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

Compte rendu #2 (mardi 26 mai 2015)

**Participant-e-s** :

Opérateurs ISP : Farida Aissa (CPAS), Igor de Radigues (CPAS), Corinne Henry (CF2000), Marc Hiard (Ligue braille).

Employeurs : Rodolphe Van Weyenbergh (BHA), Nele Roskams (Smart), Cécile Veyrie (Atrium), Caroline Joris (village partenaire), Florane Malame (Commune de St-Gilles), Emmanuel XXX (CSD).

Thierry Van Campenhout (échevin de l’emploi et de la formation), Patrick Debouverie (échevin du développement économique), Denis Stokkins (Pour la solidarité-PLS).

**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).

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 entretenues avec les entreprises ?**
* Comment mettre en adéquation les compétences individuelles avec l'exigence collective d'une entrée en formation ?

Trois sessions de travail par thématique :

* Session 1 (21/04/2015) : recherche de définition commune et discussion autour des pratiques de terrain.
* **Session 2 (26/05/2015) : facteurs favorables ou défavorables à la réussite des pratiques identifiés**
* Session 3 (16/06/2015) : proposer des pistes concrètes pour répondre aux besoins des entreprises qui seront reprises dans le pacte pour l’emploi.

La méthodologie utilisée dans les ateliers est construite autour d'un fil logique comprenant la définition d'un ou des objectifs à court-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 proposez 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 de faciliter le travail in situ.

POINT DE DÉPART

Comment faire correspondre les besoins des employeurs présents sur la commune de St-Gilles et le travail réalisé au quotidien par les différents opérateurs de l’ISP ?

L’objectif de cette deuxième session est d’entendre les employeurs sur leurs méthodes de recrutement ainsi que leurs besoins.

MÉTHODE DE RECUTEMENT ET BESOINS DES EMPLOYEURS

**Secteur HORECA : Brussels Hotels Association (BHA)**

La fédération des hôtels à Bruxelles représente 130 hôtels, pourvoyeurs de 145 000 emplois à Bruxelles et périphérie. Le secteur hôtelier recrute en permanence, de la manière la plus différenciée possible dans la mesure où les postes proposés sont dans l’absolu accessibles à tous.

**Méthodes de recrutement :**

Le recrutement se fait dans un premier temps en s’appuyant sur logique de la promotion interne. La formation est donnée en interne si les compétences recherchées ne sont pas disponibles sur le marché de l’emploi.

En externe, le recrutement se fait essentiellement via la plateforme en ligne BHA carrers. Les candidats peuvent déposer de manière spontanée leur CV ou répondre à des offres d’emploi ciblées. Les différents DRH ont la possibilité de consulter cette base de données, réunissant l’ensemble des CV déposés. L’information est diffusée via des mailings et des flashs infos. Les différents DRH reçoivent une fois par semaine les nouveaux CV postés sur la plateforme. Une communication ciblée (sous data-base) est aussi mise en place. Les offres d’emploi sont aussi communiquées via les réseaux sociaux.

BHA est en partenariat avec ACTIRIS pour la diffusion des offres et avecHORECA BE PRO (centre de référence professionnelle bruxellois pour le secteur de l’HORECA) pour les stages.

**Les besoins :**

Profils recherchés : personnel de cuisine et de salle, femmes de ménage, réceptionnistes ou encore commerciaux. Les candidats doivent dans l’absolu avoir des compétences linguistiques. Cependant le recrutement se fait avant tout sur l’attitude du candidat (ponctualité, rigueur et discipline).

BHA préconise aussi de :

* Développer des liens avec les centres de formation et les acteurs de l’ISP (les membres de BHA manquent de connaissances vis-à-vis de l’ISP).
* Mettre en place des outils modernes de communication et d’information.
* Créer une base de données spécifique rassemblant les profils détenteurs d’une formation qualifiante.
* Centraliser l’information et effectuer une sélection ciblée des candidat-e-s.
* Valoriser les métiers de l’HORECA (intervention dans les classes de secondaire par exemple pour présenter le secteur).
* Institutionnaliser les rapports informels (lorsqu’un hôtel s’implante à St-Gilles, le service emploi de la commune est systématiquement un contact avec le directeur. Cette pratique devrait donc être institutionnalisée.)

