

ÉLÉMENTS D'ANALYSE SUR L'ACCOMPAGNEMENT DES CHÔMEURS

Renaud BIERLAIRE

Table des matières

1. Indicateurs de résultats	3
1.1. Indicateurs quantitatifs (1 ^{er} janvier - 30 juin 2006)	3
a) Personnes informées par courrier	3
b) Personnes informées par séance collective	3
c) Personnes informées par entretien individuel	3
d) Personnes informées par téléphone	4
1.2. Autres paramètres descriptifs (mars 2006)	5
a) Caractéristiques générales de l'échantillon	5
b) Recherche d'un premier emploi	6
c) Mobilité	7
d) ALE - Intérim	8
e) Connexion Internet et canaux de diffusion des offres d'emploi privilégiés par les demandeurs d'emploi (DE)	9
f) Curriculum vitae et lettre de motivation	11
g) Fréquence de consultation des offres	12
h) Formation et niveau d'instruction	13
i) Difficultés en français	15
j) Garde d'enfants	16
k) Logement	17
2. Indicateurs de moyens	18
2.1. Actions d'information et de conseil vis-à-vis des demandeurs d'emploi (DE)	18
a) Outils utilisés par les accompagnateurs FGTB	18
b) Problèmes rencontrés par les DE affiliés dans le cadre de leur parcours d'insertion ...	19
2.2. Spécificités régionales	19
2.3. Actions de support pour les accompagnateurs	24

1. Indicateurs de résultats

1.1. Indicateurs quantitatifs (1^{er} janvier - 30 juin 2006)

a) Personnes informées par courrier

Au cours des 6 premiers mois de 2006, les Régionales wallonnes de la FGTB ont informé par courrier 47.322 DE affiliés.

Les courriers sont envoyés par les accompagnateurs CEPAG dès réception par flux informatique de l'ONEM de l'annonce de l'avertissement. Le principal statut de la cohorte dominant est celui du chef de ménage (44,2%) ; de même, les hommes sont les mieux représentés. Une large majorité des personnes informées l'était dans le cadre de la phase 1 du dispositif.

DE informés entre le 01/01/06 et le 30/06/06	
Le Centre	4.046
Charleroi	9.141
Liège	13.627
Mons	4.421
Mouscron	933
Namur	6.009
Nivelles	1.858
Tournai	1.844
Verviers	2.784
Luxembourg	2.659
Total	47.322

Chef de ménage	Isolé	Cohabitant
20.709	10.121	16.065

H	F
26.829	20.493

Entretien 1	Entretien 2	Entretien 3
43.454	3.654	214

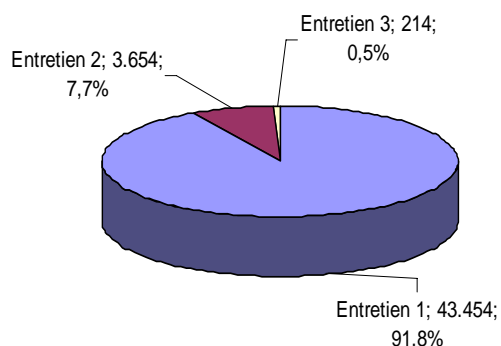
b) Personnes informées par séance collective

Le mode d'invitation et le public visé par les *collectives* sont différents d'une régionale à l'autre, c'est pourquoi un tableau comparatif n'a pu être réalisé (voir certains résultats au point 2). De manière générale, le taux de participation des séances oscille entre 40% et 60%, ce qui semble conforme aux résultats obtenus par le FOREM lors de ces séances d'informations.

c) Personnes informées par entretien individuel

Selon les données enregistrées informatiquement, 10.953 demandeurs d'emploi (DE) ont été vus au cours du premier semestre 2006. Soit un peu moins d'un quart des affiliés avertis par courrier (23,1%). On précisera par ailleurs que les entretiens individuels touchent également des publics différents d'une Régionale à l'autre.

Si l'on rapporte ces résultats à ceux présentés dans le rapport 2005 et qui concernaient 3 trimestres, on a une augmentation de 4.174 personnes.



DE venu à 1 entretien	DE venu à 2 entretiens	Total
10.375	578	10.953
21,9%	1,2%	23,1%

d) Personnes informées par téléphone

Les contacts téléphoniques avec les DE affiliés sont principalement utilisés dans trois cas de figure. Le premier est lié à l'absentéisme, à un entretien individuel notamment. Le second a trait aux affiliés en contrat, il vise à évaluer, après 2 mois, l'état des démarches que l'affilié est sensé entreprendre. Le troisième cas de figure vise à donner une information et une précision à un DE qui les aurait sollicitées. Ces contacts ne font pas l'objet d'un enregistrement systématique.

1.2. Autres paramètres descriptifs (échantillon mars 2006)

Pour produire les indicateurs infra, les accompagnateurs syndicaux ont utilisé une checklist (voir annexe) standard, lors des entretiens avec les affiliés. Ils ont enregistré les réponses selon des codes et une méthodologie commune à tous, afin de limiter les interprétations possibles.

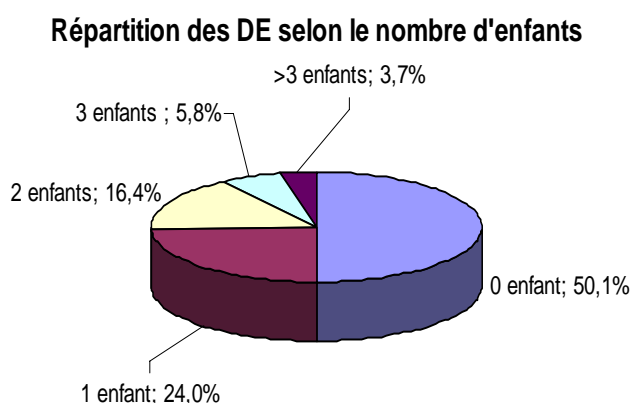
a) Caractéristiques générales de l'échantillon

Contrairement à la répartition par genre de la cohorte du premier semestre 2006, les femmes sont ici plus largement représentées. La part des DE avec au moins un enfant est de 50%, ce qui laisse deviner le problème de la garde des enfants (voir point J). Cette impression est encore renforcée par le fait que plus d'un quart de la cohorte a au moins deux enfants. Ce problème affecte, on le sait, les possibilités d'insertion dans différents types d'emploi ou de formation.

Si l'on rapporte le nombre d'entretiens sur le nombre d'accompagnateurs (12,5 ETP), on obtient un nombre d'accompagnement individuel journalier de 6 DE par accompagnateur, en fonction du nombre de jours ouvrables en mars 2006 (22). Ce résultat est relativement conforme au contingentement réalisé par le FOREM pour les conseillers dans le cadre du PAC.

Enfin, en moyenne, la proportion du chef de ménage est en légère augmentation par rapport à la période analysée en 2005 (+ 4%). Cette croissance du statut de chef de ménage par rapport aux trois premiers trimestres 2005 se fait principalement au détriment des cohabitants (- 3,8%).

Affiliés vu dans les Régionales en mars 06		
	H	F
Le Centre	20	44
Charleroi	137	221
Liège	202	305
Mons	98	132
Mouscron	23	26
Namur	28	33
Nivelles	22	51
Tournai*	13	34
Verviers	20	45
Luxembourg	90	110
Total	653	1.001
%	39,5%	60,5%



	0 enfant	1 enfant	2 enfants	3 enfants	>3 enfants	Nbre de DE avec enfant
Centre	27	21	13	3		37
Charleroi	180	93	57	21	11	182
Liège	294	103	71	24	14	212
Mons	106	60	42	10	11	123
Mouscron	23	11	8	5	6	30
Namur	34	14	6	6	1	27
Nivelles	34	19	12	5	4	40
Tournai	10	17	12	2	4	35
Verviers	31	9	13	9	4	35
Luxembourg	86	48	36	11	6	101
Total	825	395	270	96	61	822
%	50,1%	24,0%	16,4%	5,8%	3,7%	49,7%

	Isolé	Chef de ménage	Cohabitant
Le centre	6	29	30
Charleroi	72	152	133
Liège	145	188	170
Mons	45	117	68
Mouscron	7	23	19
Namur	19	24	18
Nivelles	10	25	39
Tournai	7	17	17
Verviers	11	29	25
Luxembourg	36	85	76
Total	358	689	595
%	21,8%	42,0%	36,2%

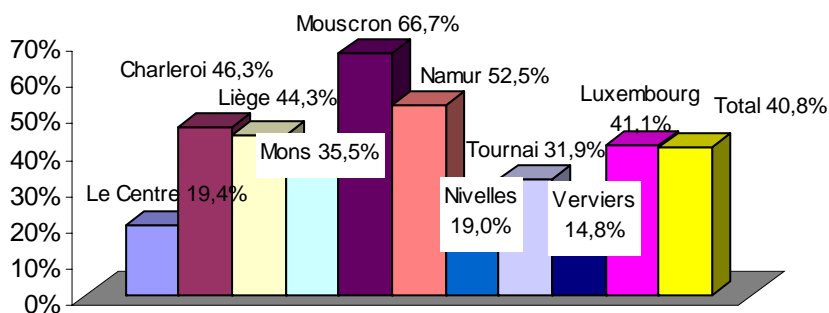
b) Recherche d'un premier emploi

Par rapport à l'année précédente, le nombre de DE à la recherche d'un premier emploi est en diminution, ce qui apparaît assez logique du fait de la prise en compte plus importante des chômeurs de la tranche d'âge 30/40 ans.

Il existe quelques disparités sensibles entre plusieurs Régionales (Verviers 14,8% - Mouscron 66%) qui devraient sans doute s'expliquer par l'âge du public touché pendant la période considérée. Enfin, rappelons une nuance de taille : « être à la recherche de son premier emploi » ne signifie pas qu'aucune tentative de trouver du travail n'a été réalisée auparavant.

	Non	Oui	% Oui
Le Centre	50	12	19,4%
Charleroi	190	164	46,3%
Liège	283	225	44,3%
Mons	147	81	35,5%
Mouscron	16	32	66,7%
Namur	29	32	52,5%
Nivelles	47	11	19,0%
Tournai	32	15	31,9%
Verviers	52	9	14,8%
Luxembourg	113	79	41,1%
Total	959	660	40,8%
%	59,2%	40,8%	

DE à la recherche d'un 1er emploi



c) Mobilité

Si en moyenne, près d'un DE affilié sur quatre déclare rencontrer des difficultés dans sa mobilité inhérente à son insertion professionnelle, le problème est encore plus préoccupant dans les régions du Luxembourg, de Verviers et de Mouscron. Plus de la moitié des affiliés interrogés dans ces régions déclarent être confrontés au problème. Ces difficultés sont essentiellement de deux ordres, l'une est inhérente à l'insuffisance de l'offre de transport public et l'autre aux différents coûts financiers de la mobilité (voiture, permis, essence, titres de transport, etc.). Les illustrations ne manquent pas.

Cette insuffisance d'offre de transports publics est souvent source de situations ubuesques qui ne prêtent malheureusement pas aux rires. Plusieurs accompagnateurs ont remarqué, notamment au Luxembourg, que pour répondre aux convocations de l'ONEM ou du FOREM, les affiliés devraient partir la veille au soir. Le report d'audition n'est pas toujours accepté !

	DE sans permis B	DE sans véhicule	DE ayant des problèmes de mobilité
Le Centre	49,2%	46,9%	37,7%
Charleroi	50,0%	69,0%	20,7%
Liège	52,2%	67,5%	1,2%
Mons	40,6%	59,6%	24,5%
Mouscron	54,2%	60,4%	56,3%
Namur	65,6%	75,4%	34,4%
Nivelles	33,8%	26,8%	18,2%
Tournai	48,9%	60,0%	38,3%
Verviers	44,6%	59,3%	50,9%
Luxembourg	50,5%	62,0%	53,6%
Total	49,1%	63,9%	22,6%

d) ALE - Intérim

La part des DE affiliés inscrits dans une ALE ou ayant presté une activité dans le cadre des titres-services se situe à un niveau relativement important (plus de une personne sur quatre), d'autant plus que le champ d'activités de ces deux systèmes est nettement défini. Des écarts sensibles existent toutefois entre les régions. La distinction entre opérateurs de titres-services n'a malheureusement pas été faite (sociétés intérimaires, ASBL, autres,...).

Le taux important de participation dans le système ALE et titres-services chez les DE affiliés peut en partie s'expliquer par la « moindre » qualification requise par les activités qui y sont développées. Cela concorde, en effet, assez bien avec le niveau d'instruction de plus de 50% des affiliés interrogés (inférieur au CESS). Notons cependant que, par rapport à l'année dernière, la proportion de DE participant à des activités dans le cadre d'une ALE ou via une société de titres-services est en légère diminution (- 3,9%). Il s'agit selon toute vraisemblance d'un effet de structure lié à la cohorte (la part des femmes était plus importante dans la cohorte de 2005).

La proportion de DE inscrits dans une agence d'intérim est par contre en légère augmentation par rapport à l'année précédente (+ 3%)¹. La part plus importante de DE plus âgés est sans doute un élément d'explication, au même titre que la pression de l'ONEM qui incite systématiquement les DE à augmenter leurs démarches d'inscription dans les agences de placement. Si le taux moyen d'inscrits est relativement important, la perception de l'intérim

¹ On signalera que la question portant sur l'inscription dans les agences intérimaires est indépendante de celle sur les titres-services et sur les ALE. Compte tenu du nombre croissant d'agences de placement qui ont développé des activités dans le cadre des titres-services, il est possible que certains DE aient renseigné avoir travaillé dans le cadre des titres-services et non via l'intérim, l'inverse étant également possible.

reste mitigée comme en témoigne la réponse à la question du canal de diffusion privilégié pour les offres d'emploi (58,5% ne consultent pas prioritairement les offres d'intérim).

Beaucoup de DE déclarent être inscrits dans des agences mais n'ont jamais été sollicités par celles-ci. D'autres encore regrettent le fait de n'être sollicités que pour des missions de très courte durée avec parfois comme corollaires des difficultés organisationnelles en termes de garde d'enfants et de déplacement.

Ce constat de mauvaise perception de l'intérim coïncide par ailleurs avec les résultats d'une enquête réalisée par le FOREM.

Enfin, on signalera un avis, largement partagé par les DE, concernant la difficulté d'obtenir les attestations de la part des agences. De plus, cette requête louable entraîne la stigmatisation auprès de l'employé de l'agence. Beaucoup de DE témoignent du changement de comportement de l'employé d'agence lorsque la demande est formulée ; or cette attestation est quasi systématiquement réclamée par l'ONEM.

	Agences Interim			ALE – Titres-services		
	Non	Oui	% Oui	Non	Oui	% Oui
Le Centre	30	35	53,8%	31	20	39,2%
Charleroi	151	204	57,5%	259	81	23,8%
Liège	71	240	77,2%	434	74	14,6%
Mons	117	113	49,1%	165	65	28,3%
Mouscron	5	6	54,5%	41	7	14,6%
Namur	22	39	63,9%	41	20	32,8%
Nivelles	16	13	44,8%	52	22	29,7%
Tournai	8	9	52,9%	21	26	55,3%
Verviers	32	12	27,3%	28	23	45,1%
Luxembourg	34	27	44,3%	117	82	41,2%
Total	486	698	59,0%	1189	420	26,1%

e) Connexion Internet et canaux de diffusion des offres d'emploi privilégiés par les DE

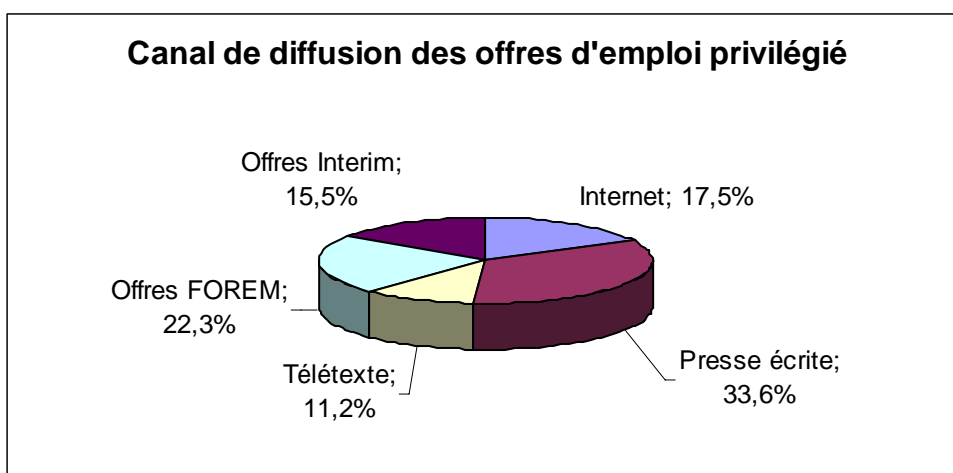
Une large majorité des DE interrogés ne disposent pas d'une connexion Internet, ce qui immanquablement diminue l'accès aux possibilités d'emploi et de formation. Au vu des résultats sur les canaux privilégiés par les DE, la capacité d'utiliser le médium Internet doit être mise en perspective. Si, en effet, plus de la moitié des DE affiliés déclarent ne pas utiliser régulièrement Internet pour la consultation des offres, c'est en partie lié à l'absence de connexion privée, mais aussi par manque de compétences dans le domaine. L'ensemble des services développés par le FOREM et d'autres opérateurs en matière d'emploi leur est par conséquent inaccessible.

Le soutien aux opérateurs et aux initiatives qui tendent à renforcer ces compétences doit donc continuer, voire se renforcer.

Au niveau des canaux privilégiés pour la recherche d'emploi, la presse écrite et les supports de diffusion du FOREM sont plébiscités. De manière générale, les résultats obtenus à la question des filières préférées correspondent assez fidèlement à ceux obtenus dans d'autres enquêtes sur le sujet (FOREM, Union Wallonne des Entreprises). Soulignons que l'enquête de l'UWE place en première position les agences de placement privées pour le classement patronal.

	Connexion Internet		
	Non	Oui	% Non
Le Centre	43	22	66,2%
Charleroi	185	171	52,0%
Liège	305	203	60,0%
Mons	174	56	75,7%
Mouscron	38	11	77,6%
Namur	27	34	44,3%
Nivelles	37	37	50,0%
Tournai	28	19	59,6%
Verviers	43	22	66,2%
Luxembourg	131	69	65,5%
Total	1.011	644	61,1%

	Internet			Presse écrite			Télétexte			Offres FOREM			Offres Interim		
	Non	Oui	% Non	Non	Oui	% Non	Non	Oui	% Non	Non	Oui	% Non	Non	Oui	% Non
Le Centre	34	30	53,1%	14	51	21,5%	18	47	27,7%	14	51	21,5%	30	35	46,2%
Charleroi	200	153	56,7%	60	293	17,0%	324	29	91,8%	249	104	70,5%	258	95	73,1%
Liège	275	233	54,1%	86	422	16,9%	320	187	63,1%	179	329	35,2%	270	237	53,3%
Mons	123	107	53,5%	26	204	11,3%	140	90	60,9%	110	119	48,0%	167	62	72,9%
Mouscron	38	10	79,2%	3	45	6,3%	44	3	93,6%	5	39	11,4%	5	39	11,4%
Namur	26	35	42,6%	0	61	0,0%	38	23	62,3%	25	36	41,0%	59	2	96,7%
Nivelles	23	51	31,1%	5	69	6,8%	50	24	67,6%	7	67	9,5%	23	51	31,1%
Tournai	28	19	59,6%	6	41	12,8%	23	24	48,9%	9	38	19,1%	19	28	40,4%
Verviers	40	25	61,5%	6	59	9,2%	51	14	78,5%	30	35	46,2%	49	16	75,4%
Luxembourg	50	75	40,0%	5	172	2,8%	62	32	66,0%	31	122	20,3%	43	89	32,6%
Total	837	738	53,1%	211	1.417	13,0%	1.070	473	69,3%	659	940	41,2%	923	654	58,5%



f) Curriculum vitae et lettre de motivation

La moyenne générale obtenue à la question de la possession ou non d'un CV et d'une lettre de motivation type est légèrement meilleure que l'année précédente. L'élargissement du public de référence y est sans doute pour quelque chose. A noter que détenir un CV ou une lettre de motivation ne signifie pas pour autant que ceux-ci sont opérationnels ou adaptés sur le fond et sur la forme. Plusieurs accompagnateurs CEPAG apportent d'ailleurs une aide à la réécriture et à la mise en page du CV, lorsqu'ils en ont les moyens et le temps.

La question de la possession d'un CV est par ailleurs régulièrement utilisée pour guider les DE affiliés vers les opérateurs (le FOREM et les opérateurs de l'appel à projets) qui développent des modules d'aide à la recherche d'emploi.

	CV			Lettre motivation		
	Non	Oui	% NON	Non	Oui	% NON
Le Centre	10	36	21,7%	12	34	26,1%
Charleroi	34	323	9,5%	118	230	33,9%
Liège	73	435	14,4%	205	302	40,4%
Mons	17	213	7,4%	42	188	18,3%
Mouscron	5	44	10,2%	22	27	44,9%
Namur	6	55	9,8%	12	49	19,7%
Nivelles	4	23	14,8%	23	18	56,1%
Tournai	6	40	13,0%	11	35	23,9%
Verviers	13	33	28,3%	22	27	44,9%
Luxembourg	31	169	15,5%	65	135	32,5%
Total	199	1.371	12,7%	532	1.045	33,7%

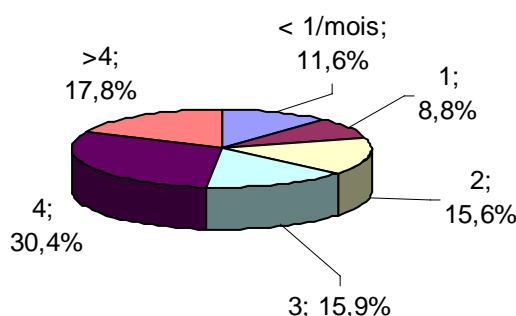
g) Fréquence de consultation des offres

88,4% des DE affiliés consultent au minimum une fois par mois les offres d'emploi et une large majorité (64,1%) les consulte au moins trois fois par mois.

Si l'on émet l'hypothèse que la consultation des offres débouche sur l'envoi d'au moins une candidature², en extrapolant ces chiffres à l'ensemble des DE et pour toute l'année, il semble incontestable que la principale source du chômage est l'insuffisance de l'offre, même si l'on veut bien considérer l'existence de pénuries de type qualitatif. On regrettera par ailleurs que pour cette tension particulière, l'ONEM ne priorise pas les recommandations du conseiller FOREM.

	< 1/mois	1	2	3	4	> 4
Le Centre	11	1	0	0	9	44
Charleroi	74	47	45	24	60	102
Liège	77	43	104	101	183	1
Mons	9	9	23	75	75	39
Mouscron	5	3	3	2	11	24
Namur	0	11	12	13	10	15
Nivelles	1	0	1	1	11	59
Tournai	2	12	8	13	10	2
Verviers	1	10	20	5	29	0
Luxembourg	10	8	40	27	102	6
Total	190	144	256	261	500	292
%	11,6%	8,8%	15,6%	15,9%	30,4%	17,8%

Répartition des DE selon le nombre de candidatures envoyées par mois



² Relevons par ailleurs que beaucoup de DE déclarent envoyer des candidatures spontanées (notamment vers les grandes entreprises privées et les administrations publiques).

h) Formation et niveau d'instruction

La majorité (80%) des DE interrogés ont arrêté leur scolarité soit au niveau de l'enseignement secondaire inférieur (CESI), soit au niveau secondaire supérieur (CESS).

En confrontant cette répartition à la structure wallonne du chômage par niveau d'instruction, on constate que les autres catégories enseignement primaire et supérieur sont sous-représentées (respectivement 13,3 % et 6,6 % contre 25% et 11,6% en Wallonie) au sein de la cohorte FGTB³.

On se risquera à formuler l'hypothèse au vu de l'absentéisme moyen aux séances collectives (environ 50%) qu'une partie des personnes absentes appartient au groupe de DE les moins scolarisés qui sont souvent moins aptes à saisir les enjeux du plan CNE.

L'analyse des sous-catégories des deux groupes scolaires les plus importants de la cohorte, montre une forte représentation des filières professionnelles et une plus faible présence de DE issus de l'enseignement général.

Quant à la formation professionnelle (FP), 22% des DE en ont terminé une. Signalons que certains DE ont terminé plusieurs formations professionnelles. Il n'y a pas d'écart à la moyenne important, à l'exception de Liège (12,6%) et de Tournai (55,3%). En s'attardant sur la ventilation des FP terminée selon le niveau d'instruction du DE, les résultats en termes relatifs confirme l'adage qui veut que *plus on est formé plus on se forme*. L'accompagnement par le FOREM devrait en principe faire évoluer positivement cette situation.

La répartition des formations (369)⁴ par type d'opérateur met en avant une nette préférence pour les opérateurs de la promotion sociale et pour le FOREM qui concernent ensemble près de trois quarts des formations.

Les Entreprises de Formation par le Travail (EFT) qui touchent un public plus fragilisé sont par contre très peu représentées.

Si les accompagnateurs rappellent systématiquement l'importance de passer au FOREM, ils se sont néanmoins, pour la plupart, constitué un réseau de relations chez les différents opérateurs de formation et d'emploi du territoire ; ce qui leur permet d'avoir une documentation non négligeable sur les offres de formations et d'activités d'insertion. Cet outil leur permet d'orienter les DE affiliés lorsque ceux-ci ont un projet professionnel vers l'opérateur ad-hoc ou

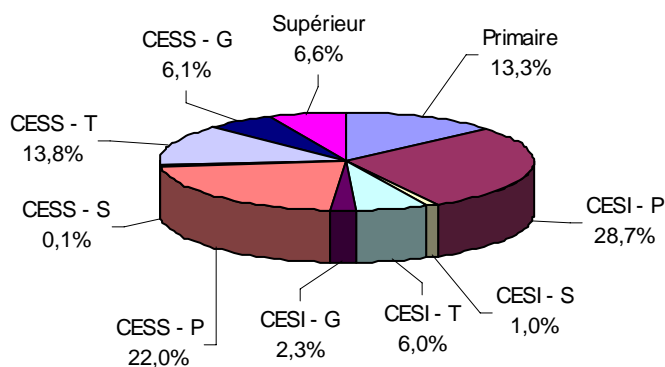
³ Rappelons que la structure de cette cohorte ne vaut que pour le mois de mars.

⁴ Elles n'ont pas toutes été recensées.

vers les personnes ressource des Carrefours Emploi Formation (CEFO) lorsque le projet est flou ou inexistant⁵.

	Primaire	CESI				CESS				SUPERIEUR
		P	S	T	G	P	S	T	G	
Le Centre	1	20	7	8	0	12	0	13	1	3
Charleroi	34	109	3	22	7	104	1	45	16	7
Liège	85	122	0	28	13	99	0	72	36	46
Mons	46	59	0	12	3	42	0	32	16	20
Mouscron	5	28	0	0	0	14	0	0	0	1
Namur	5	8	2	1	6	16	0	10	7	3
Nivelles	6	18	0	2	1	19	0	7	6	14
Tournai	5	15	0	8		6	0	7	3	3
Verviers	7	20	5	7	1	8	0	5	4	5
Luxembourg	23	69		9	7	39	0	33	11	6
Total	217	468	17	97	38	359	1	224	100	108
%	13,3%	28,7%	1,0%	6,0%	2,3%	22,0%	0,1%	13,8%	6,1%	6,6%
		38,1%				42,0%				

Répartition des DE par niveau d'étude

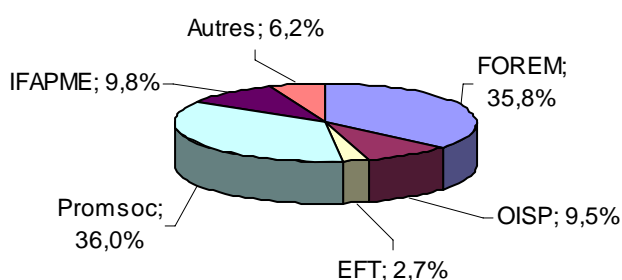


⁵ Précisons que le fait d'envoyer directement le DE chez un opérateur ne se substitue pas à l'orientation au FOREM.

	DE ayant terminé une formation professionnelle	%		Primaire + FP	CESI + FP	CESS + FP	SUP + FP
Le Centre	18	29,0%	Centre	0	11	8	1
Charleroi	60	16,8%	Charleroi	6	22	26	6
Liège	64	12,6%	Mons	6	16	32	7
Mons	61	26,6%	Liège	7	18	28	10
Mouscron	10	20,4%	Nivelles	1	4	6	6
Namur	18	29,5%	Tournai	4	13	9	0
Nivelles	17	29,8%	Verviers	1	9	6	2
Tournai	26	55,3%	Luxembourg	12	18	32	3
Verviers	18	27,7%	Total	37	111	147	35
Luxembourg	66	34,4%	%	17,9%	19,3%	23,1%	33,7%
Total	358	22,0%					

	FOREM	OISP	EFT	Promsoc	IFAPME	Autres
Le Centre	4	5	1	8	0	0
Charleroi	28	12		25	5	5
Liège	23	2	1	36	2	
Mons	20	0	0	29	3	9
Namur	7	0	0	2	1	8
Nivelles	10	3		3	2	
Tournai	14	6		5	2	1
Verviers	4	6		5	2	
Luxembourg	22	8	1	20	19	
Total	132	35	10	133	36	23
%	35,8%	9,5%	2,7%	36,0%	9,8%	6,2%

Répartition des DE par opérateurs de formations



i) Difficultés en français

9,4% des DE affiliés présentent des difficultés en langue française. Ce taux est relativement proche du niveau déterminé par LIRE et ECRIRE pour l'ensemble du territoire wallon. Ce problème est ostensiblement présent dans le Hainaut (Le Centre, Charleroi et Mons) ainsi qu'au Luxembourg et à Verviers.

Plusieurs Régionales travaillent par ailleurs en étroite collaboration avec LIRE et ECRIRE voire avec d'autres opérateurs de remédiation.

	Problèmes déclