôle du monde du travail, du stagiaire/du public, simultanément sur les deux ou sur aucun. Sur base de cette analyse, différents types se dégagent en fonction de leur **logique d'action**<sup>5</sup>:

- l'orienté stagiaire : les actes décrits par le répondant portent essentiellement<sup>6</sup> sur le stagiaire (17 répondants)
- l'orienté monde du travail : les actes décrits par le répondant portent essentiellement<sup>7</sup> sur « monde du travail » (3 répondants)
- profil mixte : les actes portent soit simultanément sur les deux pôles, soit tantôt sur un pôle, tantôt sur l'autre, sans que, dans l'ensemble du discours, l'un soit privilégié à l'autre (10 répondants)<sup>8</sup>
- enfin certains répondants ne semblent pas agir sur l'un ou l'autre pôle mais semblent fonctionner en dehors de références au marché. C'est particulièrement le cas d'un répondant dont le discours ne relie ce qu'il fait à aucun des deux pôles. Il dit ainsi « rechercher des partenaires » et « faire connaître les critères d'entrée ».

Le récit d'action a mené également le répondant à qualifier le public ou le monde du travail : ces deux pôles étant qualifiés en fonction de ce qu'ils étaient, avaient ou faisaient. L'analyse de ces « **qualificatifs** » révèle que la plupart des répondants parlent plus aisément et spontanément du monde des personnes éloignées de l'emploi.

---

<sup>5</sup> Il s'agit de posture d'action « idéale » visant davantage à mettre en avant des logiques que des pratiques effectives. Les nombre de répondants correspondant à des critères permettant de les rapprocher d'une logique ont pour seule vocation d'indiquer une tendance au sein de l'échantillon.

<sup>6</sup> Lorsque 2/3 des actions décrites par un répondant portaient exclusivement sur le stagiaire, ce répondant a été rapproché d'un logique « orientée stagiaire »

<sup>7</sup> Lorsque 2/3 des actions décrites par un répondant portaient exclusivement sur le monde du travail, ce répondant a été rapproché d'une logique « orientée monde du travail »

<sup>8</sup> Les discours de répondants ont été considérés comme relevant d'une logique mixte quand

- soit 2/3 des actions portaient simultanément sur les deux pôles ;
- soit quand la différence entre le nombre d'actes portant sur l'un des deux pôles n'était pas supérieur à l'autre de plus de 30 points de pourcentage et que chacun des deux pôles avait été cité au moins une fois.

- 25 entretiens centrent davantage leur discours sur les personnes éloignées de l'emploi<sup>9</sup>
- 7 entretiens centrent davantage leur discours sur le monde du travail<sup>10</sup>

Enfin, pour rappel: les répondants ont débuté leur récit par les **angles d'entrée** suivants :

- 29 entretiens ont démarré par le public ;
- 12 entretiens ont démarré par le processus d'appariement ;
- 9 entretiens ont démarré par les opportunités.

Le public semble ainsi occuper une place prédominante dans le discours des répondants.

Il est ici difficile de tirer des conclusions sur le profil le plus répandu parmi l'ensemble des opérateurs de formation/insertion, mais la lecture des résultats présentés ci-après devra tenir compte de cette tendance de notre échantillon à se focaliser davantage sur les individus pris en charge.

---

<sup>9</sup> 2/3 des « qualificatifs » utilisés portent sur le public ou les stagiaires

<sup>10</sup> 2/3 des « qualificatifs » utilisés portent sur monde du travail

## 4 Opportunités d'emploi accessibles au public éloigné de l'emploi

Plusieurs questions portaient sur les opportunités d'emploi accessibles au public éloigné de l'emploi et sur les possibilités d'insertion.

La première question était une question ouverte. Ensuite, les opérateurs devaient se prononcer sur une liste de métiers considérés comme accessibles sur base d'une première analyse des offres d'emploi gérées par le Forem.

Les réponses ont été encodées tantôt selon des catégories construites en fonction des besoins de l'analyse, tantôt selon les référentiels en usage : Référentiel Emploi Métier (plus communément appelé REM) et NACE.

### 4.1 Définition ?

La notion d'« opportunité » a directement été introduite par l'interviewer sans en préciser la définition.

Les réponses obtenues permettent d'en tracer les contours : l'opportunité d'emploi pour les personnes éloignées de l'emploi, c'est un métier accessible sans diplôme ; un emploi peu qualifié ; un emploi difficile à trouver au vu des comportements du public ; une insertion qui doit se faire via les aides à l'emploi ou dans le secteur « économie sociale » ; un emploi orienté vers les métiers manuels, les filières techniques ;...

*« Une opportunité...c'est un emploi qui convient à la personne ».*

Beaucoup établissent un lien direct avec la notion d'offre : toute offre d'emploi est potentiellement une opportunité. Etant donné cette mise en relation entre l'opportunité et l'offre, il est intéressant de chercher à préciser ces deux termes.

**L'opportunité** est classiquement définie comme étant « *ce qui convient à propos, en fonction du lieu, du temps et des circonstances* ». **L'offre**, quant à elle, consiste en « *une action de proposer un contrat, un marché, un service à une autre personne* ».

Le rapprochement de ces deux termes « offre » et « opportunité » met en évidence l'importance des notions de « temporalité », de « lieu », « d'échange de service ». **La notion d'opportunité fait référence à un échange de service répondant, de manière adéquate, à un besoin bien déterminé dans un lieu précis et à un moment donné.**

Pour reprendre le discours d'une personne interviewée : « *l'important est, en effet, de capter le bon moment pour la mise en place du projet.* »

En allant plus avant dans la description, les opérateurs parlent (208 citations au total) d'opportunités en termes de :

- Métiers clairement identifiés<sup>11</sup> (129) ;
- Secteurs (33)  
dont : Construction (6) ; Horeca – Cuisine de collectivité (2) ; Horticulture-entretien espace verts (5) ; secteur de la production(3) ;vente (1) ; services aux personnes (2) ; énergie renouvelable(1) ; tri recyclage(1) ; blanchisserie industrielle (1) ; bois (1) ; boulangerie (1) ; comptabilité (1) ; culture de légumes (1) ; informatique (1) ;mécanique (1) ; menuiserie (1) ; travail ménager (1) ; travaux forestiers (1) ; entreprise de travail adapté (1) ;ouvrier communal (1).
- Dispositifs (22)  
dont : Titres-services (8) ; aide AWIPH (2) ; activa-PFI (2) ; article 60- article 61(3) ; Emplois subventionnés(1) ; ALE (2) ; diagnostic focus (1) ; dispositif (2) ; contrat formation (1).
- Autres (24)  
ex : métiers en pénurie ; job focus ; travail à la chaîne ; poste de conditionnement léger ; métiers à dimension relationnelle ; compétences sociales ; métier manuel ; métier de première qualification ; PME ; intérim (ce type de contrat peut être vu comme une opportunité d'acquisition compétences- mais demande une adaptation rapide).

Les opportunités sont majoritairement exprimées en termes de métiers clairement identifiés (62 % des citations). La référence à des secteurs ou à des dispositifs est moins fréquente.

## 4.2 L'Opportunité devient-elle facilement un emploi ?

Pour les personnes interviewées, tout métier, toute offre peut devenir une opportunité. Mais, peut-être n'envisagent-elles que le segment des offres qu'elles considèrent a priori accessibles.

Lorsqu'il s'agit de parler d'insertion, les nuances se marquent davantage. *La question de l'insertion est en effet considérée* comme très complexe. Dans le discours spontané, il a été d'ailleurs très difficile de quantifier des réponses tant les discours étaient, non pas contradictoires, mais nuancés : « *c'est possible dans les métiers de travail à la chaîne mais il y a aussi le problème de rapidité* » - « *c'est très vaste, cela dépend des personnes* » - « *l'intérim peut être une opportunité pour la personne, mais le travail maintient ses exigences* ».

**Selon beaucoup d'interviewés, l'insertion se fait difficilement et ce pour de multiples raisons que l'on peut rapidement catégoriser :**

---

<sup>11</sup> Détail des réponses repris en 4.4.1 (page 20)

- **Liées au public** : attitude - comportement - non intérêt – nationalité - gestion familiale - horaire - autonomie - aimer le métier – perception négative des contraintes liées au travail – mobilité.
- **Liées aux compétences** : Compétences techniques - diplôme exigé « *la validation des compétences pourrait créer des opportunités* » - méconnaissance métier - mobilité - expérience.
- **Liées à l'entreprise** : peu d'évolution de carrière - contrat précaire - travail au noir - prime à l'embauche - exigences multiples - professionnalisation des métiers - crise - abus, exploitation

#### **Des éléments facilitateurs peuvent cependant être identifiés :**

- Il y a des possibilités d'accès aux dispositifs d'aide à l'embauche : « *L'activa et le système PFI favorise l'emploi des personnes éloignées de l'emploi* » ;
- l'emploi est prévu en collectivité : « *l'insertion en nettoyage est plus facile qu'en aide-ménagère* » ;
- la technique est apprise ;
- la personne est accompagnée ;
- le public est motivé ;
- le public est prêt à accepter les contraintes.

## **4.3 Accessibilité des métiers**

### **4.3.1 Source et méthode : analyse des données administratives**

#### 4.3.1.1 Sources des données

Une approche des postes définis comme accessibles a été faite sur base de l'analyse des propositions de recrutement gérées par le Forem. Celle-ci porte donc seulement sur la partie du marché des emplois à pourvoir connue du Forem. Les employeurs n'expriment pas toujours visiblement leurs besoins en personnel ou utilisent d'autres canaux d'annonces d'emploi (journaux, internet, intermédiaires spécialisés dans le recrutement,...) que les services du Forem.

Une analyse de l'ensemble des propositions de recrutement enregistrées sur la période s'étendant de janvier 2007 à mars 2009<sup>12</sup> a été réalisée.

La caractérisation des offres en termes d'accessibilité peut être faite directement à travers les indications existantes sur les propositions de recrutement reprises dans la base de données **et portent essentiellement sur une accessibilité liée à des compétences**. Les données analysées ici ne peuvent donc pas prendre en compte d'éventuelles exigences complémentaires qui peuvent émaner de situations de fait (ex : la faible accessibilité d'un lieu

---

<sup>12</sup> Cependant, les propositions de recrutement enregistrées comme émanant de flux extérieurs, disponibles à partir de janvier 2009 (Actiris, VDAB, Randstad) ne mentionnent que peu souvent les informations nécessaires à l'analyse détaillée ci-dessous. Elles ne sont donc pas ici prises en compte.

de travail exige implicitement un moyen de locomotion) et / ou des demandes de la part d'entreprises au moment de l'engagement.

#### 4.3.1.2 Critères d'accessibilité

L'accessibilité d'une proposition de recrutement est ici définie sur base de 5 critères :

- l'accessibilité en termes de niveau d'études ;
- l'accessibilité en termes de connaissances linguistiques ;
- l'accessibilité en termes de brevets et autres certifications ;
- l'accessibilité en termes d'expérience professionnelle ;
- l'accessibilité en termes de permis de conduire.

Ainsi, une proposition de recrutement est jugée accessible si elle l'est **simultanément** pour chacun de ces critères.

Le niveau d'études est considéré comme accessible lorsqu'il ne dépasse pas le CESI ou que le CESS n'est pas requis. Le niveau d'étude pris en considération est celui mentionné explicitement par l'employeur ou celui requis pour l'exercice d'une profession. C'est le cas de métiers pour lesquels, bien qu'aucun diplôme ne soit exigé dans la proposition de recrutement, il est évident qu'un diplôme plus élevé est nécessaire (ex : médecin, architecte,...).

Les connaissances linguistiques demandées sont considérées comme accessibles dès lors qu'aucune langue autre que le français n'est exigée.

L'exigence d'un permis de conduire B, d'un brevet ou autre certification ainsi que l'exigence d'une expérience professionnelle rend la proposition de recrutement inaccessible.

#### **4.3.2 Résultats globaux**

Sur la période analysée, la part des propositions de recrutement ainsi définies comme accessibles est en moyenne de 16 %.

**Figure 3 Propositions de recrutement connues du Forem – janvier 2007 à mars 2009 - selon qu'elles sont estimées accessibles ou non**

		Proposition accessible		
Données	Annee	OUI	NON	Total
Propositions de recrutement	2007	19.462	97.678	117.140
	2008	20.273	110.787	131.060
	2009	4.142	25.985	30.127
%	2007	16,6%	83,4%	100,0%
	2008	15,5%	84,5%	100,0%
	2009	13,7%	86,3%	100,0%
Total Propositions de recrutement		43.877	234.450	278.327
Total %		15,8%	84,2%	100,0%

Source et calculs : Le Forem

#### 4.3.3 Poids de chacun des critères d'accessibilité

Pris séparément, chacun des critères utilisés pour définir l'accessibilité intervient de manière plus ou moins importante.

Ainsi, c'est le critère lié au niveau d'études qui exclut le plus grand nombre de propositions de recrutement en terme d'accessibilité : près de deux offres sur trois requièrent au minimum un diplôme d'études secondaires supérieures (36,8 % des propositions de recrutement analysées sont jugées accessibles selon le critère « études »).

Au niveau de la mobilité, plus de sept propositions de recrutement sur dix (70,5 %) ne réclament pas de permis de conduire de type B ou de type professionnel (C, D, E) et sont donc considérées comme accessibles pour cet aspect.

Dans trois offres sur quatre (74,7 %), l'employeur n'exige aucune expérience professionnelle et dans quatre propositions sur cinq (79,3 %), la connaissance d'une langue étrangère n'est pas demandée.

Enfin, à peine une offre sur cent nécessite un brevet particulier ce qui signifie que 98,9 % des offres analysées sont jugées accessibles sur base de ce critère.

#### 4.3.4 Les types de contrat et les régimes de travail

La part des propositions de recrutement « accessibles » sous contrat PFI (18,8 %) est deux fois plus élevée que celle constatée pour les offres requérant l'une ou l'autre compétence (8,2 %). Cela semble logique dans la mesure où ce dispositif vise à permettre aux demandeurs d'emploi peu susceptibles d'occuper un poste d'y accéder via une formation et une aide financière pour l'employeur.

Par contre, l'intérim est moins présent parmi les propositions « accessibles ». Il faut toutefois tenir compte de l'absence du flux « Randstad » en 2009, non pris en compte (cf. page 18). La proportion plus importante d'autres types de contrat au sein des propositions « accessibles » est principalement due aux recrutements au sein des services publics et aux jobs d'étudiant.

Les propositions à temps partiels sont 1,5 fois plus nombreuses parmi les propositions « accessibles » que parmi l'ensemble des propositions. Les métiers les plus importants en volume d'offres « accessibles » sont en effet des métiers qui, quelles que soit les compétences requises, présentent de manière générale un plus grand recours au temps partiel (employé de ménage à domicile, métiers de la restauration, métiers de l'accueil, métier du commerce).

## **4.4 Les métiers qui représentent des opportunités**

### **4.4.1 Selon les opérateurs (citations spontanées)**

Comme dit précédemment (voir 4.1), le discours spontané envisage les opportunités d'emploi essentiellement en termes de métiers. Ceux-ci sont regroupés au sein d'un peu plus de 20 groupes de métiers cités dont le détail est repris ci-après.

**Figure 4 Classification par groupe de métiers (par ordre décroissant en nombre de citations) des métiers cités**

Groupe de métiers (Rem3)		Métiers cités		Nombre de citations
Code Rem	Intitulé groupe métier	Métiers (Rem5)	Métiers (citations spontanées)	
112	Personnel des services aux entreprises et aux collectivités	agent de gardiennage et d'entretien (11221); agent de sécurité et de surveillance (11222); agent d'entretien et d'assainissement (11214); agent d'entretien et de nettoyage urbain (11213); nettoyeur de locaux et de surfaces (11211)	ouvrier communal en parcs et jardins, éboueur, balayeur, technicienne de surface	23
421	Personnel du gros oeuvre et des travaux publics	assistant des travaux publics et du gros oeuvre (42111); couvreur (42123); ouvrier de la maçonnerie (42114); ouvrier des travaux publics (42112)	maçon, manœuvre, paveur, plafonnage, ouvrier de voierie	15
111	Personnel des services aux personnes	agent de service de collectivité (11122); employé de ménage à domicile (11111); intervenant auprès d'enfants (11113)	brancardier, aide ménagère, garde d'enfant dans les écoles	12
121	Personnel des services administratifs	agent administratif d'entreprise (12121); agent administratif des services au public (12161); agent d'accueil (12112); secrétaire polyvalent (12131)	agent d'accueil, call center, employé polyvalent, assistant administratif	11
422	Personnel du second oeuvre	électricien (42211); installateur d'équipements sanitaires et thermiques (42212); peintre en bâtiment (42233); poseur de fermetures menuisées (42221); poseur de revêtements rigides (42231)	carreleur, chauffagiste, électricien, peintre en bâtiment	11
141	Personnel de la distribution	caissier (14121); employé de libre service (14111)	caissier, vendeur, réassortisseur	8
431	Conducteurs d'engins de transport terrestre	conducteur de transport de marchandises (43114); conducteur de transport en commun (43112); conducteur-livreur (43113)	chauffeur, chauffeur de bus	7
433	Personnel de la logistique (manutention, gestion et exploitation des transports)	agent de manipulation et de déplacement des charges (43312); agent du stockage et de la répartition de marchandises (43311)	magasinier	7
132	Personnel de la restauration	aide de cuisine (13211); cuisinier (13212); serveur (13222)	commis de cuisine, garçon de salle	6
241	Professionnels des soins paramédicaux	aide-soignant (24111)	aide soignant	4
411	Personnel de la production agricole	bûcheron (41116); jardinier (41113); maraîcher-horticulteur (41112)	horticulteur, jardinier, bûcheron	4
441	Personnel de la construction mécanique et du travail des métaux	soudeur (44132)	soudeur	3
443	Personnel d'entretien, maintenance	électricien de maintenance (44331); mécanicien de véhicules particuliers et industriels (44321); polymaintenancier (44341)	électromécanicien, mécanicien, agent de maintenance	3
471	Personnel de l'alimentation	préparateur en produits carnés (47122)	aide boucher, boucher,	3
131	Personnel de l'hôtellerie	employé d'étage (13111); réceptionniste (13122)	femme de chambre, réceptionniste	2
322	Professionnels de l'information et de la communication	créateur de support de communication visuelle (32212)	infographiste	2
434	Personnel d'accompagnement du transport	agent de contrôle des transports en commun (43412)	contrôleur	2
461	Personnel des industries des matériaux souples (textile, habillement, cuir)	opérateur d'entretien des articles textiles (46134)	ouvrier blanchisseur, repasseur	2
113	Personnel de la sécurité publique	agent de la sécurité et de l'ordre public (11311)	gardien de prison	1
122	Personnel des services commerciaux	agent administratif des opérations bancaires (12211)	employé de banque	1
142	Personnel de la vente	télévendeur (14231)	télévendeur	1
231	Professionnels de l'intervention sociale et culturelle	Animateur spécialiste d'activités culturelles et techniques (23132)	animatrice polyvalente dans les homes	1
<b>Total</b>				<b>129</b>

#### 4.4.2 Sur base des données administratives

L'analyse des propositions de recrutement telle que décrite ci-avant permet de lister une série de métiers pour lesquels la proportion d'offres accessibles dépasse un certain seuil (ici 32 %) et représente un volume conséquent de propositions.

Un grand nombre de ces métiers (surlignés en bleu) sont cités par les opérateurs interrogés lors de l'enquête comme accessibles.

**Figure 5 Top 20 des métiers (REM 5) avec proportion d'accessibilité > 32 % et plus de 50 propositions de recrutement accessibles sur la période analysée**

Rome5	intitule Rome5	% PROPOSITION OUI	NBRE PROPOSITION OUI	NBRE PROPOSITION TOTAL
11111	Employé/employée de ménage à domicile	34,6%	3.298	9.524
11211	Nettoyeur/nettoyeuse de locaux et de surfaces	47,2%	2.593	5.490
42114	Ouvrier/ouvrière de la maçonnerie	38,9%	1.720	4.427
12160	Service public aux personnes	84,1%	1.718	2.042
41117	Aide agricole saisonnier/aide agricole saisonnière	55,9%	1.279	2.289
13211	Aide de cuisine	47,2%	1.215	2.572
14212	Vendeur/vendeuse en produits frais (commerce de détail)	45,9%	1.052	2.294
42111	Assistant/assistante des travaux publics et du gros oeuvre	39,6%	1.002	2.530
14111	Employé/employée de libre-service	41,3%	977	2.367
13221	Employé polyvalent/employée polyvalente de restauration	40,9%	892	2.179
14223	Vendeur/vendeuse en équipement de la personne	40,1%	854	2.130
14222	Vendeur/vendeuse en équipement du foyer	34,9%	778	2.228
14112	Hôte/hôtesse de caisse de libre-service	50,0%	678	1.355
11122	Agent/agente de service de collectivité	40,3%	506	1.256
45412	Agent/agente main de finition, contrôle et conditionnement	41,9%	424	1.012
43112	Conducteur/conductrice de transport en commun (réseau routier)	40,0%	414	1.034
46134	Opérateur/opératrice d'entretien des articles textiles	70,7%	390	552
11214	Agent/agente d'entretien et d'assainissement	40,2%	343	854
13311	Employé/employée de café, bar-brasserie	42,7%	281	658
42113	Ouvrier/ouvrière du béton	34,5%	279	808

Source et calculs : Le Forem

Le croisement des informations recueillies dans les témoignages avec les informations résultant de l'analyse des propositions de recrutement fait apparaître certaines convergences, mais également des divergences.

Ainsi, les trois premières catégories de métiers citées par les répondants correspondent aux catégories de métiers qui, selon l'analyse des propositions de recrutement, offrent un grand nombre de propositions accessibles. Au sein du top 20 des métiers présentant un volume important d'offres « accessibles », 12 métiers sont citées par les répondants (surlignés en bleu dans la figure 5).

Par contre, certains métiers cités ne figurent pas dans le top 20 des propositions accessibles. C'est le cas notamment du « personnel du second œuvre ». Il est vrai que cette catégorie reprend des métiers tels qu'électricien ; installateur d'équipements sanitaires et thermiques, peintre en bâtiment ;... et qui, bien souvent, requièrent une qualification professionnelle.

D'autres métiers, bien que correspondant à un nombre conséquent de propositions accessibles, sont moins fréquemment ou pas cités.

Ainsi, les métiers des services publics aux personnes, qui ici concernent des recrutements comme agents de l'état et facteurs (Rem 12160 et 12161), ne sont pas spécifiquement cités. Les répondants distinguent plutôt les métiers d'agent administratif au sein des entreprises ou des pouvoirs locaux, de réceptionniste ou de secrétaire.

Le métier de vendeur en produit frais n'est pas cité par les répondants alors qu'il concerne 1052 propositions de recrutement accessibles. Il en est de même pour le métier de conducteur de transport en commun dont 40 % des offres sont estimées accessibles (soit 414 offres). En effet, 42,4 % des propositions dans ce métier ne mentionnent aucune exigence préalable en termes de permis de conduire.

Quant aux métiers de la production agricole, ils ne figurent qu'en 10<sup>ème</sup> position des citations alors qu'ils correspondent à 1279 propositions de recrutement accessibles. Il semble cependant que cette dernière catégorie ne recouvre pas les mêmes métiers pour les répondants et pour le Forem. Si les répondants citent les métiers d'horticulteur, de maraîcher ou de bûcheron, les offres diffusées par le Forem concernent essentiellement les aides agricoles saisonniers.

#### **4.4.3 Regards croisés sur les opportunités d'emploi dans certains métiers**

Les opérateurs introduisent de nombreuses nuances lorsqu'on focalise leurs regards sur des métiers précis.

Une liste de métiers (établie sur base d'une première analyse des données disponibles au FOREM menée en 2007<sup>13</sup>) leur a ainsi été soumise (Annexe 2). Chaque métier proposé est examiné sur base de deux critères :

- l'opportunité : ce métier est-il une opportunité pour les personnes les plus éloignées de l'emploi ? oui /non
- l'insertion : pour ce métier, l'insertion est-elle facile ? oui/non

Leurs points de vue sont mis en relation avec les données statistiques disponibles.

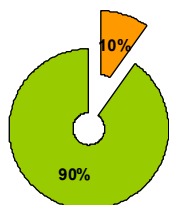
---

<sup>13</sup> Liste des métiers accessibles 2007 (mise à jour annuelle), Le Forem, <http://www.leforem.be/former/horizonemploi/metier/index-accessibles.html>

Les graphiques rendent compte, de manière schématique, des tendances exprimées (*la couleur verte correspond à « oui »/ « facile », la couleur orange correspond à « non »/ « difficile »*). Les valeurs ne peuvent être généralisées en dehors du contexte de ces interviews

#### 4.4.3.1 Nettoyeur (REM 11211- Technicien de surface)

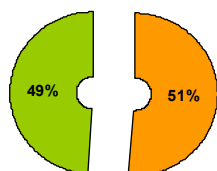
##### OPPORTUNITE



Selon les opérateurs

Ce métier est considéré comme une opportunité (90% des répondants): le travail s'effectue en équipe, en collectivité – les horaires sont plus réguliers – il y a des pics d'embauche (vacances - congés) – le métier est accessible aux hommes (il existe

##### INSERTION



l'opportunité de nettoyeur de vitre).

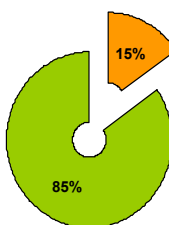
La moitié des opérateurs (51%) considère que l'insertion reste difficile et souligne que le public n'est pas toujours demandeur. Il s'agit d'emploi à temps partiel et à horaire décalé qui engendre des difficultés de gestion du temps (problème de garde d'enfant). Le travail peut également être pénible physiquement et moralement. La question de la mobilité (emploi dans les zonings) est également soulignée.

Selon les données disponibles

Près de la moitié des offres de nettoyeur sont jugées accessibles en termes de compétences (47,2 %), soit 2 593 propositions de recrutement. Le critère le plus sélectif est celui lié au permis : près de quatre offres sur dix nécessitent un permis de type B ou professionnel (37,3 %).

#### 4.4.3.2 Manutentionnaire (REM 43312)

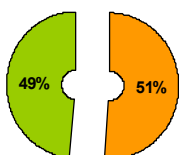
##### OPPORTUNITE



Selon les opérateurs

Selon une majorité de répondants (85%), le métier de manutentionnaire est une opportunité. Les opérateurs considèrent en effet que le secteur est porteur. Il y a beaucoup de demandes tant du côté des employeurs que du public. Ce métier présente en effet plusieurs intérêts : peu de qualifications requises, accessibles aux femmes (qui s'y intéressent), véritable opportunité pour les détenteurs d'un permis, accès fréquent à l'emploi directement après la formation

##### INSERTION



Le métier de manutentionnaire exige toutefois de l'expérience, le brevet cariste et n'offre pas toujours de possibilités de travail à temps plein.

Les nuances avancées concernant la notion d'opportunité se renforcent lorsqu'il s'agit de parler d'insertion. La moitié (51%) des répondants considèrent en effet que celle-ci est difficile. Le métier, au départ, considéré comme accessible aux « peu qualifiés », marque une évolution en matière d'exigences professionnelles : brevet cariste, profession-nalisation des tâches, exigence de formation informatique. Les répondants estiment également que le secteur propose moins d'emplois tout en pratiquant davantage l'intérim (certains opérateurs parlant également de « marché caché »). Il est à noter également que le métier reste très exigeant physiquement.

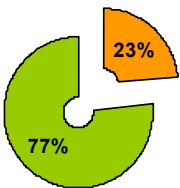
Selon les données disponibles

Un peu plus d'un quart des offres de manutentionnaire sont jugées comme accessibles (26,2 %), soit 688 propositions de recrutement <sup>14</sup>. Le critère le plus sélectif est celui lié à l'expérience : quatre offres sur dix nécessitent de l'expérience (40,4 %). A noter également que plus d'une offre sur dix exige un brevet particulier, probablement celui de cariste.

#### 4.4.3.3 Employée de ménage (REM 11111)

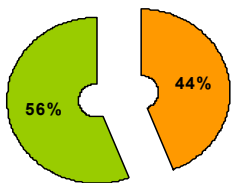
Selon les opérateurs

##### OPPORTUNITE



Le métier d'employé de ménage est considéré comme une opportunité par une majorité de personnes interrogées (77%). Le dispositif des titres services est, ici, mis en avant comme facteur facilitant. Par ailleurs, le secteur semble porteur : peu de qualification demandée - beaucoup d'offres - métier pour les femmes. Ce métier présente toutefois des exigences : c'est un travail qui s'effectue au domicile des personnes (exigence de la « clientèle », exigence de communication). Ce métier exige une formation technique et une grande mobilité (plusieurs lieux de travail).

##### INSERTION



Un peu plus de la moitié des opérateurs (56%) considèrent que l'insertion dans ce métier est difficile. Outre les aspects déjà cités précédemment, les opérateurs marquent l'influence négative de l'image du métier (dévalorisation des tâches, emploi précaire) qui engendre le désintérêt du public pour ce type de travail. Le métier présente par ailleurs des exigences pour lesquelles les personnes ne sont pas préparées : contact clientèle, déontologie. Le secteur est touché également par des mécanismes barémiques provoquant « les pièges à l'emploi ».

Selon les données disponibles

Le métier d'employé de ménage à domicile propose le plus grand nombre de propositions de recrutements accessibles selon les critères retenus. Toutefois, on

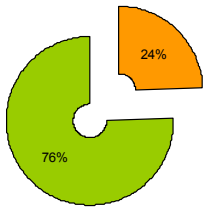
<sup>14</sup> Pour rappel, il s'agit des offres gérées par le Forem entre janvier 2007 et mars 2009

constate que seules 35 % des offres gérés par le Forem sont en fait accessibles, soit 3 298 propositions de recrutement. En effet, plus de 54 % de ces propositions de recrutement ne sont pas considérées comme accessibles à cause de l'exigence d'un permis de conduire, alors qu'au niveau des études, 90 % des offres ne nécessitent pas de diplômes supérieurs au secondaire du 2e degré.

#### 4.4.3.4 Aide-cuisinier (REM 13211)

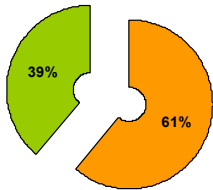
Selon les opérateurs

OPPORTUNITE



Ce type de métier est considéré comme opportunité par la majorité des répondants (76%) : il y a des demandes au sein des collectivités (maison de repos, école), dans les établissements « fast food ». Le public reste demandeur pour ce type de tâches. Le métier n'a pas d'exigence en matière de qualification, ni en matière de compétences comportementales (pas de contact clientèle). Ce type de métier reste intéressant pour les femmes. Toutefois, il y a peu d'offres.

INSERTION



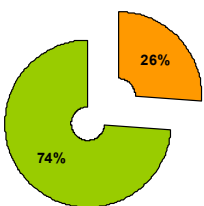
Une majorité des répondants (61%) considèrent que l'insertion est difficile. Elle dépend surtout de la personne. Il reste toujours les difficultés liées au temps de travail (horaire décalé – temps partiel) qui peuvent engendrer des difficultés d'ordre familial (ex : garde d'enfant). Les opérateurs soulignent également une certaine méconnaissance des exigences du métier et la nécessité de posséder un permis ou, à tout le moins, des possibilités de mobilité (horaire nocturne).

Selon les données disponibles

Près de la moitié des offres d'aide-cuisinier sont jugées comme accessibles (47,2 %) soit 1 215 propositions de recrutement. Le critère le plus sélectif est celui lié aux études : près d'une offre sur quatre nécessite un diplôme au minimum égal au secondaire supérieur (23,1 %). Le permis et l'expérience sont des facteurs excluant chacun une fois sur cinq.

#### 4.4.3.5 Manœuvre (REM 42111)

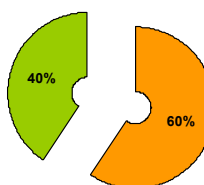
OPPORTUNITE



Selon les opérateurs

Le métier de manœuvre est une opportunité selon la majeure partie des répondants (74%). Si ce métier présente une grande demande dans les services techniques des pouvoirs locaux et les entreprises d'insertion, ce n'est pas le cas dans le secteur privé qui semble directement touché par la crise. Les répondants soulignent également que le public marque un moindre intérêt pour ce métier

INSERTION



L'insertion s'avère difficile, selon une majorité des répondants (60%), notamment en raison de l'évolution technologique du métier qui pourrait engendrer sa disparition. Le métier de manœuvre serait également directement intégré à un métier plus qualifié (carreleur, maçon).

Plusieurs autres facteurs sont également soulevés concernant les exigences du métier : exigence de certains patrons, méconnaissance des spécificités du métier (métier lourd).

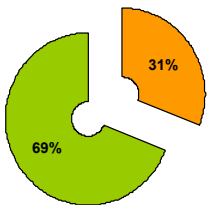
Les personnes interviewées soulignent par ailleurs une exploitation fréquente du public (abus horaires) qui se trouve face à un métier qui représente peu de possibilité d'évolution en termes de carrière. Ce travail exige également un respect des horaires.

Selon les données disponibles

Quatre offres de manœuvre sur dix sont jugées comme accessibles (39,6 %), soit 1 002 propositions de recrutement. Le critère le plus sélectif est celui lié au permis de conduire : près de quatre offres sur dix nécessitent un permis de type B ou professionnel (36,2 %).

#### 4.4.3.6 Livreur (REM 43113)

##### OPPORTUNITE

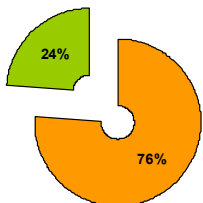


Selon les opérateurs

Selon une majorité de personnes interrogées, le métier de livreur constitue une opportunité (69%). Il est en effet accessible aux personnes « peu qualifiées ». Le secteur est porteur, davantage encore dans les grandes agglomérations. Le public est demandeur sur ce type de métier (cela peut être une opportunité d'orientation du métier

de chauffeur routier). Les répondants soulignent le manque de visibilité des offres. Le métier exige parfois le statut indépendant et l'obtention du permis C.

##### INSERTION



L'insertion en tant que livreur est difficile, selon la majorité des témoignages (76%). Certains facteurs restent bloquants : exigence du permis (B et C) – déplacement à l'étranger – les exigences des entreprises se renforcent. Le secteur propose surtout des emplois précaires (temps partiel). Les conditions de travail chez certains employeurs sont par ailleurs dénoncées: petits contrats, heures non déclarées, horaires difficiles.

Selon les données disponibles

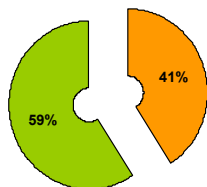
Pour le métier de livreur, seule une offre d'emploi sur douze est réputée accessible (soit 172 propositions de recrutement), ce qui est principalement dû à l'exigence d'un permis de conduire

pour 86,5 % des offres. Parmi les propositions qui ne mentionnent aucune exigence préalable en termes de permis de conduire, 35,2 % sont proposées sous contrat PFI.

#### 4.4.3.7 Serveur en salle (REM 13222)

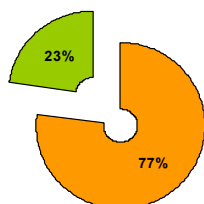
##### OPPORTUNITE

Selon les opérateurs



Le métier de serveur en salle est considéré comme une opportunité par plus de la moitié des répondants (59%). Le secteur de la restauration est considéré comme porteur, avec beaucoup de demandes. Le métier exige peu de qualification. Les répondants soulignent toutefois la peur du public face à ce métier (crainte de manipuler de l'argent).

##### INSERTION



Le métier reste exigeant en matière d'attitude à adopter, au niveau des horaires. Les opérateurs soulignent également certains abus dans ce secteur.

L'insertion est le plus souvent jugée difficile (77% des répondants). Elle dépend beaucoup de la personne. Les conditions de travail sont défavorables (horaire, stabilité d'emploi). Certaines irrégularités sont également notées : travail au noir, conditions contractuelles non respectées (heures non rémunérées).

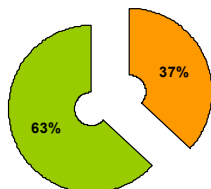
Selon les données disponibles

Trois offres de serveur en salle sur dix sont jugées comme accessibles (30,3 %), soit 1 340 propositions de recrutement. Le critère le plus sélectif est celui lié à l'expérience : quatre offres sur dix nécessitent de l'expérience (38,3 %).

#### 4.4.3.8 Vendeur produits frais (REM 14212)

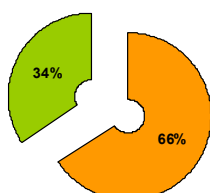
##### OPPORTUNITE

Selon les opérateurs



Ce métier est une opportunité selon une majorité des répondants (63 %). C'est en effet une orientation possible pour le métier de vendeur-réassortisseur. C'est un métier qui reste accessible pour les personnes peu qualifiées. Il est toutefois souvent demandé le statut indépendant. Les répondants constatent que peu de demandes aboutissent et que le secteur semble bouché. Le métier présente également des exigences de compétences (contact clientèle, technique étalagiste) et offre souvent des contrats à temps partiel.

##### INSERTION



L'insertion est considérée comme difficile par 66 % des répondants. Plusieurs freins sont identifiés : compétence en matière de communication – exigence physique - compétence en mathématique. Le secteur fonctionne également beaucoup avec l'emploi intérimaire.

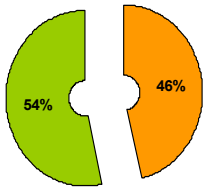
Selon les données disponibles

Près de la moitié des offres de vendeur en produits frais sont jugées comme accessibles (45,9 %), soit 1 052 propositions de recrutement. Le critère le plus sélectif est celui lié à l'expérience : une offre sur quatre nécessite de l'expérience (25,8 %).

#### 4.4.3.9 Chauffeur routier (REM 43114)

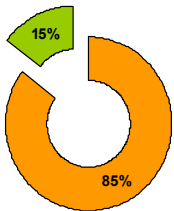
##### OPPORTUNITE

Selon les opérateurs



L'avis des opérateurs au sujet du métier de chauffeur routier est relativement partagé (54 % des répondants le considère comme une opportunité). Ce métier reste une opportunité car il y a beaucoup de demandes (surtout dans l'international). Le secteur semble porteur. Toutefois, le métier exige un permis spécial pour lequel l'offre de formation manque.

##### INSERTION



Les opérateurs considèrent majoritairement que l'insertion est difficile (85 %). Plusieurs freins sont d'ailleurs identifiés : le métier exige une attitude spécifique (le chauffeur routier représente l'image de l'entreprise), le travail demande des compétences annexes (autonomie, autogestion, connaissances en mécanique, flexibilité, expérience). Le secteur doit faire face à une forte concurrence (notamment des pays de l'Est).

Selon les données disponibles

Moins de 5 % des offres de chauffeur routier, soit 196 propositions de recrutement, sont réputées accessibles. Il est vrai que l'exercice du métier exige la possession d'un permis de conduire spécifique. Cependant, une part des offres dans ce métier ne mentionne aucune demande préalable quant au permis de conduire (7 %) ou mentionne uniquement le permis B (1,2 %). Cela peut s'expliquer pour 12,3 % d'entre elles par le recours à un contrat PFI, ce qui implique une formation au métier.

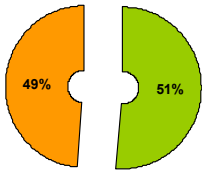
En outre, une offre sur trois réclame de l'expérience (34,4 %) et une offre sur dix la connaissance d'une autre langue que le français (11 %). Il s'agit majoritairement de

la connaissance du néerlandais (77,5 % des offres présentant une exigence linguistique) et de l'allemand (15 %).

#### 4.4.3.10 Aide agricole (REM 41117)

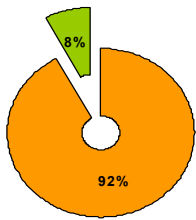
##### OPPORTUNITE

Selon les opérateurs



Une personne interviewée sur deux (51 %) considère que ce métier est une opportunité. Il est accessible aux personnes peu qualifiées ; le secteur est en développement et ces opportunités d'emploi sont locales. Les opérateurs considèrent toutefois qu'il y a peu de demandes et que celles-ci sont souvent orientées pour les personnes d'origine étrangère.

##### INSERTION



Les personnes interviewées (92 %) considèrent que l'insertion est très difficile. C'est un emploi saisonnier qui fonctionne avec beaucoup de travail en noir. L'exigence du permis de conduire est également présente.

Selon les données disponibles

Plus de la moitié des offres d'aide agricole sont jugées comme accessibles (55,9 %) soit 1279 propositions de recrutement. Le critère le plus sélectif est celui lié à la connaissance d'une langue autre que le français : une offre sur quatre est concernée (24,3 %). Cette demande s'explique par la présence d'offres émanant d'entreprises installées en Flandre, plus précisément dans la province du Limbourg, et pour lesquelles la langue principale est le néerlandais. Le permis de conduire est, lui, demandé dans 19,2 % des cas.

Bien qu'il ne s'agisse pas de la même catégorie de métiers, certains répondants (une minorité) ont assimilé ce métier à celui d'ouvrier « parcs et jardin » et d'ouvrier en horticulture. Ces métiers sont repris sous une autre référence dans les données disponibles au Forem : le métier de jardinier (Rem 41113) et le métier d'horticulteur (Rem 41112). Ces métiers présentent une proportion d'offres accessibles d'environ un tiers (respectivement 31,8 % et 33,8 %), mais ne concerne cependant respectivement que 380 et 123 propositions de recrutement. Les offres dans ces métiers sont plus sélectives. Ainsi, le permis est demandé dans 47,7 % et 31,9 % des propositions de recrutement. Un niveau d'études supérieur au CESI est demandé dans 31,9% et 34,9 % des offres et l'expérience dans 20 % et 12 % d'entre elles.

#### **4.4.4 Opportunités d'emploi accessibles et projets professionnels du public éloigné de l'emploi**

Les caractéristiques du public éloigné de l'emploi sont examinées dans le chapitre suivant, notamment au niveau du projet professionnel de ces personnes. En comparant les métiers considérés comme opportunités et les projets professionnels des personnes, on constate une grande similitude.

En effet, parmi les cinq projets professionnels les plus cités par les opérateurs, quatre se retrouvent dans les métiers définis comme accessibles : personnel des services aux personnes (dont aide-ménager), de la vente, du gros-œuvre et des travaux publics et les conducteurs d'engins de transport terrestre.

A priori, cette corrélation entre projets professionnels du public éloigné de l'emploi et opportunités accessibles semble un élément favorable à l'insertion. Toutefois, comme nous le verrons plus loin (chapitre 6), opportunité d'emploi ne signifie pas forcément insertion. De nombreux éléments, tant liés à l'environnement (pièges à l'emploi) qu'à la personne (situation personnelle, mobilité, compétences), freinent la rencontre entre offre et demande sur ce segment particulier du marché de l'emploi.

Par ailleurs, il semble qu'un grand nombre de personnes éloignées de l'emploi partagent des projets professionnels dans quelques grands groupes professionnels (services aux personnes, vente, construction) ; ce qui peut engendrer une forte concurrence entre ces personnes.

## 5 Le public éloigné de l'emploi

### 5.1 Les personnes éloignées de l'emploi telles que définies par les opérateurs

#### 5.1.1 Approche globale

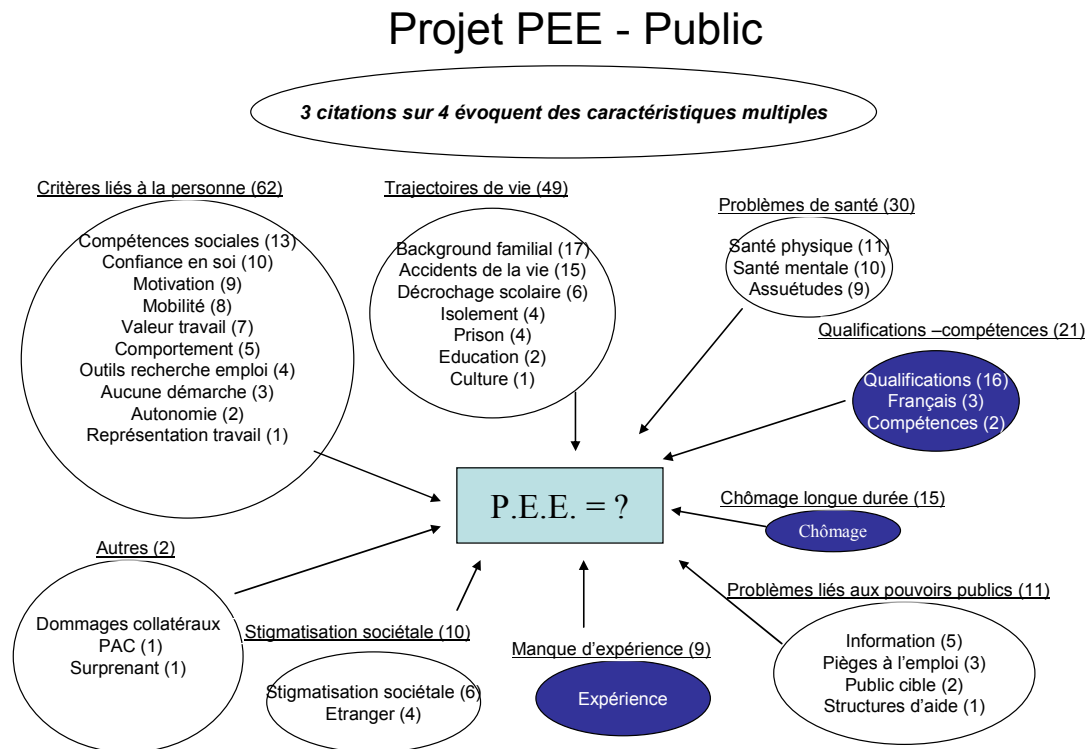
Le premier constat majeur qui se dégage de l'enquête auprès des opérateurs indique qu'une personne éloignée de l'emploi (PEE) ne l'est pas sur base d'un seul critère, mais bien suite à une accumulation de difficultés. Aucun critère n'est déterminant à lui seul pour définir ce public et, bien souvent, c'est une combinaison de facteurs qui engendre l'éloignement du monde du travail. « *[Une] personne éloignée de l'emploi = public qui combine les freins à l'embauche [...] peu ou pas d'expérience professionnelle, problème de motivation, public incapable de se repositionner face à un projet, manque de comportement à l'embauche...* »

Sur base du discours des opérateurs interrogés, plusieurs facteurs d'éloignement de l'emploi ont été identifiés et classés en grandes catégories. Ces catégories peuvent être elles-mêmes réparties en deux grandes familles : une première famille d'éléments ne semble pas relever des critères usités sur le marché du travail et est plus liée à la personne et à son parcours de vie (trajectoires de vie, assuétudes, culture, etc.). La deuxième famille d'éléments reprend par contre des éléments couramment<sup>15</sup> repris dans les critères permettant de définir le besoin de main-d'œuvre (Qualification, connaissances, durée de chômage et expérience). Les catégories relevant de cette deuxième famille sont reprises dans les bulles colorées en bleu dans le schéma présenté ci-après.

---

<sup>15</sup> Notamment au niveau des décrets relatifs à l'accompagnement de ces personnes

**Figure 6 Critères d'éloignement de l'emploi selon les opérateurs interrogés**



### 5.1.2 Détail des catégories de critères d'éloignement

En examinant les différentes catégories, on observe que la première d'entre-elles, en nombre de citations, regroupe les **critères liés à la personne**. Il s'agit d'un ensemble de facteurs sur lesquels il est possible d'agir notamment par le biais de formation, de politiques adaptées, d'aide à la recherche d'emploi, etc. Ces critères sont les suivants :

- Compétences sociales : « *c'est toujours par rapport à un problème de savoir-être (être à l'heure, régulier, ponctuel, hygiènes...)* » ;
- Confiance en soi ;
- Motivation ;
- Mobilité ;
- Valeur travail : « *... quelqu'un qui ne voit pas la plus-value, l'intérêt d'un boulot* » ;
- Comportement : « *ils ont parfois des problèmes de comportements (agressivité, difficulté de communication...)* » ;
- Outils de recherche emploi ;
- Aucune démarche ;
- Autonomie ;
- Représentation du travail.

Les situations où l'un de ces critères est seul à définir une personne éloignée de l'emploi sont rares et, bien souvent, limitées dans le temps puisqu'on peut agir pour corriger le tir.

La deuxième catégorie regroupe les critères relevant des **trajectoires de vie**, du parcours de vie d'une personne l'ayant conduit dans une situation d'éloignement du monde du travail. Il s'agit de :

- Antécédent familial ;
- Accident de la vie : « *C'est en général toujours des conséquences d'accidents de l'existence qu'a pu rencontrer la personne* » ;
- Décrochage scolaire ;
- Isolement : « *C'est [...] l'isolement dans lequel elle s'est enfoncée petit à petit en s'isolant du monde du travail par exemple en élevant ses enfants* » ;
- Prison ;
- Education ;
- Culture : « *[...] personnes étrangères avec la difficulté de la langue, qui ne connaissent pas l'organisation du travail* ».

La troisième catégorie regroupe les critères liés **aux problèmes de santé**. Il s'agit des handicaps physiques et mentaux et des assuétudes. Cela concerne donc :

- Santé physique ;
- Santé mentale ;
- Assuétudes : « *une personne avec un [...] handicap social (alcool, drogues, médicaments), problèmes psychologiques...* ».

La quatrième catégorie regroupe les critères liés aux **qualifications et aux compétences**. Il s'agit d'un des aspects de la définition décrétales, objectivable, de la personne éloignée de l'emploi. Ce sont les critères suivants :

- Qualifications : « *c'est par le peu de qualifications qu'ils sont éloignés de l'emploi* » ;
- Compétences : « *La maîtrise du français écrit est aussi un obstacle. Adapter une lettre de motivation par rapport à l'offre ou envoyer un mail avec des fautes d'orthographe, cela joue aussi* ».

La cinquième catégorie renvoie à **la durée du chômage**. Il n'y a qu'un seul critère et il s'agit du chômage, essentiellement de longue durée. C'est un autre aspect de la définition décrétales des personnes éloignées de l'emploi.

La sixième catégorie regroupe tous ce qui relève **des actions des pouvoirs publics**. L'éloignement de l'emploi peut en partie être causé par la concurrence avec des personnes bénéficiant de mesures d'aides à l'embauche. Il s'agit de :

- Information : « *pas de connaissance des démarches administratives* » ;
- Pièges à l'emploi ;
- Public cible ;

- Structure d'aide : « *[ici], il y a beaucoup moins d'institutions sociales pouvant intervenir et prendre en charge le plus tôt possible leurs problèmes* ».

La septième catégorie renvoie au **manque d'expérience professionnelle** de la personne. Elle est le dernier aspect de la définition décrétale.

La huitième catégorie regroupe les critères liés à la **stigmatisation sociale**. Cela concerne principalement les représentations négatives dont les *personnes éloignées de l'emploi* peuvent être l'objet. Il s'agit de :

- Stigmatisation sociale : « *Il y a aussi l'image que les autres renvoient : t'es capable de rien, t'as deux mains gauches, t'es incapable de travailler* » ;
- Etranger : « *Ce sont aussi des ressortissants étrangers, car les problèmes de discrimination restent très présents* ».

Deux citations n'ont pas pu être regroupées dans une des catégories présentées ci-dessus. Il s'agit de : « *Domages collatéraux du PAC (Plan d'accompagnement des chômeurs NDLR)* » et « *Surprenant* ».

La multiplicité des catégories reflète la complexité du concept de public éloigné de l'emploi. On constate également que les critères définissant les *personnes éloignées de l'emploi* relevant de la famille liée aux exigences du marché (compétences, expérience, chômage de longue durée) ne suffisent pas pour cerner l'ensemble des problématiques liées à l'insertion de ce public. En effet, moins d'une citation sur quatre (22 %) des opérateurs interrogés est liée à cette famille de critères d'éloignement.

L'important est de garder à l'esprit que les *personnes éloignées de l'emploi* sont avant tout des personnes avant d'être éloignées de l'emploi et qui ne sont pas forcément, selon certains opérateurs, « *des personnes qui refusent de travailler* ».

### **5.1.3 Mise en perspectives par rapport au public pris en charge**

Il est intéressant de comparer les caractéristiques des *personnes éloignées de l'emploi* citées par les répondants avec la description qu'ils font de leur public au travers du récit d'une de leur action. Les qualificatifs qui permettent de caractériser les *personnes éloignées de l'emploi* interviennent, de manière assez logique, également dans la description de leur public (dont une partie au moins est sensée être éloignée de l'emploi).

Toutefois, certains éléments de ces catégories ne sont plus cités sur le mode du déficit. Il en est ainsi, par exemple, de qualificatifs liés à la personne (treize citations négatives / deux positives relatives notamment à la motivation), aux qualifications/compétences (quatre négatives / trois positives mettant en exergue tantôt une qualification, tantôt des compétences) ou encore l'expérience (une négative / cinq positives citant des expériences plus ou moins valorisables).

Ainsi certaines personnes prises en charge par les opérateurs interrogés sont spécifiquement décrites comme motivées, compétentes ou encore expérimentées. Comme « *le stagiaire parfait n'existe pas* », les personnes dotées d'atouts ont aussi des caractéristiques qui les éloignent (« *des CTSS<sup>16</sup> ou gradués, mais chômeurs de longues durée* », « *il a de l'expérience mais des problèmes de compréhension* »).

Cette description du public basée sur une série de points faibles et de points forts reflète la pratique courante de la part des opérateurs de bilan individuels des bénéficiaires. Ce bilan est souvent réalisé dans la perspective d'un projet professionnel. Leur public est d'ailleurs plusieurs fois présenté comme venant avec un projet (cinq citations dont « *il vient avec une piste de projet : nettoyage ou parcs et jardins* », « *but de retrouver un emploi en accord avec leurs qualifications* »).

## 5.2 Le projet professionnel du public éloigné de l'emploi

### 5.2.1 Selon les opérateurs

La majorité des opérateurs évoquent le projet professionnel des personnes éloignées de l'emploi le plus souvent en termes de métier. En effet, sur 209 citations, 173 ont pu être reliées à un groupe professionnel<sup>17</sup>. D'autres personnes interviewées parlent plutôt de secteurs d'activités (p.ex. le *secteur de la vente, du bâtiment, de l'automobile*) ou de dispositifs publics (« *travailler en titres-services* ») ou encore de projets (« *devenir indépendant* »). Par ailleurs, certaines citations ne permettent pas de faire le lien avec la nomenclature REM ici utilisée. Par exemple, cinq citations évoquent le métier « *d'ouvrier de production* » et trois celui « *d'ouvrier polyvalent* ».

Par rapport aux métiers des personnes inscrites fin 2007 comme demandeur d'emploi inoccupé et considéré comme éloigné de l'emploi suite à l'analyse de leur parcours en 2008, les métiers sur lesquels le public éloigné de l'emploi est positionné selon les opérateurs interrogés sont fort proches. En effet, on retrouve dans l'ordre des citations des opérateurs le :

- « *Personnel des services administratifs* » (30) dont principalement des agents administratifs d'entreprises et des secrétaires bureautiques polyvalents ;
- « *Personnel des services aux personnes* » (28) dont principalement des employés de ménage à domicile ;
- « *Personnel de la vente* » (19) ;
- « *Personnel du gros-œuvre et des travaux publics* » (16) dont principalement des ouvriers de la maçonnerie ;
- « *Personnel des services aux entreprises et aux collectivités* » (13) dont principalement des nettoyeurs de locaux et de surfaces.

---

<sup>16</sup> Certificat Technique Secondaire Supérieur

<sup>17</sup> Sur base de la nomenclature professionnelle REM 3 digits

L'ensemble de ces groupes de professions apparaissent dans la liste des métiers sur lesquels le plus de DEI éloignés de l'emploi en 2008 sont positionnés.

### 5.2.2 Selon les données de la demande d'emploi

L'ensemble des personnes DEI au 31 décembre 2007 et éloignées de l'emploi en 2008 étaient inscrites (en premier choix professionnel) dans plus de 430 métiers.

Parmi ces personnes, 52,8 % étaient inscrites dans cinq groupes professionnels : personnel des services aux personnes ; personnel des services administratifs ; personnel de la vente ; personnel du gros œuvre et des travaux publics ; personnel de la logistique (manutention, gestion et exploitation des transports).

**Figure 7 Répartition des DEI inscrits fin 2007 et éloignés de l'emploi en 2008 par profession**

Métier (Rem5)	Code	Groupe A	
		NBRE DEI (31/12/2007)	%
Employé/employée de ménage à domicile	11111	11.713	8,9%
Agent administratif/agent administrative d'entreprise	12121	11.267	8,6%
Personnel de la vente	14200	9.013	6,9%
Assistant/assistante des travaux publics et du gros oeuvre	42111	7.168	5,5%
Agent/agent de manipulation et de déplacement des charges	43312	4.130	3,1%
Transcripteur/transcriptrice dactylographe	12122	3.481	2,6%
Agent/agent de stockage et de la répartition de marchandises	43311	3.301	2,5%
Nettoyeur/nettoyeuse de locaux et de surfaces	11211	2.557	1,9%
Conducteur-livreur/conductrice-livreuse	43113	2.419	1,8%
Aide de cuisine	13211	2.106	1,6%
Intervenant/intervenante auprès d'enfants	11113	2.017	1,5%
Caissier/caissière	14121	1.917	1,5%
Ouvrier/ouvrière de la maçonnerie	42114	1.871	1,4%
Agent/agent main de finition, contrôle et conditionnement	45412	1.773	1,3%
Vendeur/vendeuse en équipement de la personne	14223	1.690	1,3%
Agent/agent de service de collectivité	11122	1.641	1,2%
Mécanicien/mécanicienne de véhicules particuliers et industriels	44321	1.602	1,2%
Educateur-intervenant éducatif/éducatrice-intervenante éducative	23151	1.572	1,2%
Cuisinier/cuisinière	13212	1.483	1,1%
Coiffeur/coiffeuse	11132	1.414	1,1%
Autres métiers		57.286	43,6%
Total		131.421	100,0%

Source et calculs : Le Forem

### 5.3 Les personnes éloignées de l'emploi approchées au travers de l'analyse des données administratives

Deux familles de critères peuvent être considérées pour définir les personnes éloignées de l'emploi : des critères plus liés à la personne et à son vécu (décrochage scolaire, assuétudes, problèmes familiaux, etc.) et d'autres critères en rapport avec les exigences du marché (niveau de qualification, expérience, chômage).

Si l'analyse des données administratives ne peut apporter d'éclaircissements quant à la première famille d'éléments ci-dessus définies (ces informations ne sont effet par recueillies par

l'administration), elle peut permettre de préciser les caractéristiques du public confronté à un moment donné à un éloignement du marché du travail. Partant, il s'agit donc :

- de déterminer ce qu'est l'éloignement de l'emploi ;
- d'identifier les personnes qui, à un moment donné de leur parcours, se voient confrontées à cet éloignement ;
- d'analyser les caractéristiques des personnes ainsi identifiées comme confrontées à l'éloignement.

### **5.3.1 L'Eloignement de l'emploi**

L'éloignement de l'emploi est ici défini sur base de deux critères : l'accès à l'emploi et l'accès à la formation. Sont ainsi considérées comme confrontées à l'éloignement du marché du travail les personnes qui, durant une période donnée, n'ont connu ni insertion à l'emploi, ni insertion à la formation (**Groupe A**).

Les personnes qui, bien que n'ayant pas connu d'accès à l'emploi, ont néanmoins intégré une formation sont considérées comme rapprochées de l'emploi (**Groupe B**).

Les personnes ayant connu au moins une insertion à l'emploi d'un jour sont ici considérées comme actives sur le marché du travail (**Groupe C**).

L'insertion à l'emploi est déterminée sur base des informations de la banque de données des demandeurs d'emploi mise à jour par les flux de déclaration des contrats de travail salariés, indépendants, maladie et chômage et/ou sur base de la modification du statut du demandeur d'emploi à la suite d'une déclaration de travail et/ou sur base d'une expérience professionnelle déclarée.

L'insertion à la formation est déterminée sur base des informations relatives aux contrats de formation établis par le Forem ou établis dans le cadre de conventions liant l'opérateur de formation au Forem et/ou sur base de la modification du statut du demandeur d'emploi à la suite d'une déclaration de formation.

### **5.3.2 Personnes éloignées de l'emploi en 2008**

Afin de disposer d'une période de temps suffisamment longue que pour permettre l'insertion à l'emploi, l'analyse porte sur une année, plus précisément ici l'année 2008 (année complète la plus récente). Le choix d'une période d'analyse d'une année s'explique également par le fait qu'un demandeur d'emploi est considéré comme demandeur d'emploi de longue durée dès lors qu'il connaît plus d'un an d'inoccupation. Afin de disposer d'un suivi complet d'une année, le choix s'est donc porté sur l'analyse de la population de demandeur d'emploi inoccupé inscrit en date du 31 décembre 2007 en Région wallonne ; à savoir 245 929 personnes. Il faut donc rappeler qu'il s'agit ici de l'analyse du parcours d'une population donnée durant un laps de

temps donné et donc d'un moment de l'histoire de ces personnes. Il ne s'agit nullement d'une situation figée.

Sur l'ensemble de la population étudiée, c'est ainsi plus de la moitié (53,4 %) qui s'est vue confrontée à l'éloignement du marché du travail tel que défini ci-avant. Une faible proportion de cette population a uniquement connu la formation ; ce qui peut être en partie dû à la durée de temps analysée (un an). Près de quatre demandeurs d'emploi inoccupés (DEI) inscrits le 31 décembre 2007 sur dix ont accédé à l'emploi durant la période analysée.

**Figure 8 Répartition des demandeurs d'emploi inoccupés par « niveau » d'éloignement de l'emploi**

	NBRE DEI	% colonne
Groupe A	131.421	53,4%
Groupe B	17.047	6,9%
Groupe C	97.461	39,6%
<b>Total</b>	<b>245.929</b>	<b>100,0%</b>

Source et calculs : Le Forem

L'éloignement défini sur les seuls critères du DIISP apparaît de manière quelque peu différente. Ainsi, au sein de la population DEI au 31 décembre 2007 se sont près de 70 % des personnes qui répondent aux critères de faible qualification ou d'inoccupation de plus de deux ans tels que repris dans le DIISP.

**Figure 9 Répartition des demandeurs d'emploi inoccupés selon qu'ils entrent dans les conditions DIISP ou pas**

DIISP	NBRE DEI	% colonne
oui	170.403	69,3%
non	75.526	30,7%
<b>Total</b>	<b>245.929</b>	<b>100,0%</b>

Source et calculs : Le Forem

### 5.3.3 Caractéristiques des personnes ainsi identifiées comme confrontées à l'éloignement

Alors que le DIISP s'adresse au public peu qualifié (niveau d'études inférieur maximum) ou inactif de longue durée (2 ans d'inoccupation), l'analyse du parcours durant l'année 2008 de la population de demandeurs d'emploi inscrits à fin 2007 laisse apparaître une réalité quelque peu différente.

Ainsi, si les personnes habituellement considérées comme peu qualifiées (maximum secondaire inférieur) sont majoritairement présentes parmi les personnes éloignées de l'emploi (62,3 % ou 81 888 personnes), les personnes détentrices d'un diplôme du secondaire supérieur représentent néanmoins plus d'un quart de cette population (26,7 % ou 35 076 personnes). Quant aux personnes titulaires d'un diplôme de niveau supérieur, elles représentent quelque

7 % de cette population, soit plus de 9 500 personnes au sein de la population des DEI à fin 2007 (11,6 % pour l'ensemble des DEI étudiés).

Parmi les personnes peu qualifiées, 32,4 % disposent tout au plus du certificat primaire ou secondaire de base (25,8 % pour l'ensemble de la population étudiée), alors que 29,9 % disposent d'un diplôme du secondaire 2<sup>e</sup> degré (27,4 % pour l'ensemble de la population étudiée).

En termes d'inoccupation, si près de six personnes éloignées de l'emploi sur dix étaient considérées comme inoccupées depuis plus de deux ans à fin décembre 2007 (58,4 % ou 76 801 personnes), 27,6 % (ou 32 293 personnes) l'étaient depuis moins d'un an.

Si les caractéristiques de la population confrontées à l'éloignement de l'emploi se rapprochent des caractéristiques de l'ensemble des DEI, cette population s'avère plus âgée. Les personnes éloignées de l'emploi ont, pour trois quart d'entre elles, plus de 30 ans. Ainsi, les 30-40 ans constituent 21,3 % (28 035 personnes) de cette population pour 24,8 % de 40-50 ans (35 569 personnes) et 30,4 % de plus de 50 ans (39 978 personnes). Les moins de 30 ans sont au nombre de 30 839 (23,5 % contre 37,3 % dans l'ensemble des DEI) dont 16 999 ont moins de 25 ans (12,9 % contre 22,8 % dans l'ensemble des DEI).

L'analyse des caractéristiques des DEI inscrits à fin 2007 et éloignés de l'emploi en 2008 renforce le constat (posé par les opérateurs interrogés lors de l'enquête) selon lequel les critères liés aux exigences du marché et habituellement utilisés pour cibler le public éloigné de l'emploi ne suffissent pas pour recouvrir l'ensemble des personnes éloignés de l'emploi. On constate également que des personnes qui sont supposées éloignées de l'emploi au vu de leurs caractéristiques mesurables au niveau de la base de données du Forem peuvent être à l'emploi ou, à tout le moins, sur le chemin de l'emploi.


## 6 Problématique à l'œuvre dans le processus d'éloignement et d'appariement

### 6.1 Méthode d'analyse et cartographie des résultats

En utilisant la méthode décrite au chapitre méthodologie, il est apparu que si la catégorie thématique permet un chiffrage des citations, cela amène aussi un appauvrissement sémantique (ex : mobilité signifie à la fois : *mobilité* et *immobilité*). Aussi la notation des citations selon une valence, une direction (*positive* ; *négative* ; ou bien encore *neutre*) a été retenue. En elles-mêmes, les thématiques nées de nos comptages ne sont pas autre chose qu'un amoncellement de freins et d'indices.

Le graphique suivant met en scène de manière schématique les freins et facilitateurs identifiés par l'analyse.

*Les rectangles représentent des thématiques qui regroupent un ensemble constitué de citations portant sur un sujet identique ou proche.*

*Le chiffre entre parenthèse donne une indication de la fréquence (sur le nombre de fois) d'apparition de la thématique dans l'ensemble des réponses. Le signe  informe que ces thématiques ont été identifiées comme raisons majeures de non-prise en charge des publics par l'organisme interrogé<sup>18</sup>.*

*La couleur de fond donne une indication de la direction moyenne des citations. Pour faire simple et parlant : la direction positive sera teintée de vert ; la négative d'orange ; la neutre sera grise.*

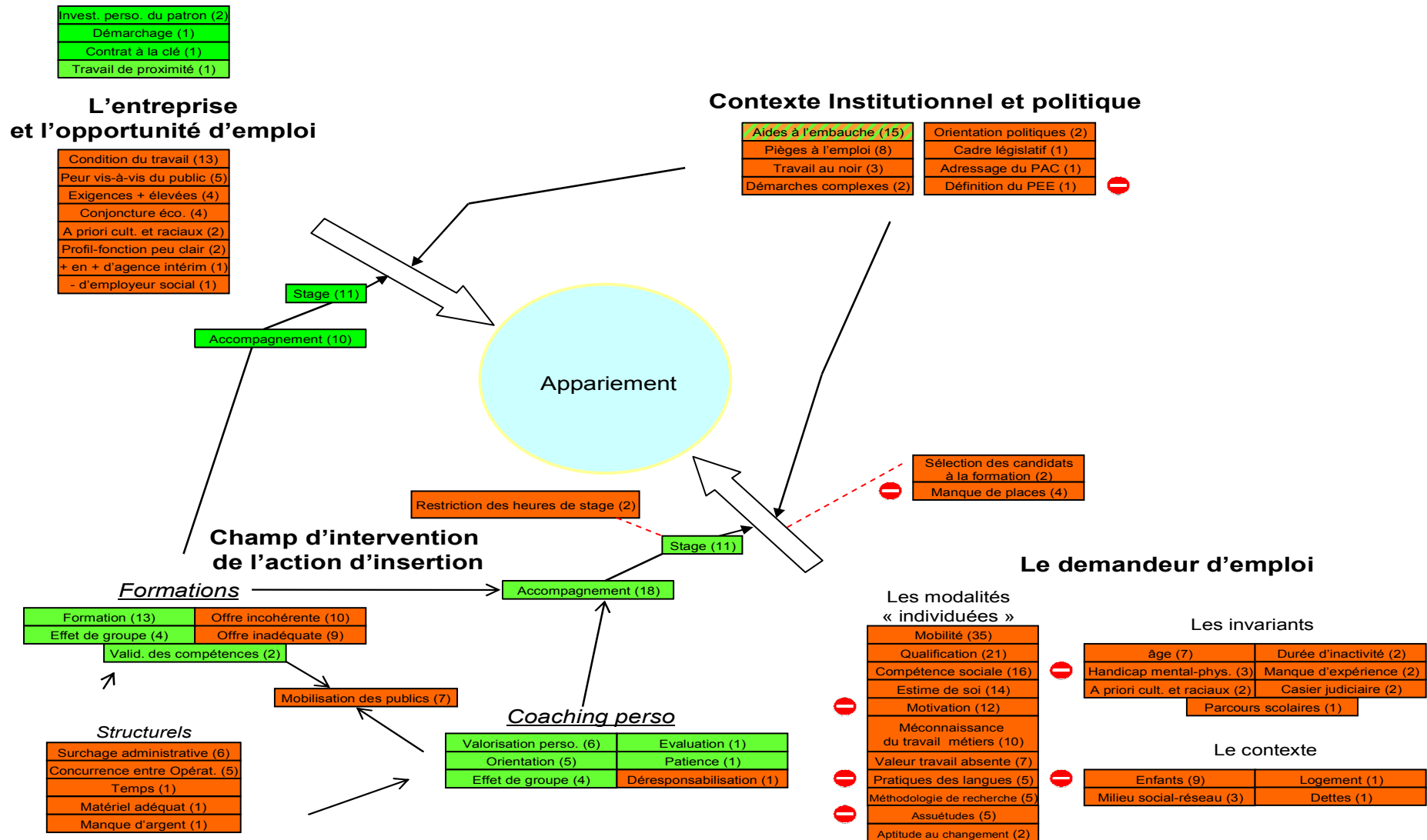
*Lorsque le nombre de citations regroupées sous une même catégorie était partagé entre positif et négatif, nous avons convenu de le notifier comme ambivalent en le teintant d'orange rayé de vert.*

*Quatre espaces gravitent autour du lieu idéal de la rencontre entre un public et une opportunité d'emploi que nous avons appelé appariement. Ces espaces permettent de mieux localiser les zones de blocages et de savoir quels processus et acteurs pourraient être concernés par la mise en place de solution. Nous pouvons alors localiser les thématiques, avec leur indice de fréquences et leur direction (positive-négative-neutre) représentant la dynamique de la rencontre entre une opportunité et un public sur laquelle agit l'acteur d'insertion dans un contexte politico-institutionnel. Ces espaces sont : l'entreprise et l'opportunité d'emploi ; le public éloigné de l'emploi ; l'espace d'interventions institutionnelles et politiques ; le champ d'interventions de l'action d'insertion.*

---

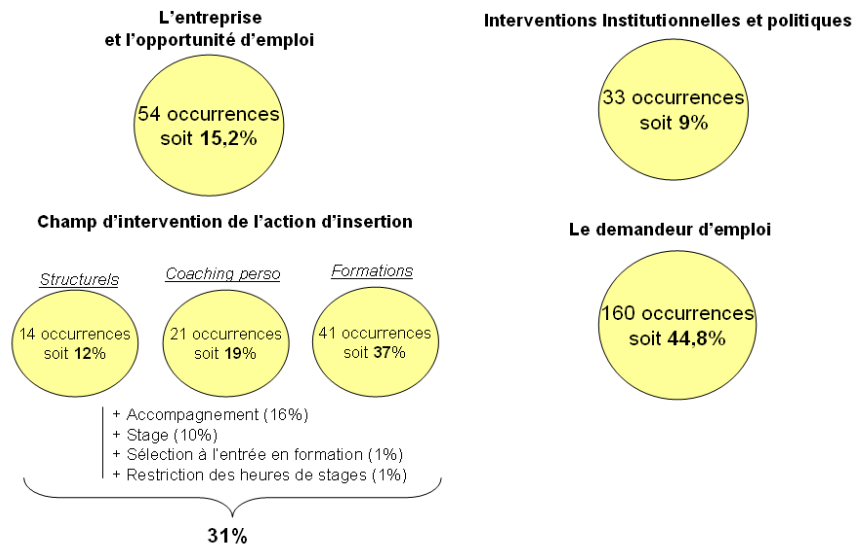
<sup>18</sup> Remarque méthodologique : Il est important de noter d'emblée qu'un score élevé offre une hiérarchie des freins toute relative qui ne doit pas nous faire oublier qu'il y a, selon les périodes, les contextes, les enjeux, des principes de perception qui font que soudainement des thématiques deviennent incontournables, elles étaient jusqu'alors invisibles (ex : mobilité ; compétences sociales). Fort de cette précaution d'usage, nous retiendrons qu'une idée présente seulement deux fois dans tous les discours recueillis a toute sa place dans la réflexion globale.

Figure 10



Pour structurer le regard sur les résultats, voici comment s'équilibrent les différents espaces évoqués.

**Figure 11**

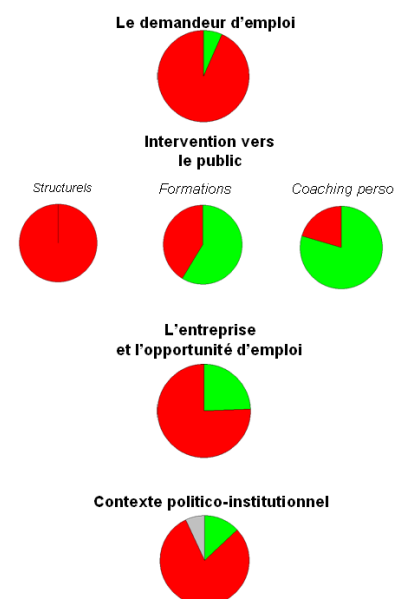


De prime abord, les citations des répondants se focalisent sur le demandeur d'emploi (pour 44,8% du total des citations). Viennent ensuite l'intervention de l'action d'insertion (31%), puis l'entreprise et l'opportunité d'emploi (15,2%) et en fin, le contexte politico-institutionnel (9%).

Une fois l'analyse des équilibres réalisée, l'outil de quantification interne des directions (positives-négatives-neutres) est utilisé pour chaque espace.

**Figure 12**

Dans le chef des demandeurs d'emploi, les acteurs de l'insertion évoquent plus de 93% d'arguments négatifs, tandis que pour l'entreprise et l'opportunité d'emploi, on atteint 75% d'arguments négatifs. Autre aspect interpellant : si les citations liées aux aspects structurels (manque de temps, surcharge administrative, ...) du travail de l'insertion proprement dite sont à 100% négatives, celles liées à la formation tombent à 41%, et descendent jusqu'à 20% lorsqu'il s'agit du coaching personnalisé.

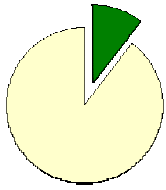


## 6.2 Les freins et facilitateurs

### 6.2.1 Liés aux demandeurs d'emploi

160 citations, soit 44,8% du total, sont dirigées vers des freins liés au public éloigné de l'emploi, avec la plus forte présence de négation. Il est important pour la lecture des chiffres et des résultats de prendre en compte ces données comme des facteurs d'éloignement de l'emploi. Trois groupes composés de freins de différents caractères sont déduits de l'analyse. .

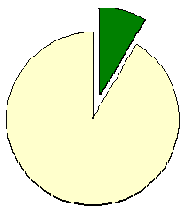
#### 6.2.1.1 Les invariants (11,5% de l'ensemble, soit 19 citations sur 160)



Il s'agit ici d'états de fait qu'aucune action ne pourrait venir gommer, effacer, ou annuler. 28 % des raisons de refus de prise en charge des publics par l'organisme sont liés à ce type de caractéristique.

Parmi ces freins, on retrouve en premier l'âge (7), puis le handicap mental ou physique (3), alors que viennent ensuite l'absence d'activité (2), la durée d'inactivité (2), les a priori culturels et raciaux (2), le passé judiciaire (1), et enfin le parcours scolaire (1). Il s'agit de données avec lesquelles les acteurs de l'accompagnement vers l'emploi doivent jongler. Pour trouver des solutions à ces facteurs d'éloignement, les acteurs pointent la nécessité de travailler avec les partenaires et l'entreprise afin de lever les craintes et la méfiance concernant des personnes porteuses des signes négatifs évoqués précédemment. L'objectif, en d'autres mots, n'est pas de changer la personne mais bien de transformer les regards.

#### 6.2.1.2 Le contexte (8,5% de l'ensemble, soit 14 citations sur 160)



Dans cet espace se logent les thématiques listant des freins qui ont trait à l'environnement de vie de la personne. Qu'il s'agisse de la situation financière (1), du problème de logement, ou du réseau relationnel, les possibilités d'actions sont à chaque fois situées en-dehors de l'individu.

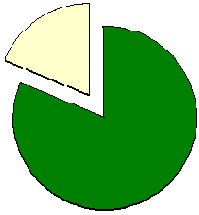
Aux dires des acteurs, le réseau proche-relationnel comprend des facteurs poussant vers l'emploi et d'autres immobilisant. Facilitateur qui sert de soutien et de pourvoyeur d'informations, il peut devenir immobilisant parce qu'un retour à l'emploi signifierait la rupture d'un équilibre précaire mais vécu comme « stable », caractérisé par le repli sur la sphère familiale ou amicale.

Dernière variable-levier de contexte et non des moindres, celle pointant le problème lié à la garde d'enfants (9). Lorsqu'il s'agit de cette question, on rencontre souvent le binôme : mère seule avec enfant. « *La situation familiale ne permet pas toujours*

*d'avoir des horaires flexibles ou décalés ou encore de se rendre sur un lieu de travail éloigné.* ». Et ce serait donc la combinaison de deux critères (présence d'enfant, et solitude) qui accentuerait les effets immobilisateurs. Se confirme alors le constat publié dans l'enquête « mobilité pour l'emploi 2008<sup>19</sup> » sur l'importance des critères relationnels (en couple, célibataire, avec ou sans enfants) dans la perception qu'on se fait de l'employabilité de la personne.

### 6.2.1.3 Les modalités « individuées » (80% de l'ensemble, soit 127 citations sur 160)

80% des citations sont dédiées à cette catégorie

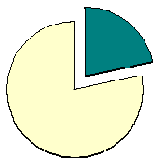


Pour rappel, le nombre de citations repris entre parenthèse a pour unique but d'informer du poids relatif des freins développés par notre échantillon et un classement sur cette base ne peut être généralisé. Ces freins sont dès lors abordés sous un autre angle, partant de ce qui peut se « travailler » dans l'individu pour aller vers ce qui se situe hors de lui.

- Groupe 1 : Aptitude au changement ; Motivation et Estime de soi (total = 28)
- Groupe 2 : Valeur travail ; Compétences sociales (total = 23)
- Groupe 3 : Mobilité (total = 35)
- Groupe 4 : Qualification ; La pratique des langues ; Méthodologie de recherche ; Méconnaissance du monde du travail et des métiers (total = 41)

Les variables ajustables via la formation et l'information sont les plus nombreuses en termes de citations. Vient ensuite la mobilité. Les groupes 1 et 2 présentent des modalités plutôt centrées sur l'individu qui sont quant à elles moins citées.

#### 6.2.1.3.1 Estime de soi, motivation et aptitude au changement (22%)



Les personnes interrogées insistent fort sur le manque d'estime de soi (14) des publics qu'ils rencontrent. Fragilisés par des parcours de vie faits d'un cumul d'échecs, de marginalisation, d'exclusion, ils en viennent à ne plus se considérer comme valables, ou comme étant « à la hauteur ». Ceci peut être relié à un autre constat majeur qui est le manque de motivation (12). Autre phénomène relevé, de moindre récurrence dans les discours certes, est l'aptitude au changement que les enquêtés qualifient de 'peur du changement', de 'peur d'aller de l'avant'. L'aptitude au changement rassemblerait près de 34% des raisons de refus de prise en charge par l'organisme.

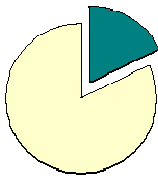
---

<sup>19</sup> Enquête mobilité pour l'emploi" CSEF de Tournai-Ath-Lessines - 2008

Pourtant, si les choses paraissent sombres et négatives, les acteurs témoignent de l'importance et de l'efficacité de l'accompagnement alliant technique de groupe et suivi individuel qui mettent en valeur la personne :

« *L'effet de groupe joue un rôle positif, surtout avec les jeunes. Si l'un d'entre eux trouve un emploi, les autres se motivent. En groupe, il y a une contamination de la motivation.* »

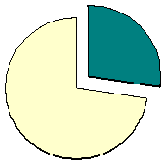
#### 6.2.1.3.2 Valeur travail et compétences sociales (18%)



La notion de valeur travail (7) n'est pas vraiment définie par les interviewés, tout juste la citent-ils comme frein. D'après eux, il s'agirait de la perte de la notion d'effort et de l'importance du travail dans la vie.

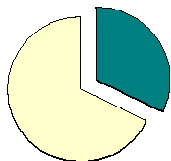
En matière de compétences sociales (16) sont le plus souvent cités l'adaptabilité, la ponctualité, l'absence de prise de conscience des risques, ainsi que des concepts non définis que sont le « savoir-être » en général et la présentation.

#### 6.2.1.3.3 Mobilité (27,5%)



La mobilité se situe à la frontière entre la compétence qui consiste à se percevoir comme *mobile* et la réalité du terrain en matière d'aménagement du territoire, de couverture et de prix des transports en commun, du prix de *l'auto mobilité*, etc. Les difficultés de mobilité résultent de question financière (1/36), problème d'infrastructure (2/36), permis de conduire et moyen de transport (16/36).

#### 6.2.1.3.4 Qualification, méthodes et connaissance des métiers (32%)



Partie la plus prenante dans les discours, il s'agit ici de variables pouvant essentiellement être ajustées via des modules de formations à contenus non psychologiques en comparaison avec les modules d'estime de soi notamment. Ici, c'est un contenu formatif extérieur qui est transmis. En matière de *qualification* (21) les choses sont connues : il s'agit de formations axées sur l'apprentissage de savoirs nécessaires à l'exercice d'un métier ou à l'entrée en formation qualifiante pour ce qui est de la pré-qualification. Par ailleurs, le rapport aux *langues française* et *néerlandaise* parlées et écrites fait parfois barrage (5). D'autres interviewés insistent aussi sur le défaut de *méthode en matière de recherche d'emploi* (5) qui pénaliserait nombre de leur public, à l'image de ce témoignage :

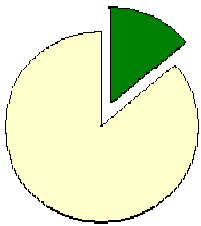
« *Elle a reçu un C.V d'exemples et ne comprend pas le document, ne sachant pas transposer ses données et ses informations.* »

La *méconnaissance des métiers* (10) est citée souvent. Cela pourrait générer des préjugés, stéréotypes ou tout simplement une absence d'intérêt par simple défaut de connaissance des métiers.

## 6.2.2 Liés à l'action d'insertion

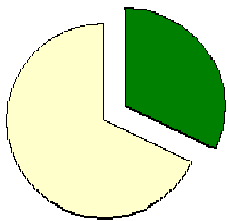
31% du total des citations, sont orientées vers cet espace, avec la plus forte présence de points positifs. Les thématiques ont été regroupées selon trois catégories principales que sont le coaching personnel; la formation; et les aspects structurels du travail d'insertion.

### 6.2.2.1 Les données relatives aux structures (12% de l'ensemble, soit 14 citations sur 110)



Pêle-mêle, les acteurs attestent d'une réelle difficulté à faire face à la multiplication des démarches administratives (6), à laquelle s'ajoutent le manque de temps (1), d'argent (1) et de matériel (1). La mise en concurrence des opérateurs est vécue de manière négative comme un frein important au bon fonctionnement de leurs actions (5).

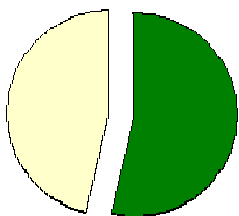
### 6.2.2.2 Le Coaching personnalisé (19% de l'ensemble, soit 21 citations sur 110)



Avec près de 80% de citations positives, il s'agit du cœur de l'action des enquêtés. Leur vision quant aux effets sur les publics et leurs problèmes y apparaît plus positive.

Si l'un d'entre eux pointe l'aspect *déresponsabilisant* des méthodes d'accompagnement, la mise en valeur des effets positifs du *travail d'orientation* (5), de *l'effet de groupe* (4), et de *la patience* (1), semblent converger sur les effets bénéfiques de la *valorisation de la personne* au cœur du processus de rapprochement vers l'emploi (6).

### 6.2.2.3 La Formation (37% de l'ensemble, soit 42 citations sur 110)



Avec près de 60% de citations positives, *la formation* est le facteur le plus présent dans les discours ayant trait à l'action des agents de l'insertion professionnelle. *L'effet de groupe* y est pointé comme hautement positif (4) ainsi que la *validation des compétences* (2). Côté négatif, les personnes interrogées regrettent *l'inadéquation des offres de formations* (9) qui ne correspondent pas aux besoins réels des entreprises, ainsi que *l'incohérence* de celles-ci (10) qui sont organisées de manière disparates posant dès lors des problèmes de linéarités en matière de contenu formatif, de calendrier, de seuil d'entrée et de pré-requis.

#### 6.2.2.4 Dimensions transversales propres à l'action d'insertion

Les trois dimensions précédentes viennent appuyer la force d'action que représente *l'accompagnement* (19) ainsi que la place cruciale du *stage* dans le processus d'appariement (11). Tous reconnaissent cependant que les choses ne sont pas si simples, que la mobilisation des publics représente un défi. La grande difficulté consiste à toucher et à mobiliser les gens, à les faire venir aux séances d'information ou en formation.

Deux autres points semblent faire obstacle sur la route vers l'emploi : *la restriction légale du nombre d'heures de stage par stagiaire* (2) et *la sélection des candidats en formation* (2). Si le stage paraît être le meilleur moyen de provoquer l'appariement, les acteurs soulignent que l'accompagnement dans le stage via un suivi et un soutien des candidats, comme de l'employeur, est un facteur prépondérant dans la réussite de ces expériences d'emploi.

### **6.2.3 Liés à l'entreprise et l'opportunité d'emploi**

Avec 54 citations, cet espace représente 15,5% l'ensemble des arguments, positifs comme négatifs, avancés par les personnes interrogées.

En premier lieu, *l'investissement personnel du patron* (2) est une pierre d'angle de la démarche de l'appariement, et l'une des personnes enquêtées dit : « *C'est la qualité pédagogique du tuteur ou du patron, qui prend du temps avec le stagiaire, qui constitue un fait majeur de réussite.* »

Les entreprises démarchent parfois elles-mêmes les publics(1). Ce démarchage recoupe l'idée exprimée sous la forme de *travail de proximité* (1). L'importance pour l'attractivité de l'offre de stage de proposer un *contrat à la clé* (1) est également pointée.

Côté négatif (75%), la première thématique avec 13 citations aborde des freins essentiels que sont les *conditions du travail* (horaires, flexibilité, adaptabilité, pénibilité, faible rémunération, contrat précaire etc.) que vient finalement recouper la constatation d'une *exigence* de la part des employeurs *parfois trop élevée* (4).

« *La rentabilité immédiate est un obstacle car il est nécessaire de prendre du temps pour intégrer les gens sur leur lieu de travail.* »

*La peur des publics éloignés* de l'emploi est aussi caractéristique de la posture « employeur » qui se méfie des populations marginalisées et porteuses de signes perçus comme négatifs (5). Les craintes de certains employeurs s'expriment parfois en termes xénophobes/racistes(2). Certains répondants regrettent également la *disparition progressive d'employeurs* dit *sociaux* (1).

De manière plus périphérique mais non moins structurante, la *conjoncture* économique rend difficile les possibilités d'appariement (4).

Par ailleurs, le recours accru aux agences d'intérim est cité comme renforçant la *concurrence* (1).

#### **6.2.4 Liés au contexte institutionnel et politique**

33 citations, soit 9% du total, pointent des facteurs ayant traits au contexte politique et institutionnel.

Dans cette aire de l'action se situe tout ce qui fait contexte. Il s'agit de données extérieures aux trois autres sphères, ou du moins, qui agissent sur elles, de l'extérieur. On y retrouve la *définition décrétable* du public DIISP qui pose problème (1), mais également *l'adressage du PAC* (1). Cette variable regroupe pas moins de 19% des refus de prise en charge.

La multiplication des démarches administratives est un facteur de découragement pour les publics, comme pour *les entreprises* (2). Au niveau des *décisions politiques* et des *cadres légaux* (2 et 1), les aspects à la fois trop restrictifs et pas assez au fait des spécificités locales interviennent. De surcroît, la dynamique politique et institutionnelle fait naître certains regrets : « *Finalemment, tous les projets sont tributaires des volontés politiques et de celles des institutions. Certains projets finalisés tombent parfois à l'eau car les priorités ont changés.* »

Trois freins majeurs semblent intervenir à la fois du côté de l'entreprise et du côté du public :

Le *travail au noir*, en troisième position (3) est un obstacle à l'appariement. Son usage par les publics comme d'ailleurs par l'entreprise pose question.

Vient ensuite le frein que constituerait la situation théorisée sous l'appellation de *piège à l'emploi* (8).

Pour terminer, les *aides à l'embauche* ont demandé aux analystes la création d'une symbolique spéciale car il y avait ambivalence entre le nombre de citations positives et le nombre de citations négatives tant il apparaît que leur usage créerait à la fois un effet d'aubaine tout en devenant un des critères de base de refus d'un candidat par l'entreprise.

## 7 Les modalités de travail des acteurs de l'appariement

Rapprocher des personnes éloignées de l'emploi d'un travail qui leur soit plus ou moins accessible implique de dépasser une série d'obstacles et d'activer une pluralité de facilitateurs. Parmi les facilitateurs pointés dans le chapitre 6, plusieurs sont liés à « l'action d'insertion » : le coaching personnalisé, la formation et l'accompagnement global ainsi que le stage.

### 7.1 Les activités d'appariement : description et séquences

La première question de l'entretien visait à récolter le récit spontané d'une action menée par le répondant. Ce faisant, celui-ci a souvent présenté une série d'activités déployées dans le cadre de son action ainsi que leur chronologie. Ces informations sont utiles lorsque l'on veut répondre à la question : « comment travaillent-ils ? ».

#### 7.1.1 Les activités citées

Sur les 45 récits exploitables, les activités les plus souvent relatées spontanément sont liées à **l'accompagnement global des bénéficiaires** (citées par 31 répondants). Les activités reprises dans cet accompagnement global sont diversifiées. Tantôt elles sont regroupées en termes génériques tels « jobcoaching » ou « accompagnement vers l'emploi » ; tantôt elles sont détaillées en activités précises comme l'aide à la recherche d'emploi (dont la préparation aux entretiens et la rédaction de CV et lettres de motivations) ; l'intégration de normes en vigueur sur le lieu de travail (dont l'horaire, le respect de la hiérarchie, la sociabilité,...), voire « dans vie active » (réorganisation de la vie privée, abandon d'assuétudes, hygiène,...) ; la sensibilisation aux réalités du travail et la mobilisation - motivation des personnes.

Outre l'activité d'accompagnement, ont été également cités spontanément :

- les **stages** (cités par 19 répondants) ;
- le travail de **positionnement des personnes**, à savoir essentiellement un **bilan personnel** accompagné le plus souvent d'une élaboration ou confirmation de **projet professionnel** (cité par 19 répondants) ;
- les **formations** (au sens strict) dans des matières **généralistes** (français, calcul) ou visant à l'apprentissage de métiers/fonctions/compétences **spécifiques** (cité par 18 répondants) ;

Dans une moindre mesure :

- la **sélection /recrutement des candidats** (cité par 11 répondants)
- la **détection des opportunités d'emploi** (cité par 11 répondants)
- la **construction de réseau de partenaires**, sachant que ceux-ci sont tantôt des entreprises, tantôt des opérateurs,... (cité par 10 répondants dont 5 spécifient que le partenariat intègre des entreprises)

Enfin, d'autres activités sont citées spontanément par 6 répondants ou moins :

- la **médiation** entre le stagiaire et l'entreprise ;
- la mise en place de **filière ou passerelle** entre opérateurs, dans le cadre **d'orientation/réorientation des stagiaires** et non pas dans une logique de partenariat formel ;
- le **conseil à l'entreprise** ;
- le **suivi à l'emploi** ;
- les **contacts avec l'entreprise** (dont on ne peut dire si celui-ci s'inscrit dans le cadre de détection d'emploi).

Plus que les pratiques effectives, ce sont les choix des répondants de citer spécifiquement une activité plutôt qu'une autre qui sont ici analysés. On considère qu'ils peuvent être révélateurs de l'importance que le répondant attribue à une activité en tant qu'« illustration de son travail ». Il apparaît notamment que les opérateurs témoignent davantage d'actions centrées sur les stagiaires que sur les entreprises.

### 7.1.2 Le départ de l'action

Tous les témoignages n'ont pas permis d'identifier des séquences de travail. Les séquences en fonction de leurs « entrées » dans les récits d'actions seront abordées.

#### 7.1.2.1 L'opérateur débute son action par les opportunités de travail

Onze répondants sur les 46 ont cités spontanément des actions de détection. Parmi ces onze citations, dans cinq cas, la détection est au départ de l'action décrite. Trois « séquences-types » ont pu être observées.

Dans l'une, la détection est suivie d'un travail d'information, de conseil et de sensibilisation d'employeurs en vue de la mise en place d'un partenariat. Suivent ensuite une série d'activités portant sur les personnes (stagiaires), notamment un bilan personnel et un projet professionnel, et la mise en stage des candidats chez les employeurs partenaires.

Dans une autre séquence type, le travail de détection débouche sur le lancement d'une action de formation correspondant aux attentes ainsi identifiées sur le marché. Les candidats à la formation sont ensuite recrutés.

Une troisième séquence, inscrit le travail de détection dans un contexte de réseau permanent de partenaires, lequel alimente l'opérateur en informations relatives aux opportunités. Les personnes sont alors envoyées en stage une fois les besoins détectés. L'opérateur suit de manière constante le stagiaire tout au long du processus, y compris lorsque celui-ci est à l'emploi.

Deux éléments semblent se dégager de ces séquences :

- la nécessité de s'appuyer sur un partenariat ;
- la détection débouche sur des actions visant plusieurs bénéficiaires simultanément (action collective).

#### 7.1.2.2 L'opérateur débute son action par la prise en charge du bénéficiaire.

Lorsque le départ de l'action décrite est le positionnement du stagiaire (12 répondants sur 46), les séquences d'actions divergent fortement selon le moment où intervient la détection d'opportunité sur le marché du travail :

- Soit l'opérateur entame directement un travail centré sur l'individu à la suite du « positionnement », la séquence se clôturant par des « mises à l'emploi » sans mentionner de travail de détection des opportunités de manière spécifique.
- Soit l'opérateur dit entamer une détection des opportunités dès le bilan personnel et le projet professionnel établi.

Proche de ce type de séquence, on retiendra les actions débutant par le recrutement/la sélection des candidats. Il s'agit (3 cas sur 4) de séances collectives d'information précédant le travail de positionnement. Notons encore le témoignage relatif à une « présélection » sur base de données disponibles.

Dans les cas présentés ci-dessus, la détection intervenant après un travail de positionnement des individus, semble davantage correspondre à la détection d'une opportunité pour une personne en particulier. L'usage du terme « mise à l'emploi » par certains répondants illustre d'ailleurs cette idée de mettre « quelqu'un » à l'emploi. Il s'agit alors de répondre davantage aux besoins de la personne qu'à celui du marché.

#### 7.1.2.3 Le point de départ : la formation.

D'autres répondants ont situé le départ de leur action par le lancement d'une formation (7 témoignages sur 46). Contrairement à ce qui aurait pu être présumé, ce type de séquence n'apparaît pas seulement chez les opérateurs dont l'objet premier est la formation ou chez qui celle-ci est récurrente. Enfin, il s'agit bien de la manière dont l'action est relatée par le répondant et non de la pratique de l'opérateur décrite dans son exhaustivité. Certains répondants peuvent ne pas avoir mentionné de détection au préalable du lancement de la formation, simplement parce que ce travail ne relève pas de ses fonctions.

Des témoignages (5) présentent la séquence de travail comme étant une mise en place de formation, suivie de mises en stage des apprenants, puis éventuellement de mises à l'emploi. La plupart de ces opérateurs mentionnent un accompagnement global tout au long du projet. Enfin l'un des témoignages mentionne, à la suite de la formation, un travail de détection des opportunités d'emploi ou, plus précisément, de stage. Ici aussi, la détection apparaît alors comme une réponse aux besoins du candidat.

## 7.2 Détection des opportunités

La détection apparaît donc à des moments distincts dans le processus d'appariement. Tantôt la détection est au départ de l'action ; tantôt elle se place en fin de processus. Tantôt elle vise à détecter une « niche d'emplois » dans lesquelles des *personnes éloignées de l'emploi* pourraient s'insérer ; tantôt l'objectif est de trouver une opportunité concrète d'insertion à l'emploi correspondant au besoin d'une personne avec un profil particulier. Par ailleurs, pour certains opérateurs, l'activité de détection consiste d'abord à trouver des lieux de stage.

Les paragraphes suivants visent à mettre en exergue les modalités de ces actions de détection. Pour ce faire, les unités d'informations ont été classées en trois catégories :

- le type d'action : utiliser un réseau, rechercher sur internet, etc.
- l'acteur : le stagiaire, l'opérateur avec ses ressources internes, ...
- le moyen utilisé : via les journaux, via des visites d'entreprises, ...

### 7.2.1 Limites géographiques de la détection ?

L'hypothèse selon laquelle les opérateurs limiteraient la détection des opportunités d'emploi à un territoire donné ne se trouve pas confirmée. Divers éléments peuvent être dégagés en ce sens :

- La majorité des opérateurs ne cite pas de limite territoriale à leur action de détection ;
- Un tiers d'entre eux travaillent avec des habitants d'un territoire précis, les missions régionales et des CPAS notamment, de part les objectifs spécifiques qui leur ont été assignés. Cependant, pour l'essentiel, ils cherchent de l'emploi dans des zones plus larges ;
- La limitation des actions de détection à un territoire donné provient surtout du constat de la faible mobilité des personnes (plus important encore dans certaines zones ou pour certaines plages horaires). Près d'une citation sur quatre y fait référence. Ces difficultés sont liées soit à un déficit en ressources financières, soit à des problèmes d'ordre culturel ;
- Très peu de citations font référence à d'autres sources de limitation des actions comme la difficulté de bien connaître les ressources ou de maintenir la qualité de l'encadrement dans une zone large.

### 7.2.2 Identifier les méthodes de détection des opportunités

#### 7.2.2.1 La détection des opportunités d'emploi

La détection des opportunités d'emploi est faite par les personnes suivantes :

- L'agent (8 cas cités sur 10)  
Une fonction particulière est souvent dédiée à cette activité (agent de prospection, agent marketing, agent d'insertion, jobcoach, ...). Mais, il arrive que plusieurs personnes l'exercent dans une même organisation.
- Le stagiaire (près de 1 citation sur 10)  
Lors de la recherche de stage ou d'emploi, en contactant des opérateurs d'insertion, en consultant internet ou d'autres médias, ou en mobilisant un réseau personnel, .... Le stagiaire est parfois aidé directement par un jobcoach. Un ancien stagiaire peut également être repris dans le processus de détection.

- L'employeur (6% de l'ensemble des citations)
- Les partenaires de l'opérateur (seulement dans 5% des citations)  
par exemple les missions régionales, Le Forem, un opérateur d'intérim, les maisons de l'emploi, ...

Les différents modes de détection peuvent être placés sur un continuum allant de l'existant (l'offre est explicitement adressée à l'opérateur, elle est diffusée) au latent (l'offre n'est pas visible et doit être « construite »). Le constat est le suivant :

- L'opérateur dit répondre à une demande (*d'emploi ou de stage*) de l'employeur ou à une offre d'un partenaire (essentiellement local) (dans près de 10 % des cas) ;
- Le bouche à oreille, l'écoute active, les rencontres fortuites sont l'élément clé (+/- 10% des actions décrites) ;
- Les actions suivantes sont citées chacune dans moins d'un cas sur 10 mais s'apparentent à une démarche de détection : prise de contacts, organisation d'une rencontre ou mobilisation d'un réseau (d'entreprises ou de partenaires, ou personnel, ...)
- La prospection plus active: analyse de la demande, analyse sur base de résultats d'études, détection d'un besoin, ... (+/- 10% des actions citées) ;
- Dans quelques cas, notamment parmi les travailleurs des CPAS, les aides à l'embauche (article 60, ..) sont utilisées comme porte d'entrée dans les entreprises, pour se faire connaître, et sont à l'origine de la démarche de détection d'une opportunité d'emploi.

On remarque l'absence de prospection dans 3 citations (« *On ne détecte pas des opportunités d'emploi* », « *on ne cherche pas dans le secteur privé* », ...).

Enfin, il faut relever que, lorsqu'il était question de décrire spontanément, en début d'interview, une action, la détection est apparue moins fréquemment (11 citations) que d'autres actions d'appariement telles que l'accompagnement (31 citations) ou encore les stages (19 citations).

Sur base de ces récits spontanés, les méthodes de détection peuvent également être catégorisées d'une part, comme plus ou moins proactives ou d'autre part, comme plus ou moins formelles. La détection consiste tantôt à recevoir l'information (peu proactif), tantôt à investiguer véritablement le marché en s'appuyant sur des sources diverses, sur leur réseau et, au besoin, en démarchant individuellement les employeurs (proactif).

En termes de niveau de formalisme, si les méthodes apparaissent souvent relativement informelles, d'autres semblent suivre une méthode rigoureuse. En témoigne le récit d'un opérateur dont la méthode de détection se déroule en deux phases distinctes avec des agents au rôle spécifique.

Quelque soit le degré de pro activité ou de formalisme, il semble que le réseau revêt une importance particulière ; que celui-ci soit composé d'entreprises, de partenaires d'actions précédentes ou encore d'anciens stagiaires.

A la question de savoir quelles sont les méthodes de détection « qui marchent le mieux », aucune ne se dégage comme « meilleure pratique ». Les opérateurs pointent cependant l'efficacité du contact direct et la mobilisation de réseaux.

#### 7.2.2.2 Les canaux de détection

Les canaux d'informations utilisés pour détecter les opportunités d'emploi sont très nombreux. On retrouve :

- **Le Forem** dans 15% des cas (essentiellement le site internet, en particulier les offres d'emploi, mais aussi les études pénuries...);
- **D'autres partenaires** dans +/- 10% des cas (missions régionales, plateforme locale, commune pour les CPAS, ..);
- **Les réseaux d'entreprises** dans +/- 15% des cas.  
Ces réseaux sont tantôt informels, tantôt formels et parfois matérialisés dans des bases de données;
- **La presse** dans 15% des cas, essentiellement les journaux, internet ou des médias spécialisés, voire les sites des entreprises;
- **Le bouche à oreille** cité par près de une personne sur 10, de même que les rencontres (fortuites ou organisées) ou les visites d'entreprises.

#### 7.2.2.3 Relations Entreprises - Opérateurs

A travers la variété des témoignages recueillis, nous allons tenter de parcourir la complexité de cette réalité.

Les opérateurs soulignent tout d'abord que leur principal contact avec les entreprises s'effectue dans le cadre des stages.

Même si certaines expériences favorables sont soulignées avec certaines grandes entreprises (ex : Colruyt, Quick), les opérateurs considèrent que la relation avec les PME, les associations et les entreprises d'économie sociale est plus aisée. Il apparaît en effet, que ces structures plus réduites favorisent une meilleure identification de l'interlocuteur qui sera chargé de suivre le stagiaire.

Les administrations et le service public restent encore une solution « tremplin vers l'insertion ». Celles-ci deviendraient toutefois moins demandeuse, faute de moyens budgétaires.

Certains opérateurs ont pour option de ne privilégier aucun secteur d'activité en particulier. Ils considèrent en effet que le travail repose sur le projet de la personne. Certains opérateurs soulignent toutefois que la prédilection vers un secteur d'activité en particulier peut être influencée par l'activité même de formation de l'association, et donc, implicitement, par une meilleure expertise de cette zone d'activité et des acteurs qui la composent.

Les témoignages soulignent également la position de « demandeur » des organismes vis-à-vis des entreprises. Les personnes interviewées expliquent en effet que l'initiative du contact vient majoritairement de leur part étant donné la nécessité dans laquelle elles sont de trouver des places de stage, d'assurer un suivi et l'acquisition de compétences. Certains ont dit aspirer d'ailleurs à avoir davantage une véritable analyse des besoins de l'entreprise, exempte de toutes demandes. Cette relation, d'ordre plus prospectif, est réalisée lorsqu'une personne est directement attachée à cette fonction au sein de l'association. Dans le cas contraire, la relation de prospection ne peut être systématique faute de temps et de moyen humain. Nous nous trouvons alors dans des rythmes relationnels très différents, à savoir :

- Des relations soutenues, régulières dans le cadre des stages (suivi et orientation du stagiaire).
- Des relations plus occasionnelles rattachées directement à des opportunités d'offres d'emploi ponctuelles ou des contacts directs pris à l'initiative des stagiaires.
- Des contacts de prospection « gratuite » (sans demandes liées) réalisés à travers les missions de l'organisme ou à l'occasion d'un contact plus informel.

La prise de contact est parfois initiée par l'entreprise. Cela témoigne une reconnaissance de la qualité du travail de l'opérateur ayant engendré de bonnes expériences de collaboration. L'initiative de l'entreprise peut également être le résultat du travail de prospection réalisé. Certaines entreprises peuvent également être à l'initiative d'un contact lorsqu'elles sont motivées par l'attrait de bénéfices financiers relatifs aux politiques d'aide à l'embauche.

Il apparaît, à travers les témoignages, que les opérateurs travailleraient avec un réseau régulier d'entreprises dans le cadre des stages. De nouvelles entreprises s'intégreraient dans ce « cercle » régulier suite à de nouvelles opportunités d'emploi détectées (par l'opérateur ou à l'initiative du stagiaire lui-même). Le travail de prospection ainsi que les analyses du marché local de l'emploi peuvent également apporter de nouvelles connaissances au sein du réseau.

Les canaux utilisés pour entamer une relation avec les entreprises sont très variés. Cela peut se faire, de manière spontanée, lors de manifestations organisées par ailleurs telles que les salons, les visites entreprises ou via une information transmise par un site internet. Des contacts plus organisés peuvent également s'effectuer à travers les agences intérim ou dans le cadre d'actions de prospection. Les opérateurs soulignent également l'importance des relations résultantes d'un travail de réflexion mené au niveau local (ex : plateforme d'insertion) ainsi que la création de liens basée sur une reconnaissance mutuelle de la qualité du travail réalisé.

Il est intéressant de soulever également que le refus de collaborer de la part de l'entreprise reste assez marginal. Lorsqu'il intervient, il est motivé par des raisons assez générales telles que :

- ce type de démarche ne rentre dans la logique de l'entreprise,
- l'accompagnement risque de faire perdre du temps à l'entreprise
- l'entreprise n'a pas les moyens budgétaires pour envisager une issue favorable à la collaboration (proposition d'emploi en fin de stage)

- les expériences antérieures négatives vécues et les stéréotypes relatifs au public (« cas sociaux difficiles »).

## 7.3 Identifier les processus d'accroche

### 7.3.1 Les arguments

Une fois les opportunités détectées, l'opérateur a encore à convaincre les employeurs d'entamer une collaboration avec lui. Il s'engage alors dans un travail d'argumentation dans lequel l'avantage de l'entreprise fait office de finalité ultime. Les opérateurs doivent en effet se vendre, vendre leurs services et, partant, placer les personnes qu'ils prennent en charge. Complémentairement à ce discours sur les avantages pour les employeurs, on peut faire l'hypothèse que se dessine, en creux, la représentation de leur travail avec les personnes et avec les employeurs. En présentant leurs arguments, les opérateurs exposent aussi l'idée qu'ils se font des craintes de l'entreprise. Outre la façon d'accrocher l'entreprise, des questions complètent l'abord : « *Quelles sont pour l'opérateur les barrières qui rebutent les employeurs à travailler avec les personnes qu'il prend en charge ? Quels sont les solutions qu'il propose de mettre en œuvre ? Enfin, comment et jusqu'où s'investit-il dans sa relation avec les deux termes de son « équation » que sont le public et l'employeur ?* ».

#### 7.3.1.1 Arguments financiers (28/185 citations)

- Arguments financiers directs (24/185): aides à l'emploi (18), articles 60/61(3), cumul des aides(1), utilisation du certificat d'apprentissage professionnel (2).
- Arguments financiers indirects (4/185): personnes déjà productives (3) (« A la fin de la formation, nous pouvons les insérer directement chez eux, ce qui leur rapporte un gain de temps et d'argent pour le recrutement de candidat »), différentiel par rapport à l'intérim (stage) (1)

#### 7.3.1.2 Arguments humain/sociétal (15/185) :

Nécessité pour les personnes de se confronter à la réalité (3), engagement sociétal (2), apports humains mutuels (1), contribution à la vie de la région (1), valeur ajoutée pour les deux parties (2), présentation générale de la personne éloignée de l'emploi et de son projet professionnel (4)(« *Argumentaire humain: Parler de la personne et de ce qu'on propose de faire avec cette personne en expliquant que le but, c'est d'arriver à l'emploi* »), compétences à transmettre (2) (« *Valorisation de la compétence à transmettre, du partage d'expérience : C'est un travail de collaboration et non de production, du profit* »).

#### 7.3.1.3 Arguments répondant aux besoins de l'entreprise (10/185) :

Les stages permettent de former du personnel gratuitement (5), souplesse des partenariats (1), connaissance des besoins de l'entreprise (3) (« *Nous on connaît aussi les employeurs. On connaît leur niveau d'exigences. On envoie donc les stagiaires en conséquences* »), meilleure communication interne (1).

#### 7.3.1.4 Arguments centrés sur l'opérateur (65/185) :

- Suivi (20/185) :  
suivi (12), helpdesk en cas de problèmes avec la personne (4), implication sociale limitée pour l'entreprise (4) (« L'intérêt de travailler avec des CPAS est de limiter leur implication sociale et de se décharger des risques éventuels (absences, soucis sociaux,...) »)
- Connaissance/présélection/formation du candidat (27/185) :  
connaissance/présélection du candidat (15), Formation aux besoins de l'entreprise (10), travail sur la personne (1) (« On explique que ce qu'on essaie de travailler avec eux, et de détecter, c'est leur degré de motivation, leur volonté de travailler et leur fiabilité, pas nécessairement leur niveau de compétence. »), démonstration pratiques (1)
- Helpdesk administratif (10/185) :  
helpdesk aides à l'embauche(5) (« De mon côté, j'avance que dans leur secteur, il y a des potentialités et des aides à l'emploi et que je peux les aider à ce sujet avec mes partenaires tel que le Forem... »), helpdesk démarches administratives engagement (5)
- Généralités (8/185) :  
atouts généraux de l'organisme (4) (« On se positionne comme de véritable professionnels du recrutement. C'est un service qu'on leur rend: Présélection du candidat, accompagnement. On fait en effet un suivi dans l'emploi....On essaie aussi de se positionner comme des professionnels de la GRH. On fait des estimations de ce que va coûter le travailleur et on met en avant les aides à l'embauche. »), service gratuit (1), expériences concluantes (3)

#### 7.3.1.5 Arguments relatifs à la personne (36/185) :

Capacités/qualités personnelles (10) («On met en avant les qualités de la personne. Elles sont plus vite concentrées et très visuelles donc dans les métiers manuels, cela est intéressant. (En parlant des personnes sourdes)»), compétences professionnelles (7), motivation (6), formations reçue (5), volontaire (3), fidélité(1), expérience (1), docilité (1), valorisation globale de la personne(1), Limites de la personne (1).

#### 7.3.1.6 Arguments relatifs aux stages (31/185)

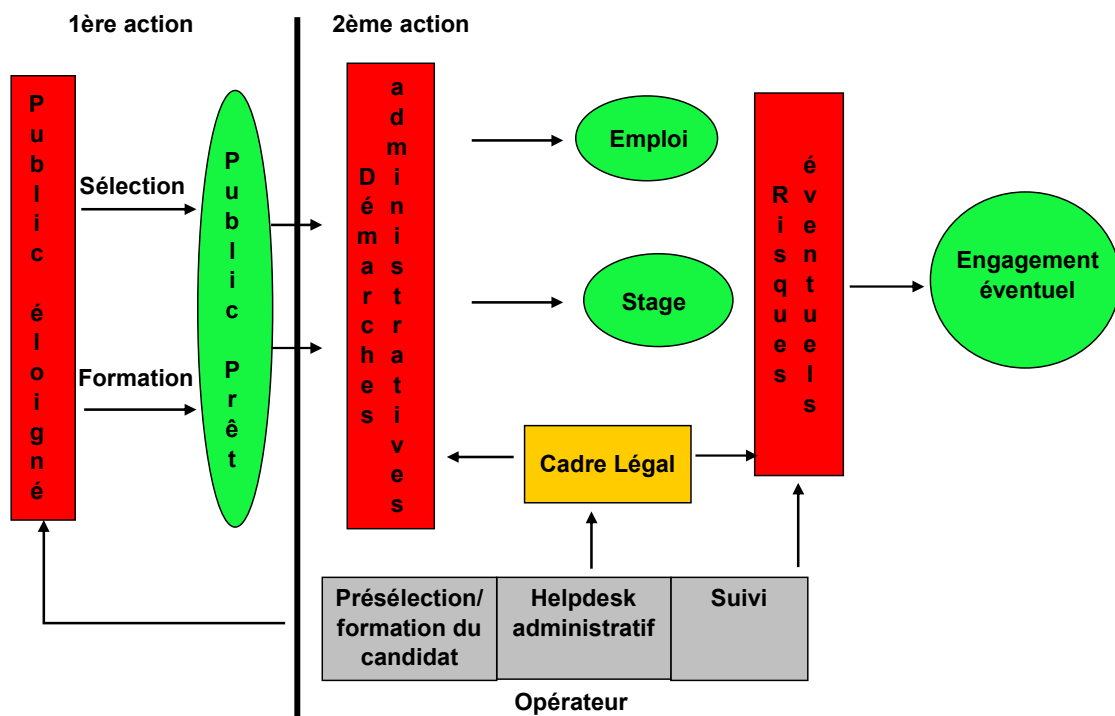
- Gratuité du stage (20)
- Flexibilité et engagement relatif de l'entreprise dans la collaboration (11) : vérification de l'adéquation avec engagement limité (11)

### 7.3.2 Au-delà des arguments, une représentation de l'action des répondants

L'analyse des arguments traduit la représentation des opérateurs relativement au marché de l'emploi. De plus, il s'agit d'une représentation du travail de l'opérateur mais aussi du parcours idéal d'une personne éloignée de l'emploi.

Si l'intérêt de l'entreprise est toujours la finalité de l'argumentation, la substance de cette dernière est toujours relative à l'action de l'opérateur. Que ce soit en termes de travail avec le public, de démarches administratives facilitées, de la connaissance des lois et possibilités d'aides ou encore de suivi dans l'emploi, il s'agit toujours d'actions de l'opérateur.

Figure 13<sup>20</sup>



#### 7.3.2.1 Première action de l'opérateur :

L'opérateur va, dans un premier temps, avoir affaire à un public éloigné de l'emploi. Pour les personnes interviewées, celui-ci n'est pas prêt à l'emploi. Les entreprises le savent. Pour résoudre ce problème (rectangle « public éloigné »), l'opérateur va argumenter sur la qualité et le travail de sélection/formation qu'il effectue avec ce public.

<sup>20</sup> Les rectangles constituent des problèmes à résoudre tandis que les cercles représentent des buts à atteindre.

*« On dit qu'on est vraiment l'intermédiaire entre le demandeur d'emploi et l'entreprise. C'est rassurant pour l'entreprise car il y a déjà eu une sélection au départ... ».*

*« On met en avant le fait qu'on a déjà effectué une sélection parmi les candidats qui viennent sur une base volontariste au sein de l'organisme ».*

Le travail ainsi réalisé (sélection et, si besoin est, formation), permet à l'entreprise de pouvoir compter sur une main d'œuvre aussi bien prête socialement que professionnellement.

### 7.3.2.2 Deuxième action :

Dans l'argumentation des opérateurs, le travail de présélection a été fait. La stigmatisation du public opère toujours dans le chef de l'entreprise. L'opérateur argumente alors sur son rôle de facilitateur dans les démarches administratives et l'aide en ressources humaines. Il s'agit pour lui d'un public peu stable qui, même sélectionné et formé par ses soins, ne peut être géré par l'entreprise. Il met donc en avant sa fonction de *« professionnel des ressources humaines »*, ressources humaines qualifiées de *« difficiles »*.

Ce suivi garanti par l'opérateur rassure l'entreprise.

*« Premier argument, argument basé sur la crainte de l'entreprise, le CPAS peut limiter leur implication sociale et les décharger des risques éventuels ».*

*« Suivi en entreprise par ma collègue chargée de la prospection. Ca porte ses fruits ; les entreprises aiment car elles sont désemparées face à leur personnel peu qualifié ».*

Il vient ainsi suppléer le travail de l'entreprise.

Les embûches et difficultés (inhérentes à tout engagement de main d'œuvre) sont mises en lumière par les acteurs comme une manière de mieux les faire disparaître. On retrouve cela dans les stages.

*« On propose les stages comme premier essai. On met en avant le stage, aussi comme essai sans grand risque pour l'employeur; ».*

*« Formation gratuite pour eux : ils ont tout intérêt à essayer notre système car ils n'ont rien à perdre que du temps si ça ne marche pas. ».*

On retrouve également cela dans les aides à l'emploi.

*« Maintenant pour les employeurs, c'est devenu une exigence de base d'avoir des primes. C'est même difficile de leur proposer quelqu'un qui n'offre pas d'aide ».*

L'opérateur est en position de demandeur et offre également toute son aide pour les différentes démarches administratives (en passant par le cadre légal qui les propose). Face aux difficultés probables posées a priori dans l'argumentation de l'opérateur (qui les présuppose dans l'esprit

de l'employeur), il avance une série d'arguments pour permettre à l'entreprise de ne rien perdre dans la collaboration. Cette collaboration mène parfois à l'emploi.

*« Le stage fonctionne comme un argument positif pour les entreprises. Le fait qu'on soit présent tout au long du stage est une garantie. Ça rassure l'employeur qu'il y ait un suivi du candidat. Ils sont rassurés aussi de savoir que si le stage se passe mal, ils ne sont pas obligés d'engager le stagiaire ».*

*« Nous faisons savoir que nos services sont gratuit et que nous le garantissons également après l'engagement du stagiaire ».*

Tout est fait en sorte pour que l'employeur ait le moins à s'investir dans la relation qui a priori est posée comme problématique (et dont l'encadrement est pris en charge par l'opérateur). Partant, l'engagement n'est pas une finalité en soi, même si la vigilance par rapport à d'éventuels abus est de rigueur.

*« Après le premier contact que le stagiaire a avec l'entreprise, on vérifie si l'entreprise est correcte. ».*

*« On leur explique les avantages que peut avoir l'entreprise à accueillir des gens en stage (personne supplémentaire) ».*

### **7.3.3 Types de collaboration**

Une majorité des opérateurs ont principalement fait référence à la **convention** (tripartite) **de stage**. Cette convention permet de présenter les attentes que chaque partie (la personne et l'employeur) doit remplir et, parfois aussi, les engagements que prend l'opérateur.

*« Une convention de stage est signée entre l'institution, le stagiaire et l'entreprise. ».*

Cette convention a pour but de mettre sur papier les obligations de chacun. Celles-ci varient en fonction des opérateurs interviewés.

*« S'y retrouve pour la personne les horaires de travail, ses tâches, le nom du tuteur dans l'entreprise. Pour l'entreprise : la prévision de la formation apportée, la durée, le montant à payer, les personnes de contact du CPAS. ».*

Cette convention, qui institue le stage, est parfois précédée d'un stage de découverte. Ce stage permet, pour les opérateurs y faisant référence, de valider le projet professionnel de la personne.

Une attention particulière est portée quant aux obligations de l'entreprise et aux risques d'exploitation et de non-portée pédagogique du stage.

*« Par contre si on voit qu'une entreprise cherche uniquement de la main d'œuvre gratuite ou qu'elle ne prend pas le temps de former les stagiaires et qu'elle n'engage jamais, on suspend la collaboration ».*

A cette convention de stage, s'ajoute pour nombre d'opérateurs **une convention de partenariat ou d'insertion**. L'employeur doit en effet s'engager à pouvoir embaucher la personne à l'issue du stage.

*« Dans ces conventions, il y a un engagement moral de l'entreprise pour les formations qui dit qu'en gros les entreprises prennent l'engagement d'offrir un contrat de travail à la personne si le stage se passe bien. Là, on est dans le parcours de formation. Tandis que lorsqu'on suit un D.E. en jobcoaching, l'engagement dans l'entreprise à la fin du stage n'est pas une donnée obligatoire. ».*

Cette convention prévoit un accompagnement de six mois où l'option gagnant-gagnant est privilégiée.

A cette convention de partenariat, certains opérateurs ont ajouté un volet « formation ». Cette autre collaboration est résumée par cette réponse d'un accompagnateur social :

*« Une convention se fait entre nous et l'employeur comme quoi nous nous engageons à mettre au point une formation pour donner une qualification aux stagiaires et en contrepartie, l'employeur s'engage à donner une autre formation à l'emploi aux stagiaires et à les engager ».*

Une forme de complémentarité qui semble manquer pour certains.

*« Aucune convention de collaboration n'est signée avec l'entreprise (Ce serait d'ailleurs une idée à creuser.) »*

Ces deux types de collaboration correspondent à deux objectifs que se fixent les opérateurs (qu'ils peuvent parfois combiner à l'intérieur d'une même institution), à savoir :

- Soit le stage ne débouche pas forcément sur un emploi et il s'agit d'un geste social, d'un engagement sociétal de la part de l'entreprise. Au « service » de la personne, elle permet non seulement de lui donner une première expérience professionnelle, mais aussi de la mettre en situation pour une « répétition générale » d'un emploi ultérieur. Il s'agit principalement du travail de jobcoaching des demandeurs d'emploi.
- Soit le stage a une visée dont l'engagement par l'employeur est la finalité. C'est le cas quand l'opportunité est bien identifiée et quand la personne est « prête » : *« On essaie, de faire coïncider le troisième stage chez un patron où il y a une offre d'emploi. ».*

On retiendra donc la position complexe de l'opérateur qui met en stage. Coincé entre les exigences de l'employeur et les limites de son public, il ne peut imposer ses volontés à l'employeur.

*« Mais hors du cadrage du stagiaire, l'entreprise n'est pas obligée d'engager la personne après le stage, car je pars du principe qu'on ne peut pas forcer une entreprise à embaucher un stagiaire alors même qu'elle ne le connaît pas. »*

## **7.4 Identifier les processus d'accompagnement**

### **7.4.1 Révision des projets professionnels**

Les processus d'accompagnement débutent souvent, pour les opérateurs interrogés, par la définition ou précision du projet professionnel des individus.

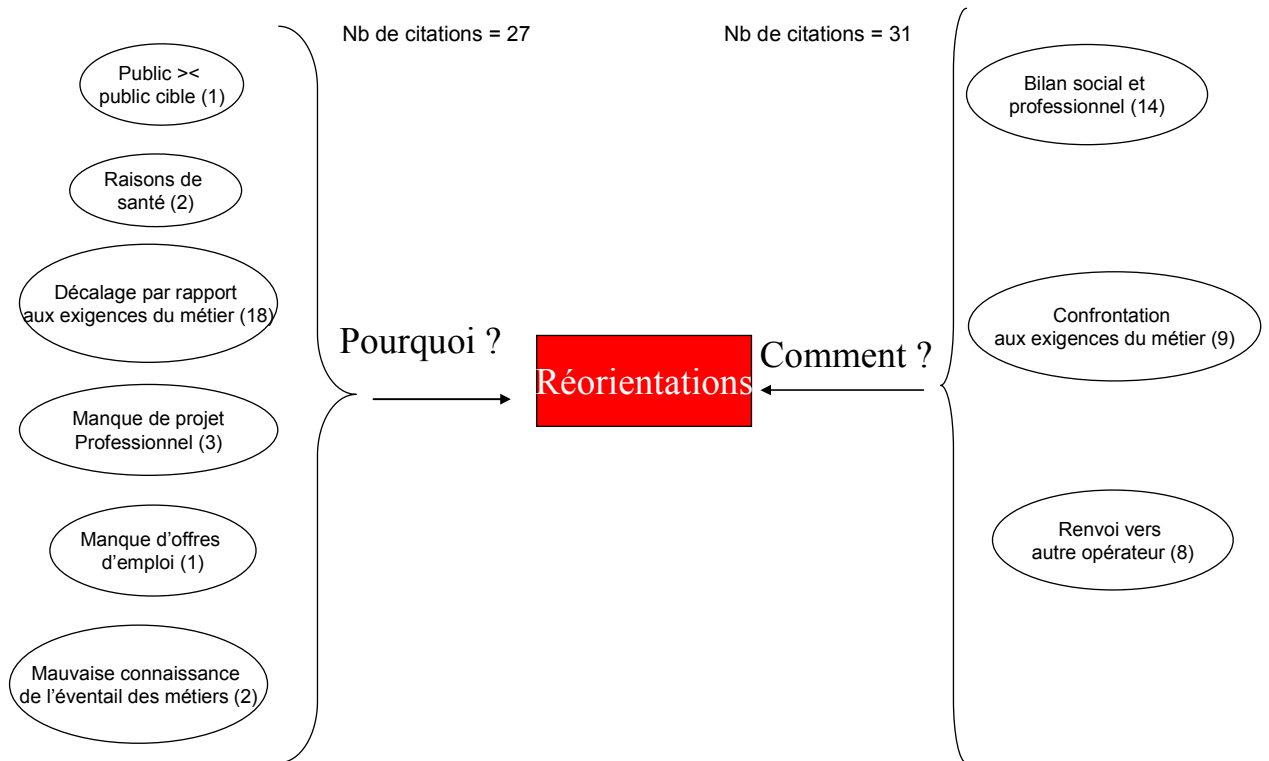
Sur base du discours des répondants, nous avons cherché à savoir s'ils étaient amenés à réaliser un travail de réorientation avec leur public. Si oui, nous avons construit des catégories de réponses sur les raisons de ce besoin de travail de réorientation et sur leur manière de faire.

Plus de 90 % des répondants disent pouvoir être amenés à réorienter des projets de personnes. Il n'est cependant pas possible d'estimer la proportion de personnes qui sont réellement réorientées.

Le schéma ci-après illustre le pourquoi et le comment de ces réorientations. Au niveau du «pourquoi ils réorientent», 27 citations ont pu être recodées en six catégories. Pour le «comment ils réorientent», 31 citations ont été réparties en trois catégories.

Figure 14

## Projet PEE – Public – Projet professionnel



Les motifs de réorientation ont été regroupés en six catégories :

- décalage du stagiaire par rapport aux exigences du métier (18 citations) : « *projets irréalistes par rapport aux horaires souhaités ou aux salaires recherchés* », « *décalage par rapport aux compétences des personnes* » ;
- manque de projet professionnel (3 citations) ;
- raisons de santé (2 citations) : handicap, dépression ;
- mauvaise connaissance de l'éventail des métiers (2 citations) : « *les gens connaissent uniquement les métiers qu'ils rencontrent dans leur entourage proche* » ;
- candidat stagiaire ne remplissant pas les conditions du public cible (1 citation) : « *Il faut réorienter quand les personnes ne correspondent pas au décret OISP* » ;
- manque d'offres d'emploi en rapport avec le projet professionnel de la personne (1 citation) : « *pas d'offre qui correspond au profil de la personne qui ne veut pas sortir d'une zone géographique très restreinte* ».

Lorsqu'ils sont amenés à réorienter des personnes, les opérateurs :

- effectuent un bilan socioprofessionnel du stagiaire (14 citations) : « *On discute beaucoup avec la personne et on l'aide à construire un projet réaliste* », « *projet revu par le biais d'un entretien avec l'assistante sociale* ».
- le confrontent aux exigences du métier (9 citations) par le biais de stage ou de rencontre avec des employeurs ;
- le renvoient vers un autre opérateur mieux à même de répondre aux besoins de la personne (8 citations).

Ceci donne un aperçu de la manière dont les opérateurs débutent le processus d'accompagnement de leur public. En amont de cela, il leur est nécessaire d'entrer en contact avec ce public.

## 7.4.2 Sélection et recrutement des stagiaires

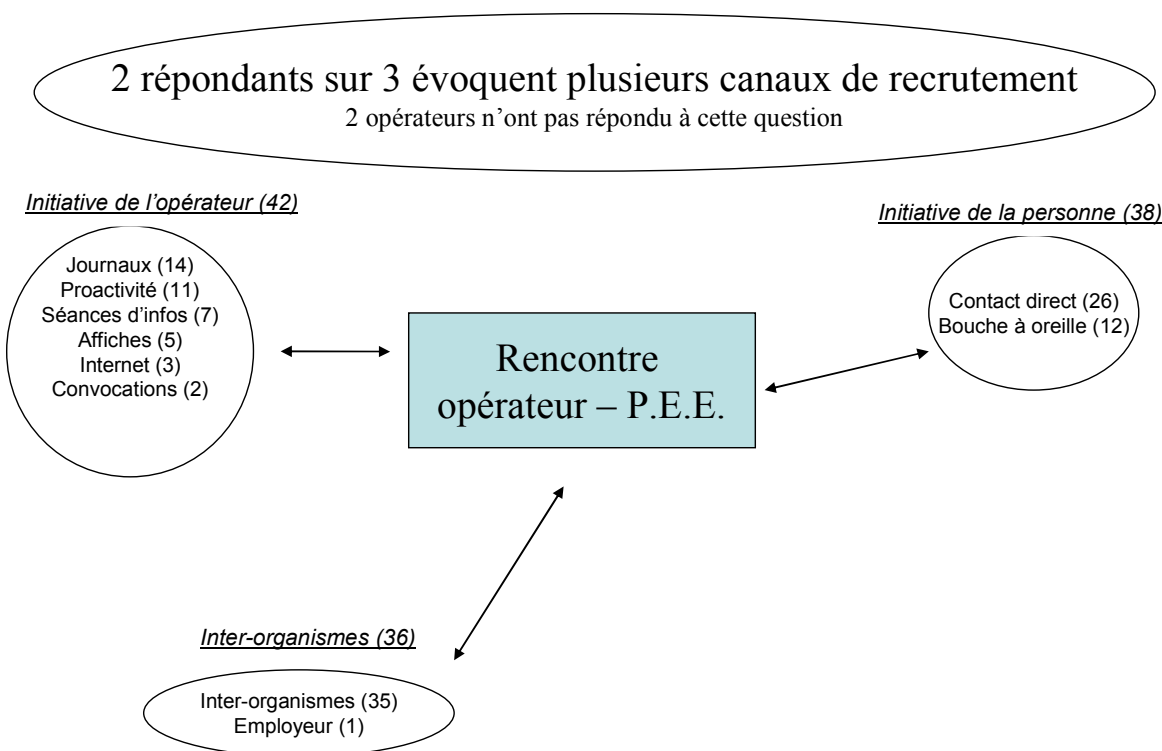
Nous avons interrogé les opérateurs sur la façon dont s'établit le contact avec leur public.

### 7.4.2.1 Modes de recrutement et initiatives de la démarche

Sur base du discours des répondants, nous avons réparti 116 citations en dix canaux de rencontre, répartis en trois catégories (« Initiative de l'opérateur », « Initiative de la personne », « Inter-organismes »).

Pour que le public éloigné de l'emploi rencontre les opérateurs qui peuvent les aider, plusieurs canaux sont exploitables. Ils se retrouvent dans le schéma ci-dessous :

**Figure 15**



En analysant le discours des répondants, trois grandes catégories de modes de rencontres apparaissent selon l'acteur qui prend l'initiative. L'initiative est prise soit par l'opérateur (42 citations) ; soit par la personne (38 citations) ; soit par un autre organisme (36 citations).

Au niveau de l'opérateur, plusieurs canaux s'offrent à lui pour se faire connaître de son public potentiel. Les répondants citent majoritairement la presse (14 citations) et la tenue d'actions de pro activité (11 citations : démarchage sur les marchés, utilisation d'une base de données interne, mailing, participation à des salons de l'emploi). Les opérateurs organisent également des séances d'information (7 citations), réalisent des affiches (5 citations), utilisent leur site internet (3 citations) ou envoient des convocations (2 citations).

Quand c'est la personne qui prend l'initiative du contact avec l'opérateur, elle le fait soit via un contact direct (26 citations : « c'est la personne qui contacte le centre », « de manière générale, ce sont les personnes qui viennent vers nous »), soit grâce au bouche à oreille (12 citations).

Enfin, de nombreux répondants déclarent que d'autres organismes ou d'autres services de leur organisation (au sein des CPAS notamment), leur envoient du public. Un opérateur signale également que des employeurs lui amènent des stagiaires potentiels.

A noter que deux répondants sur trois déclarent utiliser plusieurs canaux de recrutement.

Dès que les opérateurs sont entrés en contact avec leur public et avant que ne commencent les formations, mises en stage ou insertions à l'emploi, se pose la question de l'accompagnement. Les personnes éloignées de l'emploi sont-elles dans l'ensemble accompagnées par l'opérateur ? Et quelles seraient les raisons de cette éventuelle non prise en charge ?

#### 7.4.2.2 Non prise en charge de candidats

La quasi-totalité des répondants déclarent ne pas prendre en charge l'ensemble des personnes éloignées de l'emploi. La nature de l'enquête ne permet pas de chiffrer le nombre de personnes qui ne sont pas prises en charge. Mais la majorité des opérateurs interrogés reconnaît devoir effectuer des tris parmi les personnes qui se présentent à eux.

On a pu identifier, au travers des discours recueillis auprès de notre panel d'opérateurs, un certain nombre de facteurs de non prise en charge que l'on a reclassés dans des catégories.

La première de ces catégories regroupe les critères liés à la personne. Il s'agit de l'ensemble des facteurs sur lesquels il est possible d'agir notamment par le biais de formation, de politiques adaptées, d'aide à la recherche d'emploi, etc. Ces critères sont les suivants :

- Manque de motivation : « *car ils n'ont aucune motivation vers l'emploi, ils viennent un peu poussés par des obligations par l'ONEM* » ;
- Handicap ;
- Problèmes multiples ;
- Assuétudes ;
- Maladie ;
- Analphabétisme ;

- Mauvaise volonté : « *Les personnes de mauvaise volonté qui [...] refusent toutes remises en question* » ;
- Problèmes familiaux ;
- Problèmes psychologiques ;
- Projet irréaliste : « *si une personne arrive en disant qu'elle veut suivre une formation de technicienne de surface, qui a quatre enfants et pas de voiture, on ne va pas l'accepter en formation. On sait qu'elle ne saura pas assumer par la suite et qu'elle va prendre la place d'une personne qui aura plus de chance d'aller jusqu'à l'emploi.* ».

La deuxième catégorie regroupe ce qu'on a appelé les critères de l'organisme. Il s'agit de l'ensemble des pré requis, critères d'admission, qu'un opérateur impose pour entrer en formation chez lui. Ils ne sont fixés que par l'organisme lui-même. Ce sont :

- Critères de l'organisme : « *Le service dispose de toute une série de critères auxquels les personnes doivent répondre pour être acceptées. [...] Les besoins primaires doivent être résolus.* » ;
- Manque de places.

La dernière catégorie renvoie aux critères réglementaires. Ce sont essentiellement les critères repris dans les différentes législations en la matière. Il y a également le permis de travail pour les personnes étrangères.

On remarque ici que les critères liés à la personne, utilisés pour justifier la non prise en charge, sont les mêmes que ceux utilisés pour définir la *personne éloignée de l'emploi*.

Les réponses données par les opérateurs à cette question nous ont amené à poser la question suivante : que faites-vous alors concrètement avec les personnes que vous ne prenez pas en charge ?

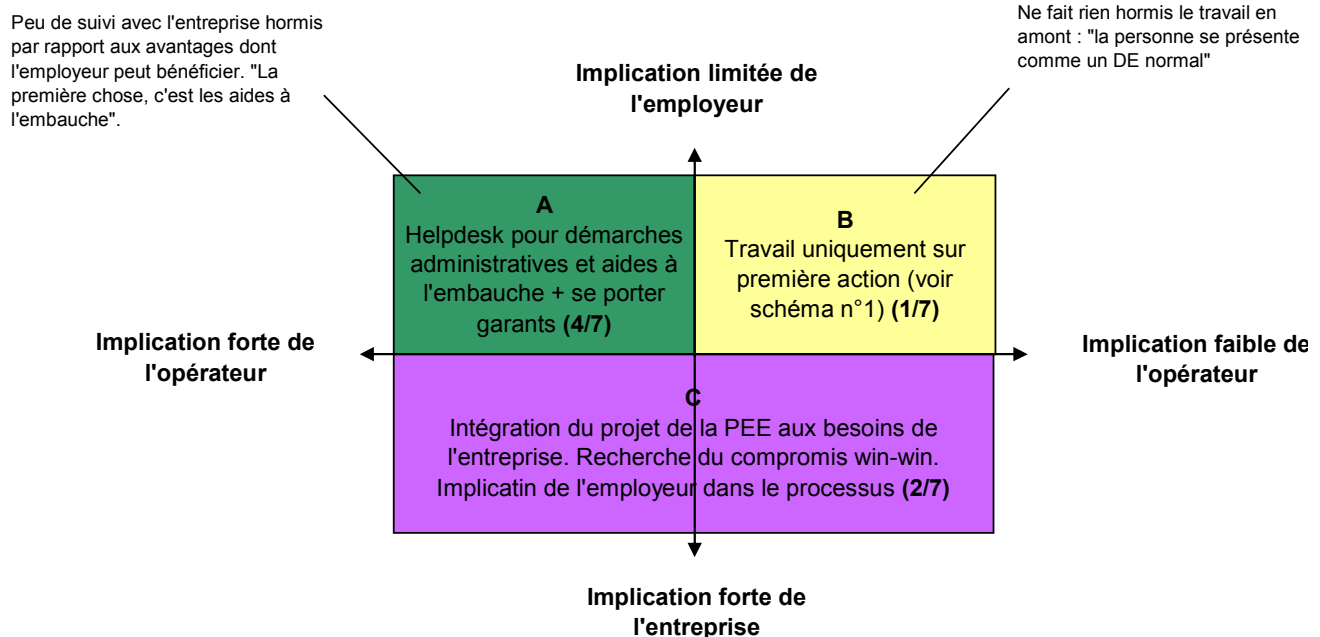
Plusieurs éléments éclairent les actions menées par les opérateurs vis-à-vis du public non pris en charge. Premièrement, la majorité des opérateurs déclare renvoyer la personne vers un autre opérateur. Il y a là, visiblement, l'existence d'une collaboration entre différents opérateurs quels que soient leurs statuts. Ensuite, certains opérateurs, possédant plusieurs services, peuvent réorienter les personnes en interne. Un service d'insertion peut renvoyer la personne auprès du service orientation par exemple. Certains conseillent tout simplement ce public lorsque le problème ne peut être réglé chez eux : « on donne des pistes pour régler les problèmes. » Enfin, parmi les autres types d'actions recueillies, un opérateur prend contact avec la famille si le problème relève de cet ordre.

De cette question, on retiendra l'existence de liens entre les opérateurs dans le travail d'orientations des personnes éloignées de l'emploi. On peut également s'interroger sur l'existence ou non de lien entre les opérateurs d'insertion et les organismes médicaux ou d'aide sociale prenant en charge des individus dont les problèmes ne pourraient être résolus par les opérateurs eux-mêmes.

### 7.4.3 Suivi / Accompagnement.

Si le suivi et l'accompagnement dans l'entreprise sont présents et dans l'argumentation et dans les conventions qui sont signées, chaque opérateur s'investit plus ou moins dans celui-ci. De même, chaque opérateur demande un investissement relatif aux employeurs. Suite aux éléments présentés ci-dessus, trois grands pôles, qui constituent un continuum dans lequel se situent les répondants, peuvent être distingués :

Figure 16



Un premier pôle (A) (4/7 des répondants) dans lequel l'opérateur se porte garant et s'implique fortement.

« Nous arrivons avec des personnes prêtes qui vous permettront d'avoir un collaborateur, en plus gratuitement. En cas de problème éventuels, nous serons là ».

« Bonne chance, pour notre part nous suivrons l'évolution de la personne dans l'entreprise à distance ».

« Rappeler aux entreprises que la personne ne leur coûtera rien, que c'est nous qui prenons en charge tout ce qui est assurance, qu'on laisse tranquille aussi l'employeur, qu'on demande juste à le rencontrer lors de l'évaluation ».

Un deuxième pôle (B) (1/7 des répondants) dans lequel l'opérateur fait le travail avec la personne éloignée de l'emploi mais qui, une fois aux portes de l'entreprise, les laissent se débrouiller et prendre leur indépendance.

« Le public est présenté de la manière la moins stigmatisante possible : ce sont des DE en recherche d'emploi....L'argument des aides à l'emploi n'est abordé qu'après la prise en charge de la période de stage et au moment où l'opportunité se concrétise. Cet argument des aides à l'emploi engendre en effet un dévoilement de la situation sociale de la personne... ».

Un troisième pôle (C) (2/7 des répondants) qui se caractérise par une explication complète du profil de la personne (sa biographie) ainsi que du travail réalisé avec elle. Présentant ceci, l'opérateur fait appel à l'investissement de l'employeur dans cette « remise en selle » sans lui divulguer des éventuels problèmes.

*« On essaye d'expliquer aux entreprises que le CV des candidats n'est peut-être pas lourd mais que ça vaut la peine de tester leurs compétences sur le terrain au travers d'un stage. » ou « On leur demande comme un service. S'ils sont d'accord, nous entamons un travail de collaboration. ».*

Chaque opérateur peut se situer sur ce continuum.

## 7.5 Le stage

Le stage permet à l'employeur de tester le candidat avant son engagement éventuel. Certains employeurs, cependant, prennent régulièrement des personnes en stage mais n'engagent pas.

Un employeur qui dépose une offre d'emploi est parfois sollicité par l'opérateur de formation pour prendre en stage une personne qui termine une formation. A l'inverse, un employeur peut d'abord être à la recherche d'un stagiaire, avant d'envisager d'embaucher une personne qui convient particulièrement bien.

Le questionnaire ne permet pas d'identifier de manière systématique si la réponse porte sur une opportunité de stage ou sur une opportunité d'emploi.

L'abandon dans le stage arrive souvent rapidement. Les acteurs témoignent d'ailleurs avec plus ou moins de précision « qu'il y a un cap à passer » : tantôt deux semaines, tantôt deux mois. Mais lorsqu'il y a abandon, sont en cause, pêle-mêle, des problèmes de santé, un environnement psycho-social défavorable, ou bien encore une baisse de la motivation et la prise de conscience que le métier ne répond finalement pas vraiment aux attentes. D'autres fois, c'est pour une mise à l'emploi ou bien parce que des problèmes d'inadaptation à la culture du travail se posent.

## 8 Opportunités d'emploi accessibles au public éloigné de l'emploi – quelles perspectives ?

Les opérateurs ont aussi donné leur point de vue sur l'évolution, passée et future, de la situation.

L'analyse ne permet pas de dégager des perspectives claires d'avenir. Les témoignages recueillis divergent quelque peu. Divers axes apparaissent.

### 8.1 du côté du marché de l'emploi

#### 8.1.1 La crise économique

La crise économique actuelle colore de nombreux discours. Cependant, moins d'une personne interrogée sur deux l'évoque dans sa réponse, notamment pour mettre en avant la diminution des emplois qui en découle.

Les personnes éloignées de l'emploi seront plus touchées que les autres (augmentation de la concurrence).

D'autres posent un diagnostic plus nuancé :

*« Je ne vois pas d'influence de la conjoncture actuelle. Il y a des moments avec emplois, d'autres moments, il n'y en a pas. Cela dépend de tellement de choses : est-ce la situation économique ? Je ne sais pas. ».*

*« Nous sommes au bord d'une crise financière, économique et sociale, Il va y avoir des répercussions. Mais je ne connais pas ces répercussions. J'attends. Il y a des gens qui perdent leur emploi. Mais il reste toujours ces employeurs qui disent qu'ils ne trouvent pas de personnes. Je suppose qu'à un moment donné, on va faire l'adéquation entre les deux. ».*

*« Des emplois peu qualifiés, il y en a toujours eu. Il n'y en a pas plus ou moins qu'avant. On peut trouver des emplois dans ce qui est manuel, mais c'est plus difficile dans « ce qui est administratif » ».*

Quelques personnes sont par contre optimistes :

*« J'ai l'impression que les métiers de première qualification vont connaître un peu moins la crise que les autres. La crise est là et on constate que les demandes des entreprises sont toujours là. ».*

### 8.1.2 Evolution des attentes des employeurs

Un peu plus de la moitié des répondants disent constater une évolution dans le comportement des employeurs, essentiellement liée aux évolutions technologiques, mais aussi à l'augmentation du nombre de candidats pour les postes à pourvoir.

La réponse la plus fréquente fait état d'une augmentation du niveau d'exigence, essentiellement en termes de compétences / qualifications. L'intégration dans le travail des personnes prises en charge est alors rendue difficile. La difficulté d'intégration serait vécue tant par les jeunes que par les personnes plus âgées qui ont perdu leur emploi. L'évolution décrite fait état notamment d'un niveau d'exigence plus grand soit en termes de diplôme, soit en termes de compétences, par exemple une demande de polyvalence, de compétences en informatique, de capacité à s'adapter, de compétences techniques, de compétences sociales, ...

Deux personnes évoquent cependant un changement d'attitude positif de la part des entreprises.

*« Plus d'ouverture (accueil de personnes sourdes) des grandes entreprises depuis le label diversité.... J'espère que les mentalités vont changer et qu'on va aller vers plus d'ouverture. »*

*« Les entreprises sont plus ouvertes à former des peu ou pas qualifiés motivés sur place. Plus de PFI. Les choses vont évoluer positivement car prise de conscience de ces difficultés par l'ensemble des acteurs et partenaires. »*

### 8.1.3 Les conditions de travail

D'autres évoquent la dégradation des conditions de travail (exigences en termes d'horaire, de mobilité), de la relation de travail et des types de contrat proposés :

*« On faisait plus vite confiance aux gens ».*

*« On demande aux gens d'en faire plus en moins de temps ».*

*« Les contrats CDI feront de plus en plus leur place à des CDD et/ou contrat d'embauche. ».*

*« On travaillera plus pour gagner la même chose ».*

### 8.1.4 Les métiers et secteurs

C'est quand elles abordent les spécificités sectorielles que les personnes sont généralement les plus explicites en ce qui concerne l'évolution des opportunités d'emploi pour les personnes éloignées de l'emploi.

Ces évolutions sont tantôt décrites comme positives, ouvrant des perspectives pour les personnes éloignées de l'emploi, tantôt comme négatives, rendant plus difficile l'insertion dans l'emploi.

Parmi les secteurs en croissance ou qui subiront moins la crise, quelques niches porteuses d'emploi sont évoquées :

- Services aux personnes
- Recyclage
- Métiers de proximité (dont ramassage des poubelles, nettoyage, aide-soignant et autres dispositifs tels que taxi social, IDESS, ...)

Les opportunités d'emploi du futur semblent se concentrer dans des secteurs spécifiques. Outre ceux-ci, il semble que les métiers manuels seront davantage porteurs que les métiers administratifs.

Le secteur de la construction (habitats privés, secteur public, ...) suscite le plus d'avis. Ces avis divergent néanmoins quant aux opportunités d'emploi que les développements envisagés créeraient pour les personnes éloignées de l'emploi. Parmi les opérateurs qui évoquent la montée en puissance des « éco constructions », « énergies renouvelables » et « économies d'énergie », quatre disent qu'ils envisagent de modifier leur offre de formation en conséquence. Pour une personne, les opportunités sont multiples (ossature bois, peinture écologique, plafonnage à la chaux, ...).

Pour d'autres, les perspectives pour l'emploi des personnes éloignées de l'emploi sont sombres, dans ce secteur (comme dans d'autres) :

*« Dans le passé, il y avait plus d'emplois pour les personnes dans le bâtiment pour nos publics. Maintenant il y a de plus en plus d'automatisation, le travail simple et répétitif est de plus en plus fait par des machines, alors que ce sont ces tâches qui correspondent à notre public. Pour le futur et maintenant, difficile de se prononcer ».*

*« ... surtout au niveau de la construction et des fabrications métalliques (tourneur-usineur, soudeurs, ...), il y a une évolution technologique. Le seuil d'employabilité est de plus en plus exigeant et de plus en plus grand. Le poste de manoeuvre tend à disparaître. ».*

*« Le bâtiment et la peinture vont être en récession ... »*

L'évolution vers plus de technologie touche également certains métiers du tertiaire qui disparaissent (coursier, ...) (2 personnes) ou évoluent, par exemple dans les magasins, la vente, la blanchisserie, ce qui rend l'insertion des personnes éloignées de l'emploi plus difficile.

Une personne cite des opportunités dans le secteur des travaux forestiers mais *« il faut s'orienter vers l'utilisation de grosses machines »*.

### **8.1.5 Les dispositifs publics**

Parmi les facteurs de changement, différents dispositifs et mesures mises en place par les pouvoirs publics sont cités tantôt comme facilitateurs, tantôt comme freins.

Parmi les « nouveaux » éléments de politique publique jugés positivement par rapport à la mise à l'emploi, les titres services (cités par 7 personnes) et les articles 60 et 61 sont cités quelques fois. S'y ajoutent aussi le label diversité, les MISIP, le PFI, les plans d'embauche, IDESS, le rapprochement du cluster éco-construction du secteur de l'économie sociale, .... D'autres éléments sont anticipés avec crainte comme la suppression des titres services ou comme les conditions de la prise en charge qui évoluent (par exemple les ETA par rapport aux ateliers protégés).

Une personne constate, de manière générale, qu'il existe beaucoup plus de dispositifs d'aide à l'emploi qu'avant. Nouveaux dispositifs, le plan d'accompagnement des chômeurs a comme conséquence une augmentation du public mobilisé (obligatoirement).

*« la politique d'accompagnement des chômeurs engendre un regard stigmatisant sur le public concerné : le PAC a un effet pervers sur le regard des patrons ... le PAC, par ailleurs, a permis de mettre certaines personnes dans les rails et favoriser la réinsertion. » ;  
« on presse le citron de plus en plus et nous sommes en train de « fabriquer » des exclus.. Cela va exploser à un moment donné. Malheureusement ces publics ne savent pas faire la révolution... ».*

Le RIS ne semble pas être efficace dans un contexte de plus en plus difficile.

*« On revoit des personnes issues du RIS qui ont fait différents modules ou travaux et qui retombent au CPAS ».*

Un autre point de contexte est évoqué : le vieillissement de la population. Mais l'impact sur les opportunités d'emploi des personnes éloignées de l'emploi n'est pas précisé.

*« On va également devoir dans peu de temps remplacer toute la génération issue du « baby-boom » qui a suivi la guerre. »*

## 8.2 Du côté du public

Les évolutions décrites concernent aussi le public. Tantôt le constat est fait **d'une augmentation des personnes** en difficulté d'insertion (5 personnes), tantôt **c'est l'évolution des caractéristiques des bénéficiaires** qui est mise en évidence, le plus souvent pour **décrire une dégradation**.

Une personne décrit un public plus exigeant (exigences de proximité, salariales, horaires, ...), plus instable, des projets professionnels moins déterminés :

*« Les personnes savent de moins en moins quoi faire ».*

Pour d'autres, les personnes sont de plus en plus marginalisées et avec des périodes d'inactivité de plus en plus longues :

« *Pas de valeur travail, pas de projection.* ».

« *Le public depuis 5 ans est devenu deux fois plus agressif* ».

« *C'est au niveau du moral des DE que c'est devenu de plus en plus difficile* ».

Plusieurs personnes interrogées décrivent ainsi les répercussions des conditions d'insertion de plus en plus difficiles sur le public qu'elles prennent en charge. Une autre évoque le découragement des stagiaires qui « *font des démarches et n'obtiennent rien* ».

Une personne qui travaille avec des personnes sourdes décrit par contre une évolution positive du public car l'enseignement est maintenant plus adapté et « *cela a des répercussions sur la construction d'un projet professionnel et d'un projet identitaire.* »

### 8.3 Du côté du quotidien des opérateurs

La dernière catégorie envisagée dans la description d'une évolution se rapporte au **travail de l'opérateur lui-même** (aux difficultés rencontrées, aux nouvelles manières de travailler) (un peu plus d'une personne sur 5).

« *Les conditions de travail sont plus difficiles car les jobcoaches doivent prendre en compte des problématiques liées au handicap, à des caractéristiques psychologiques, ...* ».

« *La durée du suivi de la personne a changé* ».

« *Avant, on abordait la question de l'insertion uniquement dans la démarche d'aide sociale* ».

« *Aujourd'hui, on aborde les entreprises sur la notion de plus-value du travail de partenariat afin de trouver des solutions ensemble aux multiples freins à l'embauche et de convaincre que le public le plus éloigné de l'emploi peut aussi participer au développement économique local.* »

Par ailleurs, des points positifs sont également soulevés dans l'évolution du travail quotidien des opérateurs :

« *Il y a de plus en plus de collaborations entre organismes. C'est plus récurrent, naturel. ...On va à la rencontre des entreprises... ; on essaye de plus diffuser.* »

« *Les choses vont évoluer positivement car prise de conscience de ces difficultés par l'ensemble des acteurs et partenaires....* »

« *On parle beaucoup plus entre opérateurs qu'avant. Je crois que dans l'avenir, on va devoir de plus en plus multiplier les collaborations et les passerelles.* »

Certains voient l'avenir de manière plus ouverte et évoquent des pistes à explorer et des solutions :

- La mise en place de réseau au niveau local afin d'améliorer les collaborations entre opérateurs et monde de l'enseignement dans la perspective de mise en place de filière de formation en alternance ;
- Se diriger, dans le cadre d'objectifs communs, vers des activités créatrices de plus values économiques, sociales et écologiques ;
- Passer du général à la spécialisation au travers notamment de formation en alternance ;
- « *les CTA vont peut-être constituer une solution pour pouvoir permettre aux stagiaires de se former à celles-ci (travaux forestiers) ».*

## 9 CONCLUSION

La situation du chômage wallon, devenue structurelle depuis plusieurs années, préoccupe bon nombre d'acteurs du monde socio-économique, politique et de la formation. Face à l'importance des enjeux, qui se renforcent d'autant plus dans le cadre de la crise actuelle, cette étude se propose de rendre compte des opportunités de travail pour le public dits éloignés de l'emploi et de jeter un regard sur les pratiques des acteurs de l'insertion socioprofessionnelle au travers notamment d'une partie de leur discours.

Afin de dégager des axes d'intervention, l'angle de vue a été élargi en tentant de cerner « l'éloignement de l'emploi », en envisageant ce processus dans le cadre d'un marché et en mettant en relation les trois pôles que sont les opportunités d'emploi, les personnes éloignées de l'emploi et les processus d'appariement, et ce, de manière systémique

Il est évident que, par son caractère exploratoire, ce travail ne peut prétendre analyser toute la complexité de l'insertion à l'emploi de publics qui en sont éloignés.

Au terme de l'analyse croisée des données administratives et des points de vue des opérateurs récoltés durant l'enquête, deux constats majeurs peuvent être dressés. Il faut ici rappeler l'influence du choix des répondants et de leurs parcours sur les représentations qu'ils se font du réel et donc sur les informations récoltées.

Une **1ère constatation** majeure ressort : **des opportunités pour les personnes éloignées de l'emploi existent**, mais toutes ne se concrétisent pas en insertion pour le public visé.

Des métiers précis ont pu être listés. En comparant les métiers cités comme accessibles pour le public éloigné de l'emploi et les métiers les plus accessibles parmi les propositions de recrutement traitées par le Forem, une grande similitude apparaît (chapitre 4). Les métiers liés aux services aux personnes, à la construction, à l'Horeca ou à la vente reviennent fréquemment.

Au terme de ce relevé d'opportunité, deux enjeux se doivent d'être pointés au regard de la concentration d'opportunités dans certains métiers : la connaissance des opportunités en volume et en diversité.

Ce premier constat semble également confirmer l'hypothèse que si des opportunités d'emploi existent, elles ne sont pas forcément toutes directement accessibles pour le public ici visé (chapitre 4).

Pour expliquer la distorsion entre les opportunités qui existent et une insertion difficile, les opérateurs mettent en avant une série de freins à la mise à l'emploi de leur public (chapitre 4 et 6). Ces facteurs bloquants sont tantôt liés à la personne (parcours de vie, compétences sociales, mobilité, etc.), tantôt liés à l'entreprise (conditions du travail, stigmatisation du public). Ces freins peuvent également résulter des politiques publiques menées (pièges à l'emploi, plan d'accompagnement des chômeurs renforçant la stigmatisation du public).

Dès lors, les opérateurs tentent, par diverses actions, de faciliter la rencontre entre offre et demande (chapitre 6 et 7). Le coaching personnalisé, la formation, le stage sont autant d'éléments mis en place pour aider à insérer le public éloigné de l'emploi, ou dit autrement, à lever les obstacles qui freinent l'embauche des candidats dans le chef des employeurs (chapitre 7). Si, spontanément, les répondants ont mis l'accent sur les actions qu'ils menaient avec les personnes, la quasi-totalité a décrit parallèlement des actions vers les entreprises.

Si, lorsque sont évoquées des perspectives d'avenir, certains opérateurs signalent une complexification des compétences nécessaires à l'exercice d'emplois jadis réputés accessibles, cette évolution n'a pas été citée spontanément comme un frein.

Enfin, l'étude visait à identifier la manière dont les opportunités d'emploi étaient détectées. Il s'avère que les canaux et méthodes de détection sont multiples. La place de la détection dans le processus varie en fonction des opérateurs (chapitre 7). Elle se situe tantôt en aval de la procédure, dans ce cas souvent sur base du profil du candidat et/ou en réponse à ses besoins ; tantôt en amont, où celle-ci vise alors à répondre aux besoins du marché, quitte à le faire émerger s'il n'est pas visible a priori (travail de réseaux, contacts personnels,...).

**Le second élément central qui ressort de cette étude exploratoire est que l'éloignement de l'emploi est défini par une multiplicité de caractéristiques qui dépasse les critères habituellement utilisés** (faible qualification, chômage de longue durée, manque d'expérience), notamment dans le cadre DIISP. Ce constat confirme l'hypothèse de départ que les personnes éloignées de l'emploi ne se limitent pas aux peu qualifiés ou inoccupés de longue durée (chapitre 5). Cela mériterait d'être mis en perspective avec les critères définissant le public cible de certains dispositifs publics.

L'analyse du parcours des demandeurs d'emploi inoccupés fin 2007 montre en effet que parmi les personnes éloignées de l'emploi, qui n'ont connu ni période d'emploi, ni de formation en 2008, plus d'un quart sont diplômés du secondaire du 3e degré et une sur douze possède un diplôme d'études supérieures.

En outre, dans les discours des opérateurs interrogés, les catégories liées à la personne, à son parcours de vie et à des problèmes de santé reviennent plus fréquemment que celles liées au manque de qualifications, d'expérience ou un chômage de longue durée.

Au terme de ces deux constats, se pose **la question du positionnement métier** du public éloigné de l'emploi en regard des besoins réels du monde du travail.

En effet, lorsque les personnes éloignées de l'emploi ont des projets professionnels, ceux-ci sont concentrés sur un nombre limité de métiers. Certes, ces métiers sont, selon les sources exploitées ici, porteurs d'opportunités, mais cette concentration des candidats entraînerait une concurrence, augmentant par conséquent les difficultés d'insertion. Cela renforce la nécessité de détecter une plus grande variété d'opportunités et d'en connaître les volumes.

Avec ou sans projet professionnel, un travail d'orientation est donc encore à réaliser, le plus souvent sur base des préférences émises par la personne et des possibilités d'actions de l'opérateur. Mais il ne semble pas y avoir de vision assez large de l'éventail des métiers qui existent et qui peuvent offrir des opportunités.

En filigrane, se pose également la question de l'éventail des offres de formation qui seraient nécessaires face à une plus grande diversité des opportunités.

Par ailleurs, les opérateurs déclarent quasiment tous être amenés à réorienter des personnes vers des services mieux adaptés (chapitre 7). Une partie du public éloigné de l'emploi ne serait pas pris en charge par les opérateurs pour des raisons souvent proches des caractéristiques définissant l'éloignement de l'emploi (manque de motivation, problèmes psycho-médicaux-sociaux). Qu'advient-il de ces personnes ? Comment les accompagner en tenant compte des freins à l'insertion rencontrés ? Outre le travail d'appariement entre les demandes d'un marché et l'offre de main d'œuvre, le travail des acteurs de l'insertion socioprofessionnel semble devoir se concentrer sur un accompagnement global de l'individu, que ce double travail soit effectué par un seul opérateur ou plusieurs, selon leurs spécificités et leurs domaines d'actions.

Un **autre élément** ressort de cette étude. Même si les questions posées aux opérateurs et le traitement de leurs réponses ont sans doute induit en partie ce constat, il apparaît que le concept de « métier » semble bien avoir du sens tant pour définir les opportunités d'emploi, que les projets professionnels des personnes.

Enfin, ces constats répondent en grande partie aux deux premières questions qui ont structuré les investigations dans le cadre de cette étude : « quelles sont aujourd'hui les opportunités d'emploi pour un public éloigné de l'emploi ? » et « qu'est ce qui caractérise le public dit éloigné de l'emploi ? ». Le dernier questionnaire, « Quelles sont les modalités à prendre en compte pour favoriser l'insertion des personnes éloignées de l'emploi ? », reste, quant à lui, un chantier ouvert, bien que la présente étude ait déjà balisé largement le terrain. La cartographie des freins et facilitateurs (chapitre 6) d'insertion à l'emploi pour les personnes éloignées de l'emploi constitue à cet égard un outil aux multiples intérêts dont les principaux sont d'une part d'identifier les acteurs et d'autre part de relativiser les problématiques à l'œuvre dans un cadre

global aux influences multiples. Cet essai d'analyse des processus d'appariement devrait être, par ailleurs, complété par le regard d'autres acteurs tels que le monde de l'entreprise.

Ainsi, cette étude exploratoire se veut avant tout un objet de connaissance à destination des acteurs et autres intervenants dans le champ de l'insertion socioprofessionnelle. Elle peut également être un outil d'aide à la décision sur des modalités de travail à mettre en place.

## 10 Annexes

### 10.1 Questionnaire et guide d'entretien

#### 10.1.1 Commentaire général :

Le présent document est davantage un guide d'entretien qu'un questionnaire. Plusieurs des questions envisagées impliquent une part de réactivité de la part de la personne qui mène l'entretien (capacité de rebondir sur un propos tenu par le répondant, capacité de relancer lorsque l'attente n'a pas été rencontrée,...). Il est important que toutes les personnes qui devront mener l'entretien comprennent les objectifs de chaque question.

Le guide ci-dessous mentionne pour chaque question les éléments de réponse attendus. Une fois que l'interviewer se sera approprié les objectifs des questions, il lui sera loisible de reformuler les questions de la manière souhaitée, ou qui correspond davantage à la nature de sa relation avec le répondant.

Toutefois, si une certaine liberté par rapport au questionnaire peut-être envisagée, deux principes doivent être absolument observés afin de rendre l'exploitation et l'analyse possible :

- chaque élément de réponse mentionné dans ce document doit être récolté de la manière précisée (annotations et formulaire de recueil des réponses).
- Le lien entre les éléments de réponses récoltés et la question (et surtout le numéro de question) doit être maintenu.

#### 10.1.2 Paragraphe introductif à l'entretien

Avant de commencer l'entretien, voici un exemple d'introduction. Il est important de présenter l'interview de manière à mettre le répondant en confiance (éviter qu'il se sente évalué) et qu'il comprenne les objectifs poursuivis. Le paragraphe suivant est un exemple d'introduction qui reprend les idées clés.

*« Dans le cadre de l'étude que nous (CSEF et FOREM) menons sur les emplois qui peuvent constituer une opportunité pour les personnes dites éloignées de l'emploi en Région wallonne, nous avons pensé utile/nécessaire d'interviewer les acteurs qui font (souvent) le lien entre ces personnes et le travail. En effet, les acteurs de terrain (que vous êtes) sont bien placés pour nous éclairer sur les opportunités d'emploi pour ces publics, et mieux comprendre ce qui les caractérise, ainsi que les actions que vous menez. C'est en ce sens que je (nous) vous interviewe (ons).*

*Au terme de cette étude, les connaissances produites pourront, en retour, vous être également utiles, notamment en termes de détection d'opportunités d'emploi. Ainsi les résultats, dans leur globalité, feront l'objet d'un rapport, et seront largement diffusés, notamment au sein des Commissions Consultatives Sous-Régionales par exemple. L'objectif final est, en fait, de disposer d'une vue d'ensemble de la question, et de partager un « regard commun » au niveau wallon.*

*Enfin, je vous invite à répondre en toute liberté aux questions qui vont suivre. Nous garantissons l'anonymat de vos propos (les résultats présentés ne permettront pas de faire le lien entre le contenu de vos propos et son auteur). Je vous demanderai de répondre aux questions qui vont suivre selon votre point de vue personnel, nous ne demandons pas de vous exprimer au nom de votre organisme.*

### **10.1.3 Questionnaire**

#### 10.1.3.1 Question d'aiguillage

#### **1. Pour commencer, pouvez-vous nous raconter une action concrète menée récemment et qui illustre la manière dont vous travaillez au sein de votre organisme ?**

Le but est de faire parler spontanément le répondant sur un cas particulier qui illustre son action soit au niveau de la détection des emplois, soit au niveau de l'insertion des personnes. L'interviewer veillera à ce que le répondant aborde les thèmes suivants : la détection de l'emploi, l'accompagnement, le suivi dans l'emploi, et l'organisation de l'opérateur. Ces thèmes ne doivent toutefois pas tous être traités exhaustivement ou de manière détaillée.

Le répondant situe le début de l'action au niveau de:

- Opportunités d'emploi
  - Le public
  - L'appariement
  - Autre
- Choisir Module A – B - C

Outre la récolte d'éléments recherchés (voir question1) la question servira d'aiguillage. Sur base de la réponse à la question1, l'interviewer choisira un des trois modules (détection de l'emploi - public – appariement). Si le répondant met par exemple, dans son récit, l'accent sur la détection de l'emploi (notamment en faisant débiter son action par cet élément), l'interviewer commencera la suite de l'entretien par le module « détection de l'emploi ». Cette question sert donc de véritable aiguillage pour le reste de l'entretien. Le choix de la succession des modules sera guidé par un souci de garantir une certaine fluidité de l'interview (soucis de confort du répondant et de l'interviewer).

L'interviewer veillera à noter l'ordre dans lequel les 3 modules se seront succédé (voir encadré grisé « ordre » en haut à droite en début de module).

Pour passer d'un module à l'autre, il sera éventuellement nécessaire d'aborder le fonctionnement en module du questionnaire. L'interviewer formulera une courte transition dont les paragraphes suivants sont des exemples :

*« Nous venons de parler de la détection de l'emploi, dans votre récit vous traitiez également des aspects liés au public pris en charge. J'aimerais approfondir avec vous cet aspect. Je vous poserai ensuite quelques questions sur les processus d'appariement mis en œuvre. »*

*« Nous avons prévu, dans le cadre de cet interview, de nous entretenir avec vous sur trois thèmes, le public éloigné de l'emploi, les processus d'appariement mis en œuvre sur le marché du travail et les opportunités d'emploi pour ces publics. Nous venons de discuter de ce dernier aspect, permettez moi de vous poser à présent quelques questions sur le public éloigné de l'emploi, nous aborderons ensuite le troisième thème, à savoir celui de l'appariement. »*

Autre transition éventuellement suggérée en GT – formation au questionnaire...

#### 10.1.3.2 Module « opportunité d'emploi »

**A.1. Sans vous limitez aux actions menées par votre organisme, quelles sont les opportunités d'emploi sur le marché du travail, pour un public tel que celui que vous accompagnez ?**

(A poser absolument en début de module !!!! Avant l'A5 ! Et évitez que l'A1 précède directement l'A5. Question ouverte et spontanée. Noter les réponses en termes de secteur, de métier, de type de contrat, de dispositif, de zone géographique (localisation de l'emploi), éléments divers (polyvalence, spécialisation, ...))

**A.2. Comment détectez-vous les opportunités d'emploi ?**

(Réponse relativement précise en termes de méthode de travail, origine de la prospection, éventuellement analyses des besoins,...)

**A.2.1. Quel canal de détection utilisez-vous ?**

(Canal de détection : contact direct avec une entreprise, offres diffusées, annonces journaux, études, analyses propres, documentations,...)

**A.2.2. Quelles sont les méthodes de détections qui marchent le mieux ?**

(Invitez le répondant à être précis et à expliquer ces réponses.)

### **A.2.3. Etes-vous limité à une région bien précise ?**

### **A.3. Avez-vous des contacts réguliers avec des entreprises?**

(Au-delà du cadre des stages, on vise à mieux connaître les relations avec les entreprises dans le cadre de réseau, de procédures de prospection, etc....)

#### **A.3.1. Qui a le plus souvent l'initiative du contact, vous ou l'entreprise ? Des entreprises viennent-elles spontanément vers vous ?**

#### **A.3.2. De nouvelles entreprises viennent-elles régulièrement s'ajouter au réseau ?**

#### **A.3.3. Comment vous faites-vous connaître des entreprises ?**

#### **A.3.4. Comment décririez-vous ces entreprises avec lesquelles vous travaillez ?**

(Taille, finalité sociales, ou autres descriptions spontanées...)

Possibilité de poser la C2 et ses sous questions ici, mais attention : ne pas changer la numérotation !!

### **A.4. Travaillez-vous avec certains secteurs en particulier ?**

(On parle ici de secteurs d'activité en général et non des fonds sectoriels)

#### **A.4.1. Pourquoi ces secteurs plutôt que d'autres ?**

#### **A.4.2. Comment ça se passe, concrètement ? Avez-vous des groupes de travail spécifiques ? (par exemple plate-forme sectorielle)**

### **A.5. Nos premières analyses permettent de lister une série de métiers susceptibles de constituer des opportunités pour les *personnes éloignées de l'emploi*. Je vais vous les citer, dites-moi si, selon vous, il s'agit bien d'opportunités d'emploi pour le public concerné?**

(Au besoin présentez au répondant la liste des métiers identifiés. Demandez-lui pour chacun des métiers, s'il s'agit, selon lui, d'opportunités. Demandez si il y mène des actions (quelles qu'elles soient : accompagnement, stage, formation orientation,...) et de vous dire si pour les

opportunités dans lesquelles il mène des actions (selon lui) les personnes s'insèrent facilement ou difficilement). Utiliser le tableau-outil repris en annexe 10.2.

**A.5.1. Quels sont les métiers pour lesquels votre public s'insère le plus facilement ? Pourquoi ?**

**A.5.2. Quels sont les métiers pour lesquels votre public s'insère le plus difficilement ? Pourquoi ?**

Même exercice avec les opportunités citées en A1, non reprises ci-dessus.

**A.6. Outre, les opportunités dont nous venons de parler, existe-t-il des opportunités dont vous avez connaissance et que vous n'exploitez pas ? Quelles en sont les raisons ?**

Même exercice

**A.7. Certains employeurs refusent-ils de collaborer avec vous ? Si oui, quels sont leurs arguments ?**

(On ne demande pas de nom d'entreprise !

A nouveau la collaboration ici envisagée dépasse celle du cadre du stage)

**A.8. Votre travail vous amène-t-il parfois à créer de nouveaux postes de travail dans les entreprises clientes ? Si oui, pouvez-vous expliquer concrètement ?**

(Il s'agit de postes créés par exemple suite à une réorganisation du travail dans l'entreprise. Il s'agit de création d'une « nouvelle » fonction. Par exemple : nettoyage et du rangement des outils dans un garage, laveur de bus TEC,...).

### 10.1.3.3 Module « Public »

**B.1. On parle de Personnes Eloignées de l'Emploi. Selon vous qu'est-ce qu'une personne éloignée de l'emploi ? (Sans recourir à la définition institutionnelle)**

**B.2. Citez les 5 métiers le plus souvent souhaités/désirés par les stagiaires dans le cadre de leur projet professionnel.**

**B.2.1. Ces projets doivent-ils souvent être revus ? Si oui, pourquoi ? Comment ?**

(Revu et pourquoi ? identifier si c'est parce qu'ils sont irréalistes, pas en phase avec le marché etc....)

Comment : sensibilisation via des outils spécifiques tels que les mises en situation, les stages de confirmation de projet, etc. ...)

<b>Projet professionnel</b>	<b>Réorientation (oui/non)</b>	<b>raisons</b>	<b>Comment ?</b>

**B.3. Comment s'établit le contact avec votre public ?**

**B.3.1. Est-ce la personne qui s'adresse à vous ou vous qui prenez contact ?**

**B.3.2. Comment vous faites vous connaître de vos stagiaires ?**

Réponse en termes de canal de recrutement.

**B.3.3. Ont-ils été orientés vers vous ? (oui/non)par qui ?**

**B.4. Parmi les personnes que vous rencontrez, existe-t-il des personnes éloignées de l'emploi que vous n'accompagnez pas ? Quelles en sont les raisons ?**

(Réponse en termes de sélection, d'incapacité de prise en charge.)

**B.4.1. Que faites-vous alors concrètement ?**

(Réorientation vers d'autres opérateurs ?)

10.1.3.4 Module « Processus d'appariement »

**C.1. Quels sont, selon vous, les facteurs, les éléments qui rendent problématique/ ou qui facilitent la rencontre entre le public et l'emploi ?**

(Eléments attendus : aussi bien des éléments liés à l'environnement qu'à l'individu, voir formulaire réponse.)

**C.1.1. Concernant les éléments cités précédemment, lorsqu'ils constituent des freins, quelles sont les actions mises en œuvre pour faciliter la rencontre ? Par qui ces actions sont-elles mises en œuvre ?**

(Invitez donc le répondant à citer les éléments qui influent sur la rencontre entre l'emploi et le public, (par rencontre on entend l'occupation d'un emploi par une *personne éloignée de l'emploi*). Demandez d'expliquer en quoi ils facilitent ou handicapent la rencontre. Et lorsqu'il s'agit d'un obstacle/frein, quelle est/serait la solution et qui la met/mettrait en place ?)

Eléments	+/- ?	Commentaires	Si élément problématique, solutions et acteurs impliqués

Question C2 peut être posée en A, après A3

**C.2. Comment procédez-vous avec les entreprises pour qu'elles travaillent avec vous ? Quels arguments employez-vous auprès des employeurs potentiels pour qu'ils s'engagent à collaborer avec vous ?**

(Par argument, il faut entendre primes et autres aides, valorisation du stagiaire, valorisation de l'opérateur, possibilité de stage,...)

**C.2.1. Auprès de qui précisément avancez-vous ces arguments dans l'entreprise ? Quelles sont les fonctions des personnes avec qui vous travaillez ?**

**C.2.2. Quelle forme prend votre collaboration avec l'entreprise ?**

(La collaboration est-elle formalisée par une convention, un contrat, un cahier des charges,... Y a-t-il un engagement quelconque de la part de l'entreprise,... ?)

**C.2.3. Lorsqu'il y a stage, les stagiaires sont-ils généralement engagés sur leur lieu de stage ? Si non, pourquoi ? A quel type d'emplois accèdent-ils alors ? (emploi temporaire ? stable ? ...)**

**C.3. Existe-t-il des opportunités d'emploi pour lesquelles vous n'avez pas trouvé de candidats ? Expliquez concrètement.**

**C.4. Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans la mise en œuvre des actions d'appariement/de mise en relation des publics avec l'emploi ? (cf. actions décrites question C1.) ?**

(Par exemple budgétaire, organisationnelle, temporelle, ...)

Attention : question en deux temps :

- 1- réponse spontanée
- 2- précision sur problèmes identifiés que sont
  - a. abandon en formation/accompagnement
  - b. abandon lors de l'emploi
  - c. non respect des engagements des parties.)

**C.4.1. Quelles sont les causes d'abandon les plus souvent rencontrées dans le cadre des actions que vous mettez en place ? (actions= tous types d'accompagnement du public vers l'emploi (coaching, formation, ...) avant la mise à l'emploi !)**

**C.4.2. Quelles sont les causes d'abandon les plus souvent rencontrées une fois dans l'emploi ?**

**C.4.3. Les personnes (employeur/ stagiaire/...) respectent-elles généralement les engagements pris ?**

10.1.3.5 Question Perspective.

**Si on adopte une perspective historique, quels étaient les opportunités d'emploi pour les personnes éloignées de l'emploi avant (il y a 5-10 ans), maintenant, et dans les années à venir (5-10 ans) ? Percevez-vous des changements par rapport à il y a 5-10 ans ? Pensez-vous qu'il y aura encore des changements dans les années à venir (5-10 ans) ?**

10.1.3.6 Question Parcours.

**Quel a été votre parcours professionnel ? Depuis quand exercez-vous le poste de..... ?**

(Pour introduire cette question, vous pouvez prétexter de vérifier quelques éléments de la fiche d'identification, et, après avoir effectivement confirmé des éléments factuels comme son poste actuel, lui demander son parcours professionnel).

## 10.2 Tableau « liste métiers accessibles » (question A5)

	Opportunités (exprimées en métier/fonction ou autre...)	Opportunité? OUI/NON	Remarques (opportunités)	Actions? OUI/NON	Pourquoi/pourquoi pas/commentaires	Insertion facile/difficile	Commentaire insertion.
Métiers repris de la liste 2007 « métiers accessibles ».	Employé de ménage à domicile (11111)						
	Nettoyeur (11211)						
	Chauffeur routier (camion benne, camion citerne, poids lourd,...) (43114)						
	Serveur en restauration (13222)						
	Manutentionnaire, cariste (43312)						
	Manœuvre (BTP) (42111)						
	Aide agricole (41117)						
	Vendeur produit frais (détail) (14212)						
	Aide cuisine (13211)						
	Livreur (type livreur, coursier, ...) (43113)						
Métiers cités en A1 ou autres							