

## RAPPORT ANNUEL 2008

### Le mot du Président

Le printemps est l'occasion de présenter diverses actions sociales. La Mission locale vous présente les siennes dans ce rapport d'activités. Je vous invite à le parcourir.

L'accent, cette année, a été mis sur la motivation, le centre moteur de l'action humaine.

La compétition entre les différents pouvoirs publics en matière de politiques d'activation n'est pas saine pour les demandeurs d'emploi. Dans un état de droit où les différentes compétences sont réparties entre des niveaux de pouvoir multiples, il n'est pas normal que le citoyen doive faire face à différents interlocuteurs, différentes consignes et différentes contraintes. La Mission locale estime que l'accompagnement des demandeurs d'emploi entre dans une logique positive. Tant le pointage communal était une mesure coercitive et inutile, tant l'accompagnement peut apporter aux demandeurs d'emploi des perspectives en matière d'insertion ou de réinsertion sur le marché du travail.

En tout cas, cette vision est au cœur des pratiques professionnelles des conseillers en insertion de la Mission locale.

Cette notion d'accompagnement se heurte parfois aux réalités journalières. Dans un contexte de pénurie – l'emploi manque, les qualifications sont peu adaptées – la motivation devient un élément moteur, tant du point de vue des travailleurs de la Mission locale que de celui des demandeurs d'emploi qui fréquentent le lieu et qui bénéficient de ce travail d'accompagnement. Depuis une petite vingtaine d'année, la Mission locale accueille des personnes qui souhaitent prendre ou reprendre le chemin du travail. Elles sont nombreuses, courageuses et motivées. >>

# motivation

La situation économique est noire. Tous les indicateurs le montrent, la croissance est en crise. Les premières nouvelles de licenciements, de délocalisations, de fermetures d'usines sont apparues fin 2008. Que dirons-nous dans le prochain rapport d'activité ? Espérons que cette crise soit l'occasion d'un nouveau départ.



**Etienne Noël,**

Président de la Mission locale de Schaerbeek,

Echevin de l'emploi.

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to read 'E. Noël'.

## **Introduction**

Pour ne plus présenter nos différentes actions de manière linéaire, suivant un schéma classique devenu quelque peu routinier, il nous a paru intéressant de vous faire découvrir les investissements des travailleurs de la Mission locale sous un angle différent de celui présenté jusqu'ici.

Pour ce faire, il était important de définir un thème central, pouvant servir de fil rouge au rapport annuel. Le thème, proposé par l'équipe des conseillers en insertion et choisi en concertation, a été celui de la motivation. La notion de "motivation" étant assez large et englobant de nombreux domaines, il faut bien sûr, dans notre contexte d'insertion socio-professionnelle, entendre le terme sous un angle précis, à savoir: "la motivation des demandeurs d'emploi à s'investir dans un parcours d'insertion professionnelle, dans une recherche d'emploi".

## **A propos de la méthode**

Une récolte de témoignages de demandeurs d'emploi a permis d'apporter une vision "interne" du fonctionnement de la Mission locale. Les éléments majeurs apportés par ces témoignages furent confrontés à la pratique quotidienne des conseillers en insertion dans une seconde partie. De cette façon, la collecte d'informations proposait un regard neuf sur notre travail ainsi que sur le vécu des personnes directement concernées par les services offerts par la Mission locale. Cette série d'entretiens de

demandeurs d'emplois aux parcours variés a permis de constituer un support duquel ont été extraits quelques fragments de discours. Dans un premier temps, notre souhait était d'effectuer une compilation de témoignages selon la méthode du récit de vie. Or, la technique des récits de vie dépend d'une méthodologie spécifique, très difficilement applicable avec le public qui est le nôtre, entre autre pour des raisons de temps<sup>1</sup>.

Toutefois, comme dans la méthode des récits de vie, les entretiens ont été menés en tête à tête, au départ d'une question ouverte relativement simple mais qui permettait à l'intervenant de décrire ses (éventuels) investissements en matière d'insertion socio-professionnelle. La question a été formulée comme suit: "Que s'est-il passé au niveau de votre recherche d'emploi depuis votre sortie du système scolaire?" Les demandeurs d'emploi ont témoigné avec leurs propres mots, exprimant de façon très spontanée des associations d'idées que leur évoquait leur parcours de recherche d'emploi. Il est arrivé que, face à des personnes plus réservées, l'entretien soit par moments complété par des questions précises.

Ensuite, la retranscription intégrale des entretiens a permis de montrer une série d'exemples de freins à la motivation ou en tout cas, de faire émerger une série d'obstacles à surmonter dans une

1. L'investissement requis des intervenants nécessite plusieurs heures par entretien.

situation de recherche d'emploi. De même, à l'opposé des freins, les dires des participants ont mis en évidence différents services ou leviers aidant à la motivation voire la développant. Notre souhait, ici n'était pas de théoriser mais plutôt de décrire une réalité, celles des demandeurs d'emploi infraqualifiés fréquentant notre Mission locale. C'est donc par induction que nous avons procédé après un recueil systématique des données. Les constatations mentionnées sont issues de l'observation. Ce ne sont, bien entendu, que quelques extraits qui ont été retenus ici. Le traitement des données quel qu'il soit est toujours un travail de réduction de la complexité par rapport au réel. De même, ce ne sont que quelques exemples de freins et moyens facilitant la motivation qui ont été relevés ici.

### **A propos du thème**

Il allait de soi que ce thème de la "motivation à s'investir dans un parcours d'insertion socioprofessionnel" comportait bien des limites: une sélection préalable parmi notre public nous a obligé à ne retenir que quelques comportements parmi des milliers de possibles.

Pour cette raison, il était important d'essayer de trouver les personnes susceptibles d'apporter des témoignages pertinents par rapport aux questions posées. Une sélection de personnes à interroger a été suggérée par les conseillers en insertion.

L'état du savoir sur les liens entre motivation et insertion socio-

professionnelle des demandeurs d'emploi infraqualifiés est très marginal. En revanche, à l'heure où, dans le privé, la compétence est reconnue comme un avantage concurrentiel, les analyses de la motivation des salariés sont largement répandues.

Depuis son lancement vers 1930, le terme de motivation a connu un très grand succès au point qu'on le retrouve désormais dans tous les domaines touchant de près ou de loin à la conduite humaine. La définition du Petit Robert 2007 décrit la motivation comme l'action des forces (conscientes ou inconscientes) qui déterminent le comportement. "Bien des motivations n'ont que faire de la raison ou bien de la conscience, et elles restent inconnues aux intéressés eux même."<sup>2</sup>

Parce qu'il est très difficile d'exprimer ce qui est profondément incorporé, il n'était pas vraiment envisageable de questionner les intervenants de manière directe sur leur motivation. Procéder à une description précise de leurs démarches entreprises par rapport à une quête d'emploi n'était déjà évidente pour tous les participants. Toutefois, la plupart ont volontiers accepté de témoigner, certains se montrant même ravis de trouver l'occasion de décrire leur parcours, de "se montrer" sous l'angle d'une identité clairement identifiable, digne d'intérêt.

Parmi les témoins, plus la motivation à s'investir dans une recherche d'emploi était grande, plus l'envie de témoigner était

2. Dichter et Cheskin, Que sais-je? Les motivations, PUF, 2006, p3

présente. Il existe par ailleurs un biais: Entreprendre une recherche d'emploi uniquement suite à une obligation contractualisée par l'Onem alors que la motivation n'y est pas, représente une situation personnelle à propos de laquelle il est par conséquent difficile de parler. Aucun "demandeur d'emploi" se refusant à chercher du travail n'a accepté de témoigner directement.

### **Les effets psychosociaux du chômage sur les demandeurs d'emploi**

La notion de motivation prend une place particulière quand elle est liée à la recherche d'un emploi. C'est pourquoi, il nous a paru important de rappeler les conséquences que peut induire une situation de chômage:

Selon Johada<sup>3</sup>, on peut distinguer, dans ce que représente l'emploi, deux catégories de fonction:

Les premières sont les fonctions «manifestes de la signification psychologique de l'emploi» que sont le salaire et les conditions de travail.

Les deuxièmes, les fonctions "latentes" sont essentielles pour comprendre la teneur psychologique de l'emploi. L'auteur subdivise les fonctions latentes en 5 éléments primordiaux.

1. Avoir un emploi permet de structurer son temps (journée, semaine, mois,...) et d'avoir un rapport, un lien avec l'"ici et main-

3. Cité dans Roques, M., Sortir du chômage, éd. Mardaga, 1995, p 31

tenant". Cela permet de ne pas s'enfermer ou de se laisser engloutir par le passé et/ou le futur. En être totalement privé peut entraîner une perte de sens ou une dérégulation du temps.

2. L'emploi permet d'élargir sa vie sociale, c'est-à-dire qu'il permet de faire des rencontres nouvelles en dehors du cercle familial et amical. Cela permet de se rapprocher, de se lier de façon plus équivoque avec la réalité sociale, de faire face à des normes implicites nouvelles et de se préparer à une vie externe autre que sa vie familiale.

Par contre le fait d'être au chômage est porteur de stigmatisation. Les chômeurs peuvent se sentir rejetés, méprisés et donc amenés à s'enfermer dans le cercle (familial ou autre) où ils se sentent bien et de restreindre leur champ de vision, de connaissances, ...

3. L'emploi permet aux personnes d'avoir un sens de la finalité et des buts. Le travail amène les personnes à s'organiser entre elles et donc à créer une certaine interdépendance entre les personnes. Ne pas pouvoir travailler en équipe, ne pas pouvoir vivre quotidiennement l'expérience de rassembler les efforts pour un travail peut provoquer un sentiment d'inutilité chez la personne sans emploi ou le chômeur.

4. L'emploi procure notamment un statut, une identité sociale au sein de la société, qui plus est, une identité sociale positive contrairement au chômage. Ne plus avoir d'emploi ne signifie pas seulement la perte d'un statut mais aussi le déchirement d'une

identité (positive), une remise en question de sa position dans la société

5. L'emploi permet notamment d'effectuer des activités qui procurent un effet bénéfique sur la personne, c'est l'occasion de valoriser ses compétences, ses qualités. Or, ne pas avoir l'occasion de démontrer ses capacités peut pousser les personnes à se considérer et à être considérées comme incapables, incompetentes.

"Ce sont ces conséquences "objectives" latentes de l'emploi dans les sociétés occidentales industrialisées qui aident à comprendre la motivation à travailler au-delà du simple fait de gagner sa vie ; à comprendre pourquoi le travail peut représenter un support psychologique, même quand les conditions sont mauvaises et, du même coup, pourquoi le chômage est psychologiquement destructeur<sup>4</sup>.

Les missions principales des Missions locales définies dans le cahier des charges ont bien sûr trait à la motivation.

Le point 2 "Assurer l'accueil et un accompagnement individuel tout en motivant, redonnant confiance au public" est particulièrement explicite:

1. Mettre en œuvre des processus permettant à son public d'être autonome dans son parcours d'insertion.
2. Assurer l'accueil et un accompagnement individuel tout en

4. Op cit, ibidem

motivant, redonnant confiance au public.

3. Développer des actions d'orientation et de détermination professionnelle.

4. Accompagner à la recherche d'emploi.

(5. Organiser des concertations au niveau local entre les différents partenaires de l'Ispe.)

6. Mettre en place et organiser des formations innovantes.

L'investissement des conseillers en insertion à accompagner notre public tout en le motivant et en lui redonnant confiance sera présenté dans la deuxième partie.

Dans un premier temps notre souci a été de montrer au travers du vécu des demandeurs d'emploi ce qui est souvent perçu comme subjectif, "ce quelque chose qui pousse à l'action" ou au contraire qui freine cet investissement.

### **Quelques exemples de freins à la motivation sélectionnés dans les entretiens**

**AVOIR** la charge d'enfants est pour les femmes un facteur défavorable à la reprise d'un emploi. Si elles n'ont pas un passé professionnel, l'indicateur est encore plus déterminant<sup>5</sup>.

*"Avec des enfants en bas âge, je cours toute la journée. J'ai une*

5. Le chômage de longue durée, comprendre, agir, évaluer, Actes du colloque, Syros/Alternatives, 1992, p 173

*filles qui n'est pas encore à l'école donc elle est 'tout le temps dans les pattes', on va dire ça comme ça. Je dois m'organiser en fonction des heures auxquelles les enfants rentrent de l'école. Si on me proposait un travail..., j'essayerai un mi-temps déjà. D'abord essayer et voir comment je m'en sors.... Pour les femmes qui veulent suivre des formations, ce serait bien qu'il ait plus de gardes d'enfants. Parce que même pour les crèches maintenant, on est sur une liste d'attente. Et ça dure vraiment longtemps! Enfin, je trouve aussi que ça coûte assez cher pour quelqu'un qui suit une formation... (...) L'année dernière, ma sœur et moi, on a suivi une formation où il y avait une garderie. C'était bien: les enfants étaient en bas et nous, on suivait les cours en haut et ensuite on les récupérait quand on avait fini. "(Naïma)*

**A BRUXELLES**, le rapport entre les besoins en personnel multilingue et l'offre est pour le moins difficile. La plupart des offres d'emploi affichent des critères très vagues comme "bilingue fr/nl". Or, ce terme général de "bilingue" décourage bien des demandeurs d'emploi et fait que bien des employeurs sont déçus par les compétences réelles des candidats<sup>6</sup>.

*"Aujourd'hui, à la Table Emploi, on a écrit une lettre, on l'a envoyée mais on ne sait pas encore si on va me prendre ou pas.*

6. Bilinguisme (coûte que ) coûte, article en ligne du 27/08/2007 de la Libre Belgique d'après l'Etude menée pour l'association TIBEM à la demande du ministre de l'Economie et de l'Emploi Benoît Cerexhe

*C'est une épicerie qui cherche des caissiers. Mais c'est des caissiers qui doivent être bilingues ... je sais que je ne l'aurai pas.... Enfin, c'était indiqué qu'ils veulent des bilingues... Je l'ai fait, mais je ne m'attends pas trop à une réponse. C'est pas encourageant."* (Fatoumata)

**L'ÂGE** s'avère être, au-delà d'un certain seuil, un facteur pénalisant pour les chômeurs, quel que soit le sexe<sup>7</sup>:

*"J'ai recherché de l'emploi que j'ai trouvé très difficilement parce que malheureusement à l'époque j'avais déjà 38 ans donc j'étais déjà "vieille" pour le marché de l'emploi. Et je n'avais pas droit au chômage. Donc j'ai du passer par le Cpas qui m'a trouvé un emploi. (...) Et puis en 2004, j'ai recherché du travail mais là c'était encore pire parce que là j'avais 7 ans en plus. Donc c'était vraiment un combat inimaginable. Et chaque fois que je trouvais, ou bien j'avais un diplôme qui était trop élevé parce qu'on cherchait des "humanités inférieures" ou bien mon âge ne leur convenait pas."* (Patricia)

**DEVOIR** faire face à des sélections en Intérim et une éventuelle discrimination: Des jeunes femmes ont confirmé que l'accueil qu'elles reçoivent dans certaines agences d'intérim varie fort en fonction du "look" de la candidate<sup>8</sup>. Aujourd'hui, nous conti-

7. Ibid note 5

8. "J-F cherche travail et vie de qualité", article en ligne sur le site:  
[www.csc-en-ligne.be](http://www.csc-en-ligne.be)

nuons à constater que beaucoup de sociétés d'intérim rejettent l'inscription des chômeurs<sup>9</sup>:

*"J'ai aussi envoyé quelques lettres aux agences d'Intérim et j'ai été sur place. Je n'ai eu aucune nouvelle. Je pense qu'ils trient les gens. En fonction de quoi?... Je ne sais pas... L'âge, peut-être?... Je n'ai pas rappelé les agences. Je n'ai pas eu le temps parce que j'étais en formation mais maintenant je sais qu'il trient et que moi ils ne me prennent pas..." (Naïma)*

**LES INÉGALITÉS** face à l'éducation et au savoir, une maîtrise difficile des apprentissages formels peuvent peser dans une recherche d'emploi. Pour beaucoup, le début du processus d'exclusion du travail trouve son origine dans une autre exclusion: celle de l'école. L'échec scolaire induit des comportements négatifs au regard du monde du travail<sup>10</sup>.

Dans certains contextes, le poids de l'histoire familiale joue également un rôle à ce niveau:

*"Je suis sûre et certaine quand j'étais petite, j'avais besoin beaucoup de choses. Même à l'école, ils ne s'occupaient pas de moi. Maintenant, quand j'ai un courrier qui arrive à la maison, je vous jure, je comprends pas parfois. C'est malheureux mais j'amène à*

9. "Et si l'on Activait les employeurs? ", article en ligne du 13.03.2008 sur le même site.

10. Collectif, Vécu et devenir des chômeurs de longue durée, coll. Document travail-emploi, Paris, 1992, p.46

*quelqu'un pour lire. C'est le commencement de ma vie qui était pas bien chez moi. C'est parce que nos parents s'est pas occupés de nous parce qu'ils savaient pas le français. Ma maman, mon papa, à l'époque ils ne savaient même pas c'était quoi le journal de classe. Personne ne savait m'aider pour mes devoirs. Et peut-être que j'avais besoin de logopède. " (Meryem)*

**AUJOURD'HUI**, dans certains secteurs, l'offre de formation est insuffisante et les demandeurs d'emploi doivent souvent attendre de longs mois avant d'obtenir une place.<sup>11</sup> Un financement plus important des formations permettrait d'augmenter l'offre. En plus de cet état de fait, certains demandeurs d'emploi rencontrent des limites propres à leur personne pouvant entraîner une démotivation. Ces derniers ont tendance à donner priorité à la mobilité et à la distance du lieu de formation au détriment de possibilités existantes.

*"Une formation en informatique m'intéressait mais c'était quand même assez loin dans Bruxelles. Ca ne me convenait pas par rapport aux enfants parce que c'était surtout des cours du soir. S'il y avait une formation disponible à Schaerbeek, ça ne me convenait pas parce que c'était le soir et sinon c'était loin comme à Jette, par exemple. C'est compliqué si on a des enfants à aller chercher à l'école et aussi si on est dans les métros et dans les trams plutôt que si on est en voiture. "(Naima)*

11. L'insertion (magazine de l'Insertion socio-professionnelle de la Febisp)

N°76, p 9

## **Quelques exemples d'actions facilitant la motivation sélectionnés dans les entretiens**

Lors des entretiens, les demandeurs d'emploi n'ont évoqué pratiquement que des actions mises en place par la Mission locale. Il va de soi que les autres organismes d'insertion socioprofessionnelle jouent également un rôle majeur en ce sens.

**LES GROUPES** d'orientation professionnelle (et la possibilité de faire des stages):

*"Je me suis tout de suite inscrite dans un groupe d'orientation. Ça a eu beaucoup d'effets pour moi, ça m'a beaucoup aidé parce que lors de mon arrivée en Belgique, et même des mois plus tard, je ne savais même pas ce que c'était qu'un Cv et une lettre de motivation! Les deux conseillères m'ont fait passer des simulations d'entretien d'embauche. Surtout, elles m'ont appris à savoir montrer mes capacités et mes points forts que je ne mettais pas en évidence. Et je ne savais pas que j'en avais! Le sac de compétences était un exercice qui m'a beaucoup aidé pour rassembler mes compétences. C'était difficile parce que je ne connaissais pas toutes ces façons de faire avant de commencer... Après, ça a été."(Fatoumata)*

*"Ce qui m'a aidé dans le Grop c'est que c'était concret. On n'y va pas par quatre chemins: on fait 2, 3 tests et puis c'est très rapide. Je ne devais pas attendre 6 mois pour trouver ce que j'avais à*

*faire. Les tests sont fait par des professionnels donc j'ai vite ciblé ce que j'avais envie de faire. Je me suis bien senti. C'est ça qu'il me fallait parce que je suis un peu paumé à cause de mon parcours et ça m'a ouvert les yeux sur des possibilités constructives. J'ai bien ciblé ce vers quoi je voulais aller: le milieu sportif. Au départ, c'était maître nageur, c'est pour ça que j'ai choisi de faire un stage au Neptunium.*

*En fait, normalement, c'était deux semaines de stage en piscine mais j'ai fait durer ça, tellement ça se passait bien, j'ai fait un mois." (Gilles)*

**ETRE BÉNÉFICIAIRE** d'une formation mise en place par un opérateur lsp:

*"En formation de caissière-réassortisseuse, j'ai connu beaucoup de personnes. Ça diminue beaucoup les problèmes dans la tête! Et, j'ai pu faire des stages dans le secteur de l'alimentation chez Delhaize et dans le textile chez Zeeman. Et on me donnait la possibilité de pouvoir montrer mes compétences!*

*Maintenant, en Belgique, même pour être femme de ménage, alors que le métier consiste uniquement à "rendre propre", un diplôme est exigé, sinon on ne te fait pas confiance. Maintenant, que j'ai présentement mon attestation, ils (ndlr: les employeurs) vont voir que j'ai fait quelque chose. Ça va leur donner confiance." (Assiatou)*

**PARTICIPER** à des modules "recherche emploi":

*"Là, avec le module recherche emploi que j'ai eu, si j'arrive à appliquer tout ça, maintenant je sais que ça va aller. Parce que là, on a appris comment se défendre devant un employeur. On a appris beaucoup de choses pour obtenir un travail: Le Cv qu'on nous a aidé à faire et puis la lettre de motivation, entre autres ... L'employeur voit tout cela. C'est mieux que si tu n'as pas fait cette formation et que toi seul tu te demandes comment postuler... Ce qu'on a appris "à cette école là", on ne l'oublie pas! Le suivi pendant et après la formation aussi ça aide beaucoup pour la recherche d'emploi." (Fatoumata)*

**FRÉQUENTER** la "Table emploi":

*"Si tu n'as pas les moyens d'avoir un ordinateur à la maison, tu vas à la Table d'emploi pour faire la recherche, il y a tout ça là à ta disposition et une personne qui te suit. Et en plus, tu peux déposer des lettres dans lesquelles tu postules pour le travail. Donc tu viens le lundi à la salle "Table emploi", tu fais ton courrier avec eux (ndlr: les conseillers) et puis on peut te mettre le timbre qui enverra la lettre. C'est gratuit. Moi, je trouve que c'est bien. Ça représente beaucoup de démarches et puis je trouve aussi de l'aide pour les photocopies par exemple. Et si je n'étais pas à la Table d'emploi, toutes ces choses, je devrais les payer et trouver comment les faire seule aussi... alors je le ferais peut-être moins ou ça prendrait vraiment du temps..." (Assiatou)*

*"La conseillère est toujours là quand on veut quelque chose. Par exemple, Internet: moi je ne sais pas bien utiliser l'informatique. Donc elle m'a aidé, elle m'a montré comment faire. Donc, chaque lundi, je suis là (...). J'ai été forcé à faire des démarches par le contrat que j'ai eu de l'Onem. C'est comme ça que j'ai connu la Table emploi et j'ai vu que c'était quelque chose qui aide vraiment. En ce qui concerne les appels, on peut utiliser le téléphone ce qui n'est pas mal parce que si je veux franchement, avec mon chômage, payer le loyer, l'électricité, le gaz, me nourrir... et si j'ai par exemple 5 appels à passer par jour pour trouver du travail, c'est un budget énorme. Parfois, c'est des GSM et les patrons quand vous parlez avec eux, vous vous ne pouvez pas leur dire: "Ha, Monsieur rappelez-moi" ou bien "Ca va couper, je n'ai plus d'unités". Vous ne pouvez pas interrompre l'entretien, parce que des fois l'entretien se fait par téléphone d'abord." (Yazid)*

**SUIVRE un Point Job 500:**

*"J'ai connu les services de la Mission locale via la cellule Isp du Cpas qui m'a envoyé ici en me proposant un module de 7 jours pour ma recherche d'emploi. Et ça m'a apporté beaucoup de choses que je ne connaissais pas. Par exemple: Comment avoir un rendez-vous avec l'employeur par téléphone. D'ailleurs, je n'avais jamais eu d'entretien d'embauche. Mais en fait, je prenais ça à la légère. J'ai participé au Point Job parce que j'aurai fini mon contrat "article 60" le 2 octobre et d'ailleurs maintenant je pos-*

*tule aussi là où je travaillais, à la Maison des Arts de la commune pour leur dire "Voilà, je suis libre. Quelles sont vos attentes?". On ne sait jamais parce que comme ils sont en train de renouveler leur personnel, s'ils disent "On a besoin d'une personne qui sera là et que moi déjà je serai là..." Tandis que s'ils engagent une autre personne, ils ne savent pas... Moi, je détiens les acquis de la maison maintenant." (Saïdou)*

**BÉNÉFICIER** du suivi mis en place par les conseillers en insertion suite aux actions entreprises à la Mission locale (groupes d'orientation, formations):

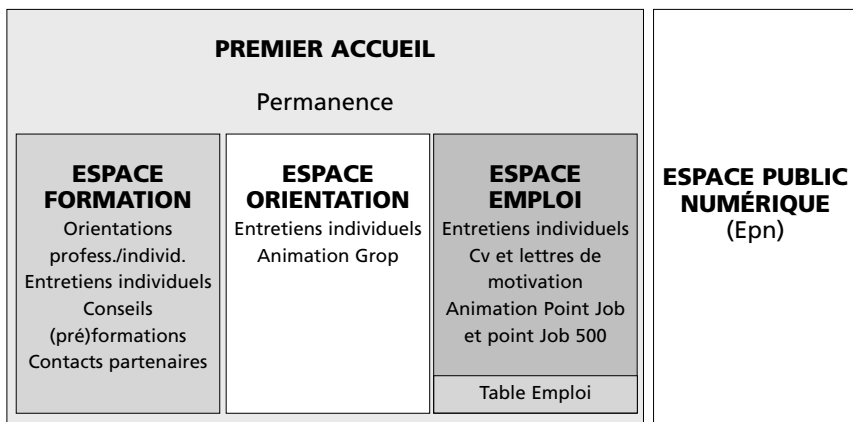
*"C'est maintenant moi qui appelle B. parce que je sais bien que c'est une aide, que c'est un bon contact. C'est elle qui m'a suivi au mois de janvier après le groupe d'orientation professionnel."(Gilles)*

*"En Point Job 500 avec S., on était huit. Elle nous a tout expliqué. Et par la suite, elle m'a aidé et continue parce qu'à chaque fois, je lui téléphone si j'ai des problèmes, des questions à lui poser. J'ai son numéro, ici. Ce numéro, je ne le perds pas."(Saïdou)*

**Des demandeurs d'emploi motivés, d'autres moins...  
mais des demandeurs d'emploi en nombre.**

En septembre 2008, l'équipe de la Mission locale prenait la décision de limiter le nombre de personnes reçues à la permanence. La fréquentation de nos services n'a fait que croître régulièrement ces dernières années. Mais, depuis peu, le nombre de demandes avait véritablement explosé.

Entre 2003 et 2007, nous avons vu notre public pratiquement doubler. Or cette augmentation d'activité n'a pas entraîné d'augmentation de personnel pour autant. Une foule trop nombreuse a eu pour effet d'éparpiller la force de travail de nos conseillers, cette dernière devenant sérieusement insuffisante. L'année dernière, nous avons déjà dû prendre la décision de fermer la permanence le mercredi matin pour que les conseillers



bénéficient de temps supplémentaire pour effectuer le travail administratif et puissent se réunir en équipe. Certains jours de grande affluence, nous avons tenté de doubler le nombre de conseillers à la permanence, mais cette adaptation n'était pas tenable à long terme. L'augmentation du public suite à l'accroissement des différentes catégories de demandeurs d'emploi concernées par l'activation était telle qu'il ne nous était plus possible de poursuivre l'accueil comme nous le faisons jusqu'alors. Certains matins, plus de 30 personnes patientaient pour être reçues à la permanence... Afin de garantir un service de qualité à l'image de celui que nous avons mené jusqu'à présent et désireux de poursuivre l'ensemble de nos missions dans les meilleures conditions possibles, nous avons pris la décision de ne plus accepter qu'une dizaine de demandeurs d'emploi par matinée.

Lors du premier accueil, nous mettons tout en oeuvre pour rassurer et réorienter les personnes sous contrat Onem désireuses d'obtenir un Cv et une lettre de motivation dans l'urgence. Il ne nous est plus possible de répondre à l'entièreté des demandes de l'Onem dans des délais raisonnables.

### **Les répercussions sur le travail des conseillers en insertions**

Le thème de la motivation à s'investir dans une recherche d'emploi a été proposé par l'équipe des conseillers en insertion

comme fil rouge de cette première partie de rapport annuel. Le sujet se trouve en effet au centre de leur travail depuis des années mais prend une place toute particulière depuis la mise en place de la procédure d'activation.

Il n'est pas simple de "détecter" la demande, d'identifier si une personne désire vraiment s'investir dans une recherche d'emploi ou si elle cherche uniquement à répondre aux obligations contractualisées. Les conseillers, dans leur pratique quotidienne, naviguent entre des gens qui se montrent nettement motivés et d'autres qui sont plus ambigus comme des personnes qui s'affichent motivées pour d'autres raisons que l'insertion. Ils tentent, avec ce public disparate, de mettre des mots sur leur ressenti et leurs aspirations. Pour les animatrices des groupes d'orientation professionnelle, le glissement s'est opéré progressivement d'un public venu spontanément vers un public moins motivé désirant avant tout s'inscrire dans une action pour échapper au contrôle, plus spécifiquement celui de l'Onem. D'une manière générale, cette problématique à une répercussion majeure: l'énergie déployée par les conseillers ne donne pas les résultats attendus. En témoignent un nombre croissant de participants qui ne sont pas réellement partie prenante dans le groupe et dont on obtient très peu "en retour" au niveau de l'investissement personnel, de l'apprentissage, de la volonté de s'approprier son projet,... Faire face à ce nouveau public manquant d'entrain oblige à une série d'adaptations, comme par

exemple, rendre les exercices encore plus attrayants et avoir un contact encore plus accrocheur qu'auparavant. Il n'est pas rare que ces difficultés pèsent sur l'ambiance et la solidarité du groupe. Une fois le module terminé, il est aussi nécessaire d'être davantage "derrière" ce public pour qu'il maintienne son projet professionnel et son investissement. La persistance est l'indice motivationnel qui caractérise la poursuite de l'engagement au cours du temps. L'effet de groupe et le soutien des professionnels a des multiples avantages et peut clairement éveiller la motivation chez certains qui se solde par de bonnes surprises ou de moins bonnes à la clef. Mais si la personne n'est pas du tout investie dans une dynamique de recherche d'emploi et vient sous la contrainte, le travail de nos conseillers est alors totalement dépossédé de son sens car c'est l'individu qui, en toute logique, doit être au départ de cette quête. Enfin, il est à noter que, pour chaque dossier ouvert, quelque soit le suivi, le travail administratif requiert un temps et une organisation grandissante.

### **Augmenter la confiance et la motivation du public**

Dans les groupes d'orientation et les Points Job 500, la première approche des conseillers est de veiller à ce que la personne soit libre d'esprit pour avancer, qu'elle soit prête au changement. Ensuite, une phase de bilan permet de redonner confiance au participant en identifiant ses compétences. Ce sont bien souvent des potentiels ou des savoir-faire intériorisés, non identifiés ou

éventuellement oubliés qui sont mis en avant. Cet exercice permet aussi de replacer la personne au centre du processus et de l'action. Le fait d'imaginer son emploi idéal, d'accéder à ses rêves et ses aspirations en matière d'emploi a une fonction de stimulation. L'effet de groupe a aussi une influence manifeste. Il permet à l'individu de sortir de l'isolement, de prendre conscience que d'autres vivent des situations semblables et surtout de se libérer de la vision "enfermante" du demandeur d'emploi comme étant "quelqu'un qui se fait tout petit et qui sollicite comme s'il n'était doté de rien".

Les conseillers, dans leur travail quotidien, incitent les demandeurs d'emploi à développer des alliances, des liens qui permettent d'aller à la rencontre de l'autre et de s'appuyer sur des réseaux. " L'effet de reliance"<sup>12</sup> prend forme au travers des amitiés que ces derniers se créent mais aussi de l'appui des conseillers incitant à s'entourer de proches et personnes ressources pouvant leur apporter une aide matérielle ou psychologique. Un exemple pratique: Un proche qui dispose d'un ordinateur et qui peut en expliquer le fonctionnement. La cohésion du groupe doublée du fait d'avoir eu la possibilité de se dévoiler, de parler de soi en

12. Pour Edgar Morin, la vie est parcourue sans cesse par deux forces opposées: la séparation et la reliance. La reliance représente bien cette énergie de l'esprit d'intégration. Il s'agit de relier, d'unifier les opposés, pour éviter la dispersion, la fragmentation, l'éclatement, la désintégration. C'est bien ce qui est en jeu actuellement dans notre société dans tous les domaines de la vie.

étant reçu dans ses difficultés induit une dynamique particulièrement positive.

Rappelons également le rôle important du suivi des demandeurs d'emploi: avoir la liberté de se dire qu'à la Mission locale ils disposent d'une personne ressource, "d'un point de repère qui n'existait pas avant" et apporte un soutien à long terme.

Bien sûr, d'autres freins à la motivation que ceux relevés dans les témoignages sont fréquemment rencontrés par les conseillers en insertion. Citons, entre autres:

- L'analphabétisme et l'illettrisme
- Les pressions familiales (l'influence de l'éducation et de la culture. Un cas fréquemment rencontré: celui d'un conjoint ne souhaitant pas que son épouse travaille)
- Le fait de ne pas posséder certificat de bonne vie et moeurs totalement vierge (indispensable pour occuper certaines fonctions)
- L'absence de permis de conduire
- Les handicaps en matière de savoir-être
- La résistance à la mixité
- La peur du changement
- La peur de ne pas être à la hauteur, "ce qu'on s'imagine du marché du travail comme étant inaccessible" (souvent liée à la durée de chômage)
- Le manque d'expérience
- La "valeur" (représentation) accordée au travail

- Les pièges à l'emploi (une situation où travailler induirait une perte de bénéfices ou d'avantages en terme de temps, confort, liberté, d'effort à fournir pour percevoir un salaire qui ne soit pas nécessairement plus élevé que l'indemnité reçue...)
- Une exigence trop élevée par rapport aux offres d'emploi disponibles
- La méconnaissance de possibilités en terme d'insertion (principalement pour les primo-arrivants)
- Un certain fatalisme s'exprimant au travers d'expressions comme "Il n'y a pas de travail de toute façon", "le travail au noir prend la place des postes vacants", ....
- L'obsolescence d'une qualification acquise initialement
- Le port du voile
- Le fait d'avoir un fort accent
- La maladie
- Les addictions (alcool, drogues, ...)
- La fragilité physique
- L'aspect physique dans certains cas et la discrimination qui peut en résulter
- ...

On constate toujours une hétérogénéité des situations. Beaucoup de peurs sont à détecter avant de pouvoir dire que certaines personnes ne sont pas motivées. Dans une société pressée, avide de rendement, il est fondamental pour nos conseillers de pouvoir

prendre le temps de la réflexion pour évaluer au mieux les besoins d'aide des demandeurs d'emploi en connaissance de cause. C'est ce temps qui permet d'apporter des réponses les plus adaptées et individualisées possibles.

Rechercher un emploi requiert, au même titre que n'importe quelle activité professionnelle, un professionnalisme certain. La distance à l'emploi résulte d'une conjonction de difficultés (personnelles, économiques, sociales). Des situations de chômage prolongé pendant des années, parfois plusieurs dizaines d'années comme c'est le cas avec notre public, relèvent de motifs complexes pesant conjointement sur les demandeurs et les employeurs dans le contexte socio-économique actuel.

La Mission locale, joue à ce titre, plus que jamais un rôle d'insertion socio-professionnelle primordial dans un contexte social et économique qui s'annonce encore plus difficile en raison de la crise.

## DEMANDEURS D'EMPLOI INTERVIEWÉS

**Assiatou**, 33 ans, Guinéenne, cohabitante, un enfant, arrivée en Belgique en 2002, expérience de "commerce à domicile" à Conakry, a suivi une formation de caissière-réassortisseuse, un module "recherche emploi", fréquente régulièrement la table emploi.

**Fatoumata**, 25 ans, Guinéenne, célibataire, deux enfants, arrivée en Belgique en janvier 2007, régularisée depuis novembre 2007. Pas de diplôme reconnu en Belgique (CESI en Guinée), a suivi un Groupe d'orientation professionnelle, une formation de caissière-réassortisseuse, un module "recherche-emploi", suit des cours de néerlandais, fréquente la Table emploi tous les lundis.

**Gilles**, 28 ans, Belge, célibataire, CESI, expérience d'auxiliaire technique et dans la régie du spectacle, a suivi un Groupe d'orientation professionnelle, suit actuellement un entraînement dans le but de devenir maître-nageur.

**Patricia**, 49 ans, Italienne, mariée, deux enfants, CESS, expérience en travail administratif, suit une formation d'assistant en pharmacie (2<sup>ème</sup> année)

**Saïdou**, 36 ans, Mauritanien, marié, deux enfants, arrivé en Belgique en 2002, régularisé en 2006, gradué en photographie, accueillant à la Maison des arts de Schaerbeek sous contrat "art 60", a suivi un Point Job 500. Saïdou a récemment signé un CDD comme surveillant au palais des Beaux-Arts.

**Meryem**, 28 ans, Belge d'origine turque, mariée, 2 enfants, CESS, sous activation Onem, aucune expérience de travail, a suivi un Grop, n'entretient pratiquement plus de contacts avec sa conseillère.

**Naïma**, 35 ans, Belge d'origine marocaine, mariée, 4 enfants, CESI, sous activation Onem, expérience de travail dans le nettoyage en 1995, suivie à l'espace emploi.

**Yazid**, 36 ans, Franco-Algérien, célibataire, pas de diplôme reconnu en Belgique (CESI en Algérie), "monteur" chez VW Forest jusqu'en 2002 (licencié), sous activation Onem, fréquente la Table emploi tous les lundis.

*Merci à tous pour leur aimable collaboration*

**La proximité, la durée ainsi que la prise en charge globale des demandeurs d'emploi caractérisent les relations que la Mission locale entretient avec son public ce qui lui confère un savoir-faire spécifique notamment pédagogique.**

**Proposer des actions d'accompagnement n'a de sens, à nos yeux, que si l'on prend en compte les particularité de chaque personne, sa propre existence, son cadre de vie, le mode de satisfaction des ses aspirations et désirs.**

**Nous dressons ici un récapitulatif des actions mises en place au sein de la Mission locale de Schaerbeek et qui s'inscrivent dans la continuité de 2007:**

### L'ACCUEIL EN PREMIÈRE LIGNE

De par son expertise, l'accueillant s'attache à clarifier les objectifs de tout demandeur et à faire connaître si nécessaire les possibilités proposées par d'autres intervenants du social. Un premier passage au sein de la Mission locale se fait toujours à la permanence où un rendez-vous pour traiter la demande est fixé ultérieurement. Cet usage permet aux demandeurs d'emploi d'obtenir un premier entretien d'une heure avec un conseiller attitré. construire un itinéraire utile et adapté à sa demande (formation, recherche d'emploi, définition de projet professionnel, Cv et lettre de motivation, ...).

## LES GROUPES D'ORIENTATION PROFESSIONNELLE

Les groupes d'orientation professionnelle d'une durée de deux mois ont pour vocation de définir ou de préciser un projet professionnel mais également de déterminer les étapes pour le réaliser. Les modules s'axent sur la connaissance de soi, l'information et une approche socioculturelle. Ces approches aident à identifier et à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la réalisation d'un projet professionnel propre à chaque participant. En fin de groupe, un stage d'observation active sur le terrain d'une durée de deux semaines permet une confrontation aux réalités du ou des métiers envisagés. Ces sessions organisées six fois par an depuis 1993 accueillent une soixantaine de personnes.

## LES POINT JOB 500

Les Points Job 500 sont exclusivement réservés aux personnes arrivant en fin de contrat "article 60" et aux personnes qui sont suivies par la cellule insertion du Cpas dans le cadre d'une recherche d'emploi. L'objectif est de donner à ce public spécifique des outils et une méthode pour faciliter leur recherche d'emploi.

## LA TABLE EMPLOI

La Table emploi est un espace destiné aux personnes inscrites à la Mission locale qui peuvent réaliser de manière relativement autonome leur recherche d'emploi sous la supervision d'un conseiller

en insertion. Tous les outils nécessaires sont mis à disposition du public: ordinateurs, téléphone, offres d'emploi, références d'entreprises, journaux spécialisés... La Table emploi est ouverte tous les lundis.

### L'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ À LA RECHERCHE D'EMPLOI

Pour les personnes qui disposent d'une qualification et d'un projet professionnel, l'accompagnement permet une préparation la plus complète possible à la recherche d'emploi (bilan socio professionnel, planification des démarches de recherche, simulations d'entretiens d'embauche...). L'objectif est aussi de guider, soutenir et conseiller l'utilisateur qui entreprend une recherche d'emploi. Ce dernier reste toutefois acteur de son processus, c'est lui qui opère des choix.

### LA COORDINATION DE FILIÈRES DE FORMATION

En 2008, plusieurs dizaines d'adultes ont poursuivi des formations coordonnées par la Mission locale. La coordination et la mise sur pied d'une filière sont des activités s'étalant sur plusieurs mois. Cet investissement implique, entre autres, d'élaborer un programme de formation conforme au cahier des charges de Bruxelles Formation, de planifier et de modéliser le partenariat, d'informer les demandeurs d'emploi, d'organiser la diffusion de l'information auprès de nos partenaires et de sélectionner les candidats.

### LES DÉTERMINATIONS CIBLÉES

Avant chaque début de formation des déterminations ciblées d'une semaine permettent aux candidats sélectionnés de conforter leur choix de formation, de surmonter leurs inhibitions sur le monde du travail et de mettre leurs compétences en valeur. Les centres de formation peuvent ensuite s'appuyer sur des groupes constitués, motivés et préparés à entrer directement en formation. De plus, un suivi psychosocial est organisé à intervalles réguliers durant toute la formation qualifiante.

### AIDE À DOMICILE

Le projet d'aide à domicile répond à un appel à projet de Bruxelles Formation lancé en 2007. Les sociétés de Titres-Services: Maxinet, Ale Bruxelles-Ville et Start Poeple se sont investies lors du recrutement et la sélection de 8 candidats. La formation qualifiante s'est déroulée de novembre et décembre à la Cobeff, un centre de coordination bruxelloise pour l'emploi et la formation des femmes. Les candidates qualifiées viennent de se voir proposer un module de recherche d'emploi en groupe d'une semaine à la Mission locale.

### ASSISTANT DENTAIRE

En l'absence d'offre de formation dans ce domaine, nous avons contacté la Société de Médecine Dentaire, le VDAB et le Vlaams

Verbond Tandarts qui nous ont confirmé les besoins en personnel formé et qualifié pour assister les dentistes. Ce projet offrait, dès lors, une réponse à des besoins d'emploi dans le domaine. La Société de Médecine Dentaire a pris en charge la partie technique de cette formation qualifiante et la partie administrative est revenue à l'Efpme (Espace Formation petites et moyennes entreprises). 12 demandeurs d'emploi dont la qualification était limitée au Cesi s'investissent activement dans cette formation ayant débuté le 1er décembre 2008.

#### ASSISTANT EN PHARMACIE

Pour la première fois en 2005, la Mission locale de Schaerbeek mettait en place une formation s'étalant sur deux ans avec à la clé un diplôme reconnu en Communauté française. Suite au vif succès remporté par cette offre de formation et aux demandes récurrentes de notre public engagé dans la construction d'un projet professionnel de travailler en qualité d'assistant en pharmacie, nous avons entrepris les démarches pour organiser une deuxième session de formation. En octobre 2007, 25 adultes demandeurs d'emploi non qualifiés ont été sélectionnés sur base de leurs acquis et de leur motivation. Ils suivent actuellement 30 heures de cours par semaine et pourront bientôt réaliser un premier stage en officine. Comme lors de la première session de formation, c'est une école de promotion sociale schaarbeekoise, l'Institut Roger Lambion qui assure la prise en charge pédagogique du programme.

### CAISSIER-RÉASSORTISSEUR

Cette formation qualifiante destinée à un public trop faiblement qualifié apporte une réponse au manque de personnel polyvalent dans la distribution. 11 adultes sur 12 qui avaient entamé leur formation en octobre 2007 à l'EFPme ont obtenu leur qualification. La recherche de stage ainsi que la recherche d'emploi ont été organisées par la Mission locale.

### MONTEUR-CÂBLEUR

En septembre 2008, la Mission locale lançait une formation en partenariat l'Institut Technique Supérieur Cardinal Mercier, école de Promotion sociale de Schaerbeek des monteurs câbleurs en électricité du bâtiment. 12 candidats ont été sélectionnés sur base de tests et de leur motivation. Leur formation en cours inclut 5 semaines de stages. Au terme de la session, les intéressés pourront suivre une formation complémentaire en cours du soir leur permettant de s'installer comme indépendants à partir de 2010 et suivant des critères déterminés par l'Institut Technique Supérieur Cardinal Mercier.

### JEEP

Depuis 1998, les missions locales bruxelloises développent conjointement "Jeunes, Emploi... tout un Programme"(Jeep). Nous avons été forcé d'interrompre ce programme coordonné

par les Missions locales de Forest et Saint-Gilles pendant plusieurs mois pour des raisons financières. Début septembre, nous avons pu engager une nouvelle animatrice Jeep. Régulièrement, la conseillère de la Mission locale attachée à ce programme réunit des jeunes des deux dernières années du secondaire inscrits dans des écoles à discrimination positive. L'action Jeep sensibilise les jeunes à la vie active alors qu'ils terminent leur parcours scolaire, au travers d'une réflexion globale sur les rouages du marché de l'emploi, leurs désirs et leurs réalités sociales et scolaires. Plusieurs matinées au sein de la Mission locale et d'Actiris sont mises à profit pour permettre aux jeunes de percevoir le monde du travail et les réalités socio-économiques sous un regard neuf et pour organiser des séances de simulation aux entretiens d'embauche.

### L'EPN 1030

Avec 82 inscrits en 2008, l'Espace public numérique qui a ouvert ses portes en 2006 dans les locaux de la Maison de l'emploi remplit pleinement sa mission: offrir un accès gratuit à Internet dans le quartier "Jérusalem" à Schaerbeek. Des habitués se sont présentés plusieurs fois par semaine, d'autre beaucoup plus épisodiquement, chacun y trouvant la possibilité de se connecter gratuitement au net.

La maintenance de l'espace et du matériel est assurée par Fobagra, un centre partagé de ressources informatiques situé dans le centre ville.

## LES COMMISSIONS DE CONCERTATION ZONALE

La Mission locale organise des concertations zonales dans le but de renforcer la cohérence locale entre partenaires lsp. Le 18 juin, nous avons réuni les partenaires de la zone nord-est autour du thème "Jeunes et emploi. Quelles perspectives?" En effet, avec un taux de chômage record de 35,3% de jeunes chômeurs en Région bruxelloise (taux largement supérieur à la moyenne belge et européenne), nous sommes interpellés par le fait que, dans l'ensemble, nous ne rencontrons qu'une très faible partie de ce public "jeune" au sein des Missions locales et des OISP de la zone nord-est.

Pour mieux appréhender la situation de ces jeunes peu qualifiés et/ou peu scolarisés sans emploi à Bruxelles mais aussi pour mieux lutter contre cette problématique, nous avons pu compter sur les interventions de Carlos da Mata directeur d'Infor-Jeunes Bruxelles-Schaerbeek et de Michel Pluvinage du secrétariat général de la CSC pour présenter le Plan pour l'Emploi des jeunes du gouvernement bruxellois.

Deux partenaires de la zone visant la formation et l'emploi des jeunes ont présenté leur situation respective: Alain Herdies directeur de Jst (Aft) et Christine Pauporté du service prévention de St-Josse. Enfin, Amaury Lebrun, conseiller chez Federgon nous a présenté les résultats d'une étude sur les étudiants et le travail intérimaire.

Nous avons pu débattre de questions telles que: Quelles perspectives, nous opérateurs de formation et d'insertion, voyons-nous dans le Plan pour l'Emploi des jeunes? Le plan pourra-t-il tenir ses promesses? Pourquoi les jeunes ne sont-ils pas plus représentés au sein de nos associations? Est-ce que nos services sont adaptés à ce public cible? S'ils ne passent pas par notre dispositif lsp, quels chemins empruntent-ils pour trouver de l'emploi?

Une seconde concertation zonale organisée le 1er décembre dans les locaux de l'Antenne Actiris de Saint-Josse-Ten-Noode a eu pour thème: "Quand Actiris Evere, Actiris Saint-Josse, Actiris Schaerbeek et les partenaires de la zone se rencontrent...".

Suite à la décision du Ministre Benoît Cerexhe de créer autant d'antennes Actiris qu'il y a de communes dans Bruxelles, des antennes décentralisées sont désormais présentes dans chaque commune de la zone nord-est.

Actiris a exprimé son désir de se rapprocher non seulement de ses clients mais également des acteurs d'insertion professionnelle et socio-professionnelle locaux. Cette perspective laissait l'occasion d'envisager les différentes manières de travailler ensemble. Elle nous a aussi et surtout permis de mieux cerner le fonctionnement des antennes locales et d'échanger autour de multiples questions-réponses.

Habituellement, quatre demi-journées de concertation zonale sont organisées chaque année. Pour des questions d'organisation et de planning, nous avons opté pour limiter le nombre de

concertations zonales à deux en 2008. Toutefois, en contrepartie, nous avons planifié début 2009 une concertation zonale extraordinaire de 3 jours qui prendra la forme d'un atelier participatif sur les jeunes et l'Isj. Le projet d'envergure est né du constat que la majorité des opérateurs d'insertion rencontrent des difficultés à toucher ce public spécifique. En partant des problèmes tels qu'ils sont vécus et exprimés par les différentes parties concernées, nous prendrons le temps de structurer la situation et de réfléchir aux actions à développer pour nous adapter aux besoins des jeunes visés.

### L'INAUGURATION DE LA MAISON DE L'EMPLOI

La Maison de l'Emploi a été inaugurée le 3 novembre 2008 en présence des ministres Benoît Cerexhe et Frank Vandembroucke<sup>13</sup>. Elle regroupe actuellement l'Antenne Actiris, la Mission locale de Schaerbeek, le Werkwinkelnoord (pour les chercheurs d'emploi néerlandophones), Jst, Sae, l'Ale et Maxinet. Les bureaux de l'antenne schaarbeekoise d'Actiris occupent l'espace qui faisait office de hall de pointage jusqu'en 2005. Après la construction de nouvelles extensions, Promotion de l'Emploi et le guichet d'Economie locale devraient encore nous rejoindre. La volonté de la commune depuis une dizaine d'années a été de réunir les services aux demandeurs d'emploi dans des lieux appelés "Maison

13. Article en ligne de la Libre Belgique mis en ligne le 4/11/2008

de l'emploi". Avec d'une part la politique de décentralisation des services d'Actiris dans les communes et l'accord de coopération entre la Région de Bruxelles-Capitale et la Région flamande pour la mise en place de trois Werkwinkel, il nous a semblé opportun de proposer un nouveau regroupement sur un lieu unique et de renouveler le concept de Maison de l'Emploi selon une nouvelle conjugaison.

### LE PROJET D'ORDONNANCE

Après une troisième lecture l'avant-projet d'ordonnance a été adopté au gouvernement Bruxellois en juillet 2008. L'ensemble des Missions locales buxelloises devraient donc prochainement bénéficier d'un cadre légal et d'une stabilité de financement.

### EN BREF

En octobre, notre participation à la Bourse de l'emploi à Schaerbeek nous a donné l'occasion d'assurer la promotion de nos partenaires principaux ne pouvant s'y rendre.

Nous avons, comme de coutume, assuré la mise à jour de la brochure "Choisir une formation à Schaerbeek" de manière à ce que les formations démarrant en début d'année académique et en janvier soient clairement identifiables pour le public schaarbeekoïse.

Enfin, cette année, nous avons comptabilisé une moyenne annuelle de 1600 visites par mois sur le site web [www.milocs.be](http://www.milocs.be).

Ce record d'affluence nous incite à toujours assurer la mise jour du site de manière régulière. Une reformulation sera réalisée dès que les nouvelles orientations des Missions locales seront fixées par l'ordonnance et les arrêtés d'application.

### **Perspectives**

Les profondes mutations de relations entre les différents pouvoirs publics compétents en matière d'emploi et de formation doivent encore se concrétiser dans les années à venir, particulièrement pour les Missions locales. L'ordonnance "Missions locales" mise en place en 2008 doit encore être complétée par les arrêtés d'application. De nombreux points sont encore à définir (les rapports avec Actiris, le public, les actions prescrites, ...).

La réforme du partenariat Atiris-Missions locales sera également entamée.

En ce qui concerne les actions de "formations innovantes", nous attendons avec impatience le lien entre les dossiers communs "Actiris-Brufor", ce qui devrait nous permettre de lever une partie des difficultés d'incohérence dans le traitement des projets entre les différents organismes ainsi que les soucis de temporalité des décisions.

Gageons que ces modifications structurelles amélioreront la cohérence des actions en cours entre le public de l'Ispr, les entreprises ainsi que les opérateurs publics et privés.

Pour notre part, nos actions se développeront autour du besoin d'emploi du public dans le cadre d'un parcours d'insertion. A ce niveau également, de profondes modifications auront lieu dans le positionnement d'Actiris et de l'Onem par rapport à l'activation des demandeurs d'emploi. 2009 devrait nous permettre de voir plus clair entre le Cpp, d'une part, et les plans d'action d'autre part. Indépendamment de ces positionnements, nous poursuivrons notre travail sous deux axes:

**DIVERSIFIER** les actions pour les rendre plus efficaces par rapport à la problématique rencontrée (orientation professionnelle individuelle, guidance de personnes rencontrant de problèmes de santé mentale, nouvelles filières d'insertion innovantes, ...);

**AMÉLIORER**, adapter, optimiser les différents outils et méthodes utilisées.

Transversalement, nous modifierons l'organisation de notre travail de manière à améliorer l'approche "entreprises".

Il nous semble opportun de revoir au sein de notre équipe, les pratiques d'accompagnement et de contact avec le monde de l'entreprise.

L'objectif est d'améliorer l'efficacité des démarches de "mise à l'emploi" direct et les suivis des demandeurs d'emploi en termes de résultats.

Le contrat de quartier "Navez-Portaels" qui débute en 2009 pour une durée de quatre ans, devrait être un laboratoire de nouvelles pratiques à transposer au sein de notre équipe.

**Directeur de la Mission locale**

Marc Rents

**Equipe accueil**

Neriman Tac, *coordinatrice*

Dina Leventacos, *premier accueil*

Maria Kazantzidis, *espace orientation*

Christine Marcelis et Youssef Belhassan, *espace formation*

Brigitte Grisar, *agent de développement*

Nathalie Gravet, Bénédicte Van Belinghen  
et Marylène Colle, *espace emploi*

Elmas Demir, *programme Jeep*

Elida Arifi, *administration lsp*

**Administration**

Véronique Van Laeken,  
*responsable administrative et financière*

Françoise Decoux, *responsable des ressources humaines*

Françoise Ozeel, *secrétaire*

**Communication**

Luc Duquesne, *graphiste*

Cécile Vanden Bossche, *journaliste et relations publiques*

**Projet Déco-logement**

Anja Louisa Desmet

**Entretien des locaux**

Flutura Bedini

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Président**

Etienne Noël, *Echevin de l'Emploi*

**Vice-président**

Frans de Keyser, *Union des Entreprises de Bruxelles*

**Trésorier**

Jean Vander Elst, *Cefa Ixelles-Schaerbeek*

**Secrétaire**

Henri-Marc Fivet, *Centre Fac*

**Administrateurs**

Fanane Azmi, Angelina Chan, Dominique Decoux , Mohamed Echouel,  
*représentants de la Commune*

Didier Desmedt

Martine Devos, *Cobeff*

Maryvonne Flahaut, *CSC*

David Lemaire, *Institut cardinal Mercier*

Catherine Levaux, *Promotion de l'emploi*

Anne Verhelst, *Apaj*

Philippe Vandenabeele, *Cgslb*

LES MEMBRES DE LA MISSION LOCALE

L'Apaj, Bouillon de Cultures, Le Cedas, le Cefa, le centre Fac, la Cobeff, le Cpas de Schaerbeek, D+ Schaerbeek-St-Josse, le Gaffi, Infor Jeunes Schaerbeek, l'Institut Cardinal Mercier, La Maison de Quartier d'Helmet, Promotion de l'Emploi.

PAR AILLEURS SONT EGALEMENT PARTENAIRES

Iles, La Lustrerie, Jeunes schaerbeekois au travail, l'Agence locale pour l'emploi, Maxinet, le Service Emploi de la commune, ...



Mission locale de Schaerbeek n°B-C04.053  
rue de Jérusalem, 46 à 1030 Schaerbeek  
tél. 02.247.77.20 Fax 02.245.42.52  
n° d'entreprise 0444101236  
courriel: [secretariat@milocs.be](mailto:secretariat@milocs.be) site: [www.milocs.be](http://www.milocs.be)

Avec le soutien de la Commune de Schaerbeek, de la Région de Bruxelles-Capitale, de Bruxelles-Formation, du Fonds Social Européen, de la Communauté française de Belgique, de l'Orbem, le Fonds d'impulsion à la politique des immigrés et de la Cocof.

