ATELIER 2.1

COMMENT ÉLARGIR ET METTRE EN COMMUN LES RELATIONS AVEC LES ENTREPRISES ?

Compte rendu #1 (mardi 21 avril 2015)

**Participants** : Julie Buelens (Commune St-Gilles, service développement économique), Rolin Mangala (ALE Remue-ménage), Frisia Donders (Smart), Farida Aissa (CPAS), Igo De Radigues (CPAS, table emploi).

**Observatrice** : Delphine Mendel (chargée de projet emploi, formation, cohésion sociale pour la commune de Saint-Gilles)

**Facilitatrice**: Jasira Ammi (Formeville)

**Organisateurs** : Françoise Kemajou (Pour la solidarité-PLS), Gilles Legras (Maison de la formation et de l’emploi de Saint-Gilles).

**Personne excusée** : L’échevin de la commune de St-gilles souhaitait être présent et s’excuse de son absence suite à un changement d’emploi du temps.

CONTEXTE

L'échevin de la commune de Saint-Gilles souhaite élaborer un **Pacte pour l'emploi à Saint-Gilles**. PLS a proposé de l'élaborer avec les acteurs de terrain suivant une méthode participative pour que ce soit un pacte collaboratif.

Trois thématiques :

* Comment renforcer la filière ISP à Saint-Gilles ?
* **Comment élargir et mettre en commun les relations avec les entreprises ?**
* Comment mettre en adéquation les compétences individuelles avec l'exigence collective d'une entrée en formation ?

3 sessions de travail :

* **Session 1 (21/04/2015) : partir des pratiques des acteurs de terrain.**
* Session 2 (26/05/2015) : amener des entreprises à participer aux ateliers pour pouvoir échanger et comprendre leurs attentes.
* Session 3 (16/06/2015) : à déterminer suivant les rencontres précédentes.

La méthodologie utilisée dans les ateliers est construite autour d’un fil logique comprenant la définition d’un ou des objectifs à court terme, à moyen terme ainsi que des apports attendus de la part des participant-e-s (TO DO).

L’objectif à court terme est celui que nous avons l'ambition d'atteindre à l'issue des trois rencontres (fin juin).

L’objectif à moyen terme est celui que vous vous proposerez d'atteindre dans un futur proche, après les ateliers.

Les apports des participant-e-s (TO DO) sont de courtes préparations en amont de chaque atelier afin d’en faciliter le travail in situ.

POINT DE DÉPART

Travail en deux groupes sur les questions suivantes :

* Comment les participants opèrent-ils pour trouver des employeurs près à prendre des stagiaires qui sont en quête d'une expérience professionnelle ?
* Quelles méthodes utilisent-ils ?
* Combien de temps cela prend-il?
* Comment structurent-ils les démarches vers les entreprises ?
* Quelles sont les ressources disponibles ?

RÉSULTATS DU TRAVAIL DE GROUPE

Groupe 1: *Delphine, Françoise, Farida et Frisa*

Les participants au groupe se sont positionnés soit comme employeurs et ont présenté leurs démarches en termes de recrutement, soit en termes d’acteurs de l’ISP cherchant à placer des stagiaires.

**SMART** (employeur) :

* l'accent est mis sur le bouche à oreille.
* outil.be est le seul outil extérieur utilisé.
* Ils ne font pas appel à d'autres structures intermédiaires.
* C'est une sphère bien fermée où tout se passe en interne. Il n'y a pas de collaborations extérieures.

**CPAS**  (employeur et acteur ISP) :

* Les rapports sont hiérarchisés et on doit faire face à des contraintes légales.
* On regarde les offres qui figurent sur le guide social, sur le site d'ACTIRIS, bouche à oreille ou offres en interne.
* Quand nous devons rechercher des profils particuliers et spécifiques, la démarche reste en interne.
* En ce qui concerne les candidats stagiaires, on fait un travail individuel car nous n’avons pas de listing. L’idée, c’est de les préparer à la recherche de stage.
* Il n’y a pas de processus spécifique concernant le démarchage des entreprises.
* Il n’y a pas de valorisation de l’information et le savoir-faire de chaque travailleur se perd facilement. Tout dépend de la volonté de l’agent à en faire un peu plus et nous avons tous différentes méthodologies. Au CPAS, trouver des emplois est à la charge de chaque travailleur qui utilise son propre réseau. Quand le travailleur s’en va, la structure perd ce réseau.
* Le partage des informations vers l’extérieur n’est pas toujours accepté, la hiérarchie peut se permettre de dire non.
* L’information n’est pas perçue comme un trésor à valoriser.
* Il n’y a pas de personne(s) ressource(s) pour gérer et centraliser les informations.
* Il n’existe pas de base de données.

*« La commune n'est plus obligée de passer par l'extérieur pour publier une offre d’emploi. La commune ne fait pas appel à l'ISP st-gillois par exemple, il faut se renseigner pourquoi. »*

*« Le CPAS a beaucoup de profils qui pourraient correspondre aux attentes de la commune mais il n'y a pas de collaboration dans ce cadre-là. La culture de l'entreprise peut jouer. La résistance au changement est un facteur important. »*

**POUR LA SOLIDARITÉ-PLS** (employeur) :

* l'accent est mis par rapport au recrutement des stagiaires. L'évaluation des candidats se fait sur les compétences, avec une volonté de proposer un emploi par la suite.
* La structure ne publie jamais d'offres sur ACTIRIS, par peur de recevoir 200 candidatures dont beaucoup ne correspondent pas au profil recherché. Pour une petite structure, écrémer toutes les candidatures prend beaucoup trop de temps.

*« ACTIRIS fait pourtant maintenant un gros travail de ciblage des candidats. Leur service employeur a doublé, ils ont changé leur méthodologie. C’est pourtant difficile de pouvoir travailler avec eux car ils ont une base de données que l’on n’a pas au niveau local. La mission locale par exemple doit démarcher des entreprises elle-même. Elle doit ensuite partager les résultats avec ACTIRIS. La force locale est maintenant obligée de rendre public toutes les offres trouvées suite à leurs démarches, dans une logique d’égalité de traitement voulue par ACTIRIS. On ne peut pas privilégier une structure plutôt qu’une autre. La mission locale ne va plus uniquement démarcher pour son public mais pour l’ensemble de la région.»*

*« De plus, le public des structures saint-gilloises n’est pas forcément Saint-Gillois. Il y a deux types de publics : celui qui habite la commune et celui qui fréquente les structures implantées à Saint-Gilles. La collaboration est déforcée car ACTIRIS s'approprie toute une série d'informations, ce qui ne rend pas la collaboration facile. Le secteur local doit s'armer pour pouvoir développer un partenariat local avec les entreprises. »*

*« Certain opérateurs sont obligés de faire remonter l'information et donc de la perdre au profit d’ACTIRIS. Il n’y a pas d’échange entre ACTIRIS et le niveau local pour des raisons d’égalité de traitement. ACTIRIS ne mène pas d’actions privilégiées. ACTIRIS ne veut pas travailler au niveau local sur la thématique des entreprises. Le niveau local ne prime pas. Cela rend difficile de placer les gens dont on s'occupe. Le but n’est pas de protéger ce que l’on fait mais de s’armer pour pouvoir placer les gens dont on s'occupe. Cela ne sert à rien de faire de la prospection si ce n'est pas pour notre public en premier lieu. »*

*« Pacte local. Ce sont les institutions qui décident de prendre des personnes qui habitent dans la commune. Ex de BRAVO. »*

*« Ils le font dans la pratique mais ils n’ont normalement pas le droit ».*

*« Une entreprise vient directement nous voir si elle nous connaît, si on sait répondre à ses besoins et à ses attentes. Il faut un lien, un contact. »*

Exemple : relation entre l’entreprise Michael Kors et la maison de l’emploi et de la formation à St-Gilles. L’entreprise a pris contact avec la maison de l’emploi et de la formation car elle avait besoin de 15 profils (qualifiés en langue principalement). La maison de l’emploi n’a pas su répondre à la demande donc les offres sont directement remontées vers ACTIRIS.

On n’a pas partagé cette demande au niveau local à cause des raisons suivantes :

* On ne connait pas les partenaires et leur public. Par exemple, on ne savait pas qu’une partie du public du CPAS est hautement qualifié. On a donc sûrement les profils au niveau local mais on ne sait pas comment les trouver.
* Nous n’avons pas eu le temps ni les moyens de répondre à cette demande.
* Il s’est révélé difficile de répondre à la demande de l’entreprise car la solution ne se trouvait pas en interne.

Pour des raisons « marketing », on accepte des missions auxquelles nous ne sommes pas en mesure de répondre. Dire oui et ne pas trouver les profils demandés entraîne le risque de perdre le partenariat avec l’entreprise.

*« Les ressources en interne ne sont pas toujours visibles.»*

*« Nous avons nos propres préjugés sur le public avec lequel on travaille. Il faut déconstruire les idées reçues. Pour combattre les préjugés des entreprises, il faut dans un premier temps combattre les nôtres. »*

*« Il faut formaliser les contacts entre les différents acteurs de Saint-Gilles.»*

*« Le but de ce pacte pour l’emploi est aussi de mutualiser les offres.»*

*« L’idée, c’est de fonctionner en parapluie et de faire un réseau.»*

*« L’information devrait devenir une valeur commune.»*

Exemple du partage de l’information au sein de la maison de l’emploi et de la formation à Saint-Gilles : Les outils de communications et l’intranet mis en place au sein de la structure permettent aux gens de venir chercher l’information, pour éviter que celle-ci se perde, comme cela arrive dans un système descendant.

GROUPE 2 : *Rolin, Gilles, Julie et Igor*

La discussion au sein du groupe s’est concentrée sur le lien entre l’associatif et les entreprises ainsi que sur les difficultés rencontrées.

**CPAS (Table emploi) :**

* fonctionne avec le milieu associatif (employeur), particulièrement pour les articles 60. Ce sont les associations qui se présentent directement auprès du CPAS lorsqu’elles désirent employer un article 60, contrat spécifique qui revient à seulement 1.000 euros par mois (sur le papier mais cela peut varier et être revu à la baisse en fonction de l’association). Avec les articles 60, on n’est pas dans un partenariat avec les acteurs du marché du travail classique. Une fois la période écoulée pour les articles 60, les travailleurs rentrent dans le circuit classique du marché du travail.
* C’est un public infraqualifié. Il n’y a pas de suivi après leur contrat et le travail effectué auprès de ce public est déforcé. Une fois dans le circuit classique, ces personnes doivent faire face à l’égalité de traitement appliquée par ACTIRIS et ils se retrouvent tout en bas de l’échelle et peinent à trouver du travail.
* Le public article 60 est cocooné : ils participent à une semaine de formation pour s’outiller face au marché de l’emploi, une assistante sociale les accompagne dans leurs démarches. Ils se retrouvent ensuite seuls face à l’ONEM et ils n’arrivent souvent pas à comprendre la complexité du système classique. Il n’y a donc pas vraiment de cohérence dans le parcours.

Problème du statut article 60 :

* L'entreprise n’encadre pas toujours la personne et ne prend pas le temps de la former.
* On constate parfois un abus des entreprises par rapport à ce type de contrat. Les entreprises se contentent d’employer des articles 60 car ils ne coûtent pas chers.

*« C’est le même problème avec le plan ACTIVA qui prévoit une réduction des cotisations patronales de sécurité sociale en cas d'embauche d'un demandeur d'emploi. Lorsque la personne ne présente plus des avantages pour l’entreprise, elle est licenciée. »*

**Maison de l'emploi et de la formation de St-Gilles :**

* L’enjeu avec les entreprises c’est la formalisation du partenariat et ne pas privilégier un partenaire plutôt qu’un autre.
* Il n’existe pas un réel répertoire avec une spécificité locale. Nous devons dans un premier temps s’adapter aux pratiques locales.
* Il faut que l’on puisse s’organiser pour travailler au niveau local avant d’agir au niveau régional.
* Nous avons une manne de candidats à l’emploi au niveau local avec des compétences reconnues et avérées. Les structures doivent avoir leur propre répertoire ou bien connaître des personnes ressources qui connaissent ce répertoire.

Les problèmes pointés :

* La transmission de l’information : on doit mettre en place un canal direct.
* La concurrence entre associations : on est lié à des subsides qui sont raccrochés à un devoir de résultat. Il y a donc de la rétention d’informations. Pour pouvoir travailler de manière collaborative, il faut donc décider jusqu’où va le partage.
* On préfère travailler de manière bilatérale plutôt qu’en réseau.
* S’il y a de la concurrence entre ASBL aux niveaux des offres, cela ne devrait pas les empêcher de faire savoir quel est leur public en termes de compétences.
* Il faut mutualiser les informations concernant le public des différentes ASBL. On ne peut pas démarcher des entreprises et vendre des compétences si on ne les connaît pas.
* Il manque un maillon entre le monde des entreprises et l’associatif. Il n’y a pas de travail de lobbying. On doit avoir un discours pro actif.

**ALE Remue-Ménage :**

* Pour les stagiaires : la structure a mis en place un partenariat bilatéral avec CENFORGIL. Ce partenariat de longue durée s’explique en partie par une proximité géographique (les deux structures partagent les mêmes locaux). Remue-Ménage n’est pas demandeur de stagiaire mais elle prend un stagiaire sur les 20 personnes formées par CENFORGIL dans la filière administration chaque année grâce à ce partenariat de longue durée, basée sur la confiance. Le stagiaire fait ensuite partie du jury de fin de stage de la promotion suivante.
* Pour les articles 60 : Par exemple, deux personnes qui avaient le statut article 60 et qui travaillaient pour la commune de Saint-Gilles ont eu par la suite un contrat avec Remue-Ménage.
* Collaboration avec le CPAS : Pour les postes administratifs, Remue-Ménage collabore avec le CPAS. L’entreprise a par exemple embauché quatre articles 60 via le CPAS, qui ont ensuite été employés dans d’autres structures ALE à la fin de leur contrat.
* Plateforme bruxelloise des ALE : C’est un réseau qui permet d’échanger les bonnes pratiques entre les différentes structures ALE implantées à Bruxelles. Cette plateforme a permis de mettre en place un code de bonne conduite de 10 articles, que chaque structure s’engage à respecter. Cela permet de développer une culture et des valeurs communes, de mutualiser les ressources, le tout étant fondé sur des intérêts communs. C’est aussi un moyen de placer les candidats à l’emploi en les orientant vers les différentes structures partenaires. Par exemple, ce mécanisme a permis de donner un nouvel emploi à 3 articles 60 en fin de contrat dans des structures partenaires. Une personne a même eu accès à un emploi avec un contrat classique alors que son contrat article 60 n’était pas terminé.
* Partage d’une hiérarchie commune : les différentes structures à Saint-Gilles ont souvent des membres dans leur conseil d’administration en commun comme au CPAS, à la maison de l’emploi.

*« Le réseau existe déjà. Nous avons les cartes en main mais le jeu n’est pas encore en place. »*

**Commune de St-Gilles, service développement économique** :

* Le gros réseau de développement économique c'est l’HORECA.
* Fonctionne sur une méthode de lobbying en ciblant les entrepreneurs afin de les mettre en contact. Il y a une volonté de faire cette démarche avec la maison de l’emploi, qui doit être en capacité de répondre.
* Mise en place du Club des entrepreneurs de St-Gilles : 16 entrepreneurs qui ont tous une entreprise sur Saint-Gilles. C’est une opportunité pour comprendre leurs attentes en termes d’emplois et de profils recherchés.

*« Il faut pouvoir trouver un moyen de transférer les informations aux partenaires suivant le modèle de la toile d’araignée. La maison de l’emploi et de la formation ne doit pas forcement trouver des candidats à l’emploi mais constituer un relais entre les demandes des entreprises et les structures. »*

*« Il y a 10 ans, il existait un service en commun entre la mission locale et l’ALE de Saint-Gilles qui a fonctionné pendant sept ou huit ans. Il serait intéressant de voir ce qui n’a pas marché et l’ajouter à notre expérience. »*

*« Quand on parle offres des employeurs/recherche de profils adéquats, il est clair que c’est en premier lieu le travail d’ACTIRIS, au niveau régional. »*

*« Rien ne nous empêche de faire la même chose avec une logique locale, avec une gestion mixte du marché du travail local basée sur des valeurs communes, un partenariat fort et un partage de l’information. »*

*« Saint-Gilles est une commune riche en termes d’ISP (30 partenaires) mais il manque dans ce tissus associatif une alternative à ACTIRIS.»*

*« En termes de mise à l’emploi, Saint-Gilles n’est pas bien loti alors que la commune compte un réseau associatif dense, le second après 1000 Bruxelles. »*

*« Il y a un manque de mise en commun des sources, tout en tenant compte des missions qui sont propres à chaque association. Il faut consolider et surtout formaliser des ponts qui existent déjà. Les différentes associations font souvent le même travail. Il y a souvent des doublons. »*

*« Il existe un listing de toutes les nouvelles entreprises à Saint-Gilles depuis 2013. C’est un document que les différents opérateurs ne peuvent pas avoir car ils sont limités dans l’utilisation de la base de données IBIS. On pourrait demander à ACTIRIS de nous fournir ces informations mais il y a de la rétention d’informations. Il y a aussi des réunions entre ACTIRIS et les échevins. L’accès à l’information devrait être intégral pour les associations de terrain. Il faudrait cependant que l’échange d’informations soit restreint à l’échelle locale et il faut donc créer un cadre pour travailler ensemble de manière efficace. »*

*« Il existe des logiques contradictoires, entre les travailleurs sociaux et leurs responsables mais aussi entre les travailleurs qui ont chacun leurs propres méthodologies et logiques, même s’ils tendent vers des objectifs communs. »*

SYNTHÈSE

* Contact direct entre le candidat et l’employeur.
* Relevé social de la commune de Saint-Gilles.
* Internet.
* Démarches individuelles :
  + Structures qui utilisent le réseau professionnel des travailleurs.
* Le partage des informations avec l’extérieur n’est pas toujours facile (raisons politiques).
* Pas ou peu de temps pour la collaboration.
* Manque d’outils pour récolter de l’information/des ressources.
* Gestion de l’information.

CONCLUSION FINALE SESSION 1 :

**Les freins :**

* Méconnaissance du public de chaque acteur de la filière ISP à St-Gilles.
* Manque de moyens.
* Préjugés sur le public.
* Offres d’emploi insuffisantes.

**Les leviers : entre acteurs de la filière ISP à Saint-Gilles**

* Formalisation des contacts.
* Plus de collaboration
* Diffusion de l’information entre les différents acteurs :
  + quels sont les outils ?
  + mise en place d’un canal direct de l’information.
* Problèmes liés aux résultats attendus (statistiques).
* Partager les mêmes valeurs.
* Partager les bonnes pratiques.
* Mise en commun des ressources.

**Les leviers : entre les employeurs et les acteurs de la filière ISP à Saint-Gilles**

* Connaître les liens existants, les renforcer et en créer de nouveaux.
* Avoir la certitude de réussir quand un employeur nous confie une mission.
* Instaurer une proximité et un climat de confiance.
* Mettre en place un service de gestion mixte du marché de l’emploi local.
* Confidentialité de l’information (définir le cadre).