



Concert'Action Note d'orientation 2010-2013

Axes et objectifs prioritaires en matière d'insertion
socioprofessionnelle du public éloigné de l'emploi

Direction Régionale de Mons



Avec le soutien du Fonds Social Européen

Introduction

La mobilisation des acteurs : un facteur essentiel de construction

Cette note d'orientation a été construite à partir d'une large mobilisation des acteurs de la formation/insertion de l'arrondissement de Mons au travers, notamment, des deux matinées de travail organisées, fin 2009, au Moulin de la Hunnelle.

A partir des constats et des enjeux identifiés par les acteurs de terrain, le CSEF de Mons et la Direction Régionale du Forem ont pu dégager des axes et objectifs prioritaires pour l'orientation stratégique du Dispositif Intégré d'Insertion Socioprofessionnelle sur leur zone de compétence (DIISP).

L'esprit d'ouverture : une condition incontournable pour l'intégration sur le territoire

Ces axes et objectifs sont des points de vigilance, des recommandations que les opérateurs pourront intégrer progressivement au travers de leurs actions structurelles et qui seront pris en compte par le CSEF, lorsque de nouveaux projets lui seront soumis pour avis et par le Forem, pour l'éligibilité de certains projets partenariaux (API, appels, ...)

La philosophie de la note n'est pas d'imposer une ligne de conduite aux opérateurs de terrain : l'esprit d'ouverture qui la caractérise permettra à chacun de s'y inscrire et de concrétiser les objectifs en mettant en œuvre sa créativité et ses compétences spécifiques.

Le partenariat : une visée transversale, des obstacles à lever

L'approche partenariale y est privilégiée de manière transversale et vise à favoriser une certaine cohérence d'action dans notre sous-région via une collaboration renforcée de l'ensemble des acteurs. Collaboration qui se heurte, trop souvent, dans sa réalisation à certaines contraintes administratives, budgétaires ou fonctionnelles imposées aux opérateurs. Ces contraintes devront être levées si l'on veut permettre aux acteurs du DIISP de collaborer pleinement à la réalisation des objectifs de la note d'orientation sur le territoire.

Axes et objectifs

Axe 1 : Développer à l'échelle de notre sous-région un système d'accompagnement de qualité des demandeurs d'emploi.

L'accompagnement offert aux demandeurs d'emploi, notamment les plus fragilisés, doit pouvoir répondre de manière spécifique aux caractéristiques multiples et aux profils variés présentés par ce type de public en lui offrant un suivi personnalisé et cohérent. Dans ce contexte, le développement de réseaux partenariaux paraît primordial afin d'offrir une fluidité dans le parcours d'insertion des demandeurs d'emploi mais aussi afin d'approcher certaines problématiques échappant au champ de compétence des opérateurs de formation. Les freins à l'emploi et le développement de l'autonomie feront aussi l'objet d'une attention particulière afin de guider le demandeur d'emploi vers une insertion sociale et professionnelle réussie.

Objectif 1 : Développer des actions en partenariat multi-opérateurs permettant de renforcer l'accompagnement individualisé développé par le Forem

→ Le Forem met en place un accompagnement individualisé des demandeurs d'emploi que les opérateurs pourront venir soutenir en établissant des collaborations permettant de renforcer la cohérence du parcours proposé au stagiaire.

Objectif 2 : Développer l'accompagnement psychosocial en établissant des partenariats avec des structures spécialisées

→ Le public éloigné de l'emploi présente de nombreuses problématiques (assuétudes, santé mentale, logement, dettes,...) susceptibles de freiner l'insertion à la formation et/ou à l'emploi. Néanmoins, tous les opérateurs ne peuvent prendre directement en charge ces difficultés dans leur accompagnement. Aussi, des partenariats pourront être développés en amont et/ou en parallèle de la formation afin de permettre au demandeur d'emploi de bénéficier d'un suivi adapté à son profil.

Objectif 3 : Soutenir des actions qui permettent aux stagiaires de devenir acteurs de leur parcours y compris par la création de leur propre emploi

→ Les conseillers et/ou opérateurs veilleront à fournir aux stagiaires les outils et informations nécessaires à leur autonomie et à la gestion de leur parcours professionnel, notamment via le développement d'actions d'écoute et de participation au sein des organismes partenaires. La possibilité de créer son propre emploi via l'emploi indépendant ne sera pas oubliée lors de l'orientation des demandeurs d'emploi.

Objectif 4 : Renforcer les actions de mobilisation des demandeurs d'emploi visant les principaux freins à l'emploi et à la formation (Mobilité, savoirs comportementaux, réalité de terrain du métier, définition du projet professionnel, ...)

→ Une insertion socioprofessionnelle réussie suppose de nombreux pré-requis qui n'ont pas toujours été intégrés/réalisés par le demandeur d'emploi. Les opérateurs de formation/insertion veilleront à mettre en œuvre des actions favorisant l'orientation vers un projet professionnel maîtrisé et l'acquisition de savoir-faire et savoir-être en adéquation avec le métier choisi.

Axe 2 : Améliorer la collaboration entre les opérateurs en tenant compte notamment des freins liés aux contraintes légales et réglementaires

La cohérence des services offerts par les différents acteurs du DIISP et la fluidité des parcours souhaitée par l'ensemble des acteurs de la formation/insertion ne pourront être réalisées que via le soutien et le renforcement de la collaboration entre les opérateurs. Cette collaboration et cette visée partenariale structurent la note d'orientation et apparaissent dans le chef des acteurs de terrains comme des facteurs essentiels à l'amélioration de l'offre de services proposée au demandeur d'emploi. En pratique la réalisation de ces partenariats se confronte trop souvent aux obstacles d'une réalité financière et/ou institutionnelle.

Objectif 1 : Construire des projets pilotes qui visent à aménager et assouplir la définition du public visé et à lever les obstacles au partenariat (Décret EFT/OISP, DIISP, ...)

→ L'étude sur les publics éloignés de l'emploi réalisée en collaboration entre les CSEF et l'Amef* montre que la définition d'une personne éloignée de l'emploi est souvent bien plus large que les critères imposés par le décret du DIISP. Une autre contrainte décrétole est celle ressentie par les opérateurs de type EFT/OISP qui éprouvent des difficultés à établir des partenariats en raison d'obstacles organisationnels et budgétaires. Les opérateurs pourraient chercher à assouplir ces contraintes via la création de projets pilotes pour la sous-région.

Objectif 2 : Mettre en place des projets visant à améliorer la collaboration entre opérateurs notamment via des actions favorisant l'intervention spécialisée de chacun des partenaires

→ La cohérence de parcours du stagiaire pourra être favorisée par la mise en place de partenariats basés sur la spécificité de l'offre de service de chaque organisme collaborant. Le fait de connaître et de recentrer l'activité de chacun sur son offre de

* CSEF, le Forem, IWEPS : « Etude exploratoire sur les opportunités d'insertion pour le public éloigné de l'emploi : détection et appariement », juin 2009.
Disponibilité : http://www.csefmons.be/images/csefmons/20090708_gt_pee_rapport_version_finale.pdf

services permettrait de faciliter la collaboration en effaçant toute forme de concurrence entre opérateur.

Objectif 3 : Développer des projets et/ou des outils qui visent à fluidifier les parcours des bénéficiaires notamment via la valorisation et la prise en compte de leurs acquis

→ La collaboration entre opérateurs devrait permettre une reconnaissance du travail établi en amont ainsi qu'une connaissance des exigences en aval afin d'offrir au stagiaire fluidité et cohérence dans son cheminement vers l'emploi. Le partage d'informations sur le parcours du stagiaire (problématiques travaillées, formations suivies, niveau de qualification atteint,...), la reconnaissance des acquis, un travail commun réalisé sur les seuils d'entrée en formation et la planification de celle-ci permettront au stagiaire de bénéficier d'une transition fluide et plus rapide d'un organisme à un autre

Objectif 4 : Mettre en place des projets qui visent à faciliter, dans le chef du demandeur d'emploi, la transition d'un organisme à un autre notamment entre pré-qualifiant et qualifiant

→ Le passage d'un organisme de formation à un autre, notamment du pré-qualifiant au qualifiant, se marque fréquemment par une perte de repère dans le chef du demandeur d'emploi fragilisé. Le développement de projets partenariaux visant à renforcer le suivi du stagiaire au moment de son passage d'un organisme à un autre, par exemple au travers de formules permettant à un organisme A de continuer à accompagner son stagiaire dans les premiers temps de son parcours dans un organisme B, devrait être favorisé.

Axe 3 : Soutenir l'implication des employeurs dans les actions d'insertion socioprofessionnelle et dans le fonctionnement du DIISP.

Représentant le dernier maillon du parcours d'insertion, les employeurs sont des acteurs essentiels du DIISP. Pourtant, la relation entre le monde patronal et celui de l'insertion socioprofessionnelle semble souffrir d'un déficit de communication. Opérateurs de formation/insertion et employeurs se connaissent mal et cette méconnaissance influe sur le manque de lisibilité de l'offre et des besoins de part et d'autre. Néanmoins, chaque partie s'accorde sur le fait qu'au-delà de la détection des opportunités d'emploi existantes sur le territoire, l'acquisition de compétences transversales mérite une attention et un travail particuliers lorsque l'on vise l'insertion professionnelle des publics fragilisés.

Objectif 1 : Mettre en place des actions de formation construites à partir des besoins identifiés du marché de l'emploi et notamment des besoins concrets exprimés par les employeurs de la zone

→ L'insertion à l'emploi des stagiaires en formation devrait être facilitée par la rencontre des opérateurs et des employeurs notamment autour des compétences exigées dans des secteurs spécifiques par les employeurs de la région et les besoins en main d'œuvre exprimés par ceux-ci. Ces rencontres devraient aussi permettre de mettre en évidence les compétences transversales indispensables à une bonne intégration dans le monde du travail et de l'entreprise.

Objectif 2 : Développer des actions visant à mieux faire reconnaître auprès des employeurs les compétences acquises par les demandeurs d'emploi au sein des opérateurs du DIISP, par exemple via les centres de validation des compétences, le système de valorisation des acquis de la promotion sociale, ...

→ Les acteurs de la formation ont le sentiment que les employeurs ne reconnaissent pas leurs formations et les acquis de leurs stagiaires. Ce manque de reconnaissance serait dû à la complexité du DIISP entraînant un manque de lisibilité de l'offre de formation dans le chef des employeurs. Des actions d'information et de sensibilisation autour des processus de validation des compétences existants devraient permettre d'une part aux stagiaires de faire reconnaître les compétences acquises et d'autre part au monde de l'entreprise d'appréhender avec plus de clarté le travail réalisé par le monde de l'insertion socioprofessionnelle.

Objectif 3 : Systématiser, aux différentes étapes du parcours d'insertion, des approches favorisant la mise en situation professionnelle des stagiaires avec une participation des employeurs porteuse d'une réelle plus-value

→ La mise en stage des demandeurs d'emploi ouvre non seulement la voie de la communication entre deux mondes qui se connaissent mal, mais représente aussi la possibilité de valider le choix professionnel du stagiaire et de faire valoir les compétences acquises au sein des organismes de formation. Cette collaboration se révélera d'autant plus enrichissante si le stage réalisé chez l'employeur se perçoit comme une prolongation de l'acquisition des compétences initiées chez l'opérateur.

Objectif 4 : Renforcer le lien avec les entreprises qui emploient plus spécifiquement les publics peu qualifiés notamment les entreprises d'insertion

→ Les entreprises qui visent l'insertion socioprofessionnelle des publics fragilisés sur le marché de l'emploi apparaissent comme des interlocuteurs privilégiés dans le rapprochement du monde de l'ISP et celui des employeurs. Or les liens créés entre ces entreprises et les opérateurs de formation restent très ponctuels. Développer et renforcer ces liens favoriserait non seulement l'amélioration de l'accompagnement offert de part et d'autre mais aussi les possibilités d'emploi tremplin pour les stagiaires en formation.

4. Ouvrir le DIISP vers certains acteurs externes dont la présence paraît indispensable à son bon fonctionnement

Le DIISP ne doit pas être perçu comme un dispositif clos, hermétique aux acteurs qui lui sont extérieurs et aux projets menés en parallèle sur la sous-région. Ouvrir le DIISP à ces acteurs et ces projets, c'est non seulement permettre aux actions réalisées sur un même territoire de s'enrichir mutuellement, mais c'est aussi offrir à chacun plus de cohérence et une meilleure lisibilité de l'information.

Objectif 1 : Développer les rencontres, les réseaux et les actions entre les acteurs du DIISP et l'enseignement de plein exercice

→ Favoriser les rencontres entre le monde de l'enseignement et les acteurs du DIISP, c'est permettre au public jeune d'être informé sur la réalité du marché de l'emploi et la situation socio-économique du territoire et également préparer au mieux son entrée dans le monde de l'emploi-formation.

Objectif 2 : Développer les rencontres, les réseaux et les actions entre les acteurs du DIISP et les opérateurs en amont notamment via les plans de cohésion sociale

→ La mise en réseau des opérateurs du DIISP et des acteurs en amont, permettrait aux opérateurs de formation de s'appuyer sur des partenaires mieux armés pour résoudre les problèmes psychosociaux souvent constatés chez les demandeurs d'emploi les plus fragilisés. Ces rencontres favoriseraient aussi une certaine cohérence d'action entre les projets menés au sein du DIISP et ceux développés notamment par le biais des plans de cohésion sociale.

Objectif 3 : Ouvrir la communication des acteurs du DIISP à l'ONEM en tant qu'intervenante externe influant sur son fonctionnement

→ Le demandeur d'emploi fragilisé sur le marché du travail se trouve en difficulté lorsqu'il s'agit d'effectuer des démarches administratives ou de passer la porte de certaines institutions. Le plus souvent la confusion règne dans le chef du demandeur d'emploi entre les différentes institutions auxquelles il doit s'adresser (Forem, ONEM, opérateurs de formation/insertion,...). Ouvrir la communication sur les rôles et missions de chacun, permettra au bénéficiaire d'acquérir une plus grande maîtrise de son parcours.

Axe 5 : Collaborer à l'amélioration de la communication de l'information relative aux objectifs et au fonctionnement du DIISP, notamment vers certaines cibles prioritaires (entreprises, demandeurs d'emploi, agents de 1^{ère} ligne, ...)

Le DIISP est un dispositif complexe dont le manque de lisibilité ne touche pas seulement les bénéficiaires mais aussi les acteurs. Le développement de supports de communication ciblant une clarification des rôles, missions et offre de services devrait permettre d'améliorer la compréhension mutuelle des actions de chacun sur le territoire, et par là même d'en renforcer la cohérence.

Objectif 1 : Collaborer à la réalisation, en appui avec les structures de coordination, d'un guide de l'insertion socioprofessionnelle

→ Ce guide devrait permettre de faire connaître, de manière très pratique, les différents services existant sur la sous-région et susceptibles de répondre aux problématiques rencontrées par les demandeurs d'emploi, les employeurs et les professionnels du secteur.

Objectif 2 : Développer des supports et des actions de présentation de l'offre de formation adaptés vers certaines cibles prioritaires (entreprises, demandeurs d'emploi, agents de 1^{ère} ligne, ...)

→ La mise en place d'outils de communication spécifiquement adaptés aux différents publics cibles devrait permettre à l'ensemble des acteurs du DIISP de mieux appréhender le paysage de l'insertion socioprofessionnelle dans lequel ils sont amenés à évoluer.