**Secteur des services à la personne : CSD (Centrale de Services à Domicile)**

CSD, implanté sur la commune de St-Gilles, emploie 400 travailleurs. La structure fournit des soins et des services à domicile pour environs 2600 personnes. CSD possède aussi sa propre cuisine, qui est amenée à s’agrandir et qui emploie actuellement une dizaine de personnes et prépare entre 800 et 850 repas livrés à domicile par jour. Avec la volonté de raccourcir les séjours en milieu hospitalier, le secteur va connaître sur le court terme un développement conséquent et des besoins importants en termes de recrutement.

**Méthodes de recrutement :**

CSD n’a pas de méthode de recrutement prédéfinie. La structure travaille avec ses propres sources internes, via notamment son centre de formation qui permet un fonctionnement « en boucle ».

Deux partenariats sont identifiés : CSD collabore avec IMPULSE (étude pour le développement de la cuisine) et avec le centre de formation CFS pour le recrutement des stagiaires.

**Les besoins :**

Profils recherchés : Infirmières, aides-soignantes, aides-familiales, aides ménagères, aide sanitaire, personnel de cuisine.

* Aide-soignante : formation reconnue en un an et qui demande l’obtention d’un visa qui peut parfois mettre du temps à être émis.
* Aide sanitaire : métier qui ne demande pas de formation. Le rôle de l’aide sanitaire est d’assister un professionnel de la santé dans ses tâches en apportant essentiellement une aide logistique. La possession du permis de conduire est essentielle afin de pouvoir assurer le déplacement au domicile du patient.
* Aide-ménagère : cette activité ne nécessite pas de formation.

CSD a souligné les besoins suivants :

* Trouver une solution globale pour faire face à l’expansion du secteur, notamment en préconisant la levée du verrou sur le nombre d’heures prestées par les aides familiales.
* Mettre en place des partenariats ciblés avec la filière ISP de St-Gilles, ce qui nécessite dans un premier temps une meilleure visibilité de la filière.
* Utiliser les sources de formation St-Gilloises de manière efficace.
* Développer le CSD comme un terrain à la formation.
* Avoir à disposition un vivier de CV ciblés, correspondant aux activités de la structure.

**Indépendants : Atrium et village partenaire**

**ATRIUM** accompagne les personnes qui souhaitent créer leur commerce. La majorité du public d’atrium sont des petits commerçants qui désirent avant tout créer leur propre emploi. L’accompagnement se fait surtout en pré-création, où l’entrepreneur doit faire face à des angoisses liées au plan financier et l’emploi de personnel est loin d’être une priorité. Les personnes qui souhaitent développer leur activité dans l’HORECA emploient plus facilement mais l’état d’esprit reste très fermé et ils ont rarement envie de déléguer leurs tâches. De plus, il est souvent difficile de mobiliser les ressources nécessaires pour pouvoir employer.

Atrium est aussi un relais pour les grandes enseignes qui désirent s’implanter à Bruxelles. Ce rôle représente qu’une faible part des activités de la structure et se limite souvent à des conseils en terme de localisation et non pas de recrutement.

**Village partenaire** accompagne les indépendants dans la création d’entreprise (accompagnement pré et post création d’activité). La motivation première des indépendants est de pouvoir créer leur propre emploi et de pouvoir se dégager un salaire personnel. Si la possibilité d’employer se présente, ce n’est qu’après 4 ou 5 ans après la création d’entreprise.

**Méthodes de recrutement :**

La méthode de recrutement est essentiellement informelle. Le recrutement se fait dans la majorité des cas au sein du réseau personnel (via les réseaux sociaux, les rencontres ou le bouche à oreille), en adéquation avec la volonté d’employer des personnes qui partagent le même état d’esprit et la même énergie, capable de répondre à des exigences importantes.

Les indépendants cherchent plus souvent des associés (partenariat d’indépendants) que des employés.

Lorsque la nécessité d’employer du personnel se présente, village partenaire oriente son public vers Actiris.

**Besoins :**

* Création d’outils de communication valorisants et dynamiques de l’ISP à St-Gilles, pour faire face à l’idée négative et les préjugés envers la filière.
* Avoir une personne référente, un contact privilégié afin de faciliter la mise en relation, formelle ou informelle, entre les opérateurs de la filière ISP et les indépendants susceptibles d’employer suite à la création de leur activité (centralisation de l’information).
* Organiser des séances d’information à destination des commerçants sur les mesures existantes pour l’aide à l’emploi, tout en prenant en compte la disponibilité limitée des commerçants. *Des séances de présentation sont déjà organisées par Actiris concernant les aides à l’emploi disponibles et les retours sont positifs.*
* Mettre en place des activités propices au réseautage (exemple des business apéros organisés par Atrium avec des thématiques spécifiques et la présence d’une figure connue de l’entreprenariat).
* Une liste des formations qualifiantes (intitulé, durée, objectifs) proposées et des centres de formation sur la commune de St-Gilles pour pouvoir orienter une personne qui est en pré-création d’activité et qui doit acquérir des compétences supplémentaires et nécessaires à la réalisation de son projet.

**Secteur culturel : SMART**

**Méthodes de recrutement :**

Pour le personnel permanent, le recrutement se fait via le bouche à oreille, les réseaux sociaux, le réseau de membres ou encore via le site. Les offres sont diffusées en externe uniquement en dernier recours.

Membres de Smart :

Les membres ont à leur disposition l’outil de visibilité « smart agora ». Cette plateforme en ligne leur permet de poster leur cv ainsi qu’un aperçu de leur travail. Cet outil a pour objectif de faciliter le lien avec des clients potentiels, membres du réseau. Dans la pratique, cet outil ne fonctionne cependant pas très bien.

Smart est aussi une pépinière pour les membres qui souhaitent développer leur activité (autocréation d’emploi). Cependant, la structure ne se charge pas de la mise en contact entre donneurs d’ordre et créatifs. Les membres sont autonomes dans leur démarche et le recrutement se fait en pratique au sein du réseau, de manière informelle et souvent sur le critère de la confiance.

**Besoins :**

Profils recherchés :

* conseillers en accompagnement des membres. Aucun diplôme spécifique n’est demandé. La personne est recrutée en fonction de son attitude, de sa capacité à s’adapter et à être autonome. L’employé(e) reçoit une formation intensive de trois mois en interne.
* Personnel administratif
* Personnel technique.
* Smart encadre occasionnellement des stagiaires (sur candidature spontanée) mais il n’existe pas de réelle politique en la matière.

Il serait souhaitable de créer plus de liens, notamment avec atrium et village partenaire (pour les membres de smart qui souhaitent développer leur activité).

Smart doit dans un premier temps avoir un regard sur son fonctionnement interne et son évolution suite au changement de direction. Le 30 juin 2015, Smart organise une journée de réflexion avec ses membres et ses partenaires pour envisager et discuter le futur de la structure.

**Secteur public : commune de St-Gilles**

**Méthodes de recrutement :**

Un plan d'embauche est élaboré par le comité de direction suivant le nombre de départs et les besoins annuels des différents services de la commune.

La priorité est donnée à la mobilité interne avant la publication des offres via Actiris, Alterjob et le site de la commune.

Une première sélection est réalisée en triant les cv suivant un système de gradation (A = niveau universitaire, E=sans qualification). Les cv retenus sont ensuite envoyés aux différents chefs de service qui effectuent la sélection finale. Le candidat doit systématiquement être inscrit chez Actris pour pouvoir être engagé par la commune.

En parallèle, un « module emploi » a été mis en place sur le site de la commune pour faire face au nombre important de candidatures spontanées (environ 300 par mois). Ce système permet aux candidats de postuler en ligne et à la commune de se constituer une base de données. Celle-ci est cependant rarement consultée, sauf en dernier recours.

La démarche de recrutement des stagiaires dépend de la volonté de chaque chef de service.

Contrats spécifiques proposé par la commune : CPE-ACS-CDP (contrat d’adaptation professionnel)- Article 60 (en partenariat avec le CPAS).

**Besoins :**

Profils recherchés:

* Ouvriers qualifiés (plombier, paveurs, électriciens…)
* Personnel administratif  (niveau universitaire)

Pour l’année 2015, la commune a des difficultés pour trouver des ouvriers qualifiés. Celle-ci ne fait pas systématiquement appel aux centres de formation pour recruter à la source. Un partenariat pourrait donc être crée avec CENFORGIL par exemple.

PISTES ET PERSPÉCTIVES

* Faire de la maison de l’emploi et de la formation un point de contact mais aussi de centralisation de l’information.
* Créer et/ou mettre à jour des bases de données spécifiques :
  + Par secteur
  + Suivant le profil et les qualifications des candidat-e-s
* Créer des supports de communication pour améliorer la visibilité et valoriser la filière ISP.
* Mettre en place un dispositif pour relayer l’information entre les opérateurs de l’ISP mais aussi entre les opérateurs et les employeurs.
* Mettre en place des partenariats e/ou des parrainages entre chercheurs d’emploi et employeurs.
* Intervenir dans les écoles secondaires pour valoriser les secteurs qui recrutent.
* Organisation de « speed dating » entre les employeurs et les chercheurs d’emploi.

RÉFLEXION DES OPÉRATEURS DE L’ISP SUITE AUX PAROLES DES EMPLOYEURS

*« On remarque que les employeurs sont submergés par les candidatures spontanées »*

*« Il y a une réelle motivation des employeurs pour que l’on travaille ensemble. »*

*« Il faut trouver un moyen pour pouvoir pérenniser les liens avec les employeurs, clé d’un partenariat réussi ».*

*« Chaque employeur semble recruter en priorité via son propre réseau, il y a très peu de mise en commun ou de partage des ressources. »*

*« Nous devons prendre en compte les besoins des employeurs, leur montrer que nous pouvons leur rendre un service.»*

*« Il y a un réel besoin de centralisation de l’information ».*

*« Nous ne possédons pas de répertoire de compétences. »*

*« Il faut réfléchir à comment transmettre l’information de manière efficace, comment effectuer des pré-sélections.»*

*« Nous devons mettre en place un circuit court entre la demande de l’employeur et le chercheur d’emploi.»*

*« On peut noter l’importance du rapport humain dans le processus de recrutement. »*

*« Il faut renforcer le suivi des personnes qui sortent de formation qualifiante. »*

*« Nous devons mettre en place un dispositif fonctionnel et pérenne pour que les entreprises ne perdent pas confiance. Il ne faut pas que les attentes soient trop élevées ou trop ambitieuses pour ne pas risquer une désillusion. Nous devons construire des partenariats par étapes afin que les entreprises adhèrent à nos démarches. »*

*« Les représentants des centres de formation doivent être présents lors du troisième atelier. »*

*« La réussite du pacte appelle à des bases solides. Le projet doit être porté par des piliers centraux qui permettront ensuite de rassembler de nouveaux partenaires. »*

*« Il faut prendre en compte l’importance du lien de confiance. Comment celui-ci se construit entre les différents partenaires (opérateur de l’ISP, les institutions, le secteur privé. »*

*« Il faut une connaissance du terrain qui oblige d’organiser des rencontres avec les différents acteurs sur le long terme. »*

*« Nous pouvons envisager de faire un bilan un an après la signature du pacte et faire des relevés statistiques pour en évaluer les impacts. Ce pacte est le début d’un processus, qui a pour vocation d’évoluer suivant la mise en pratique. »*

SUITE

Le troisième atelier sera consacré à la construction d’une réponse aux besoins des entreprises. Celle-ci peut être simple et à petite échelle.

Une séance plénière sera organisée en septembre 2015 avec tous les participants des trois ateliers afin de resituer les travaux réalisés, de présenter les pistes concrètes élaborées pendant les troisièmes sessions, et de dialoguer avec l’échevin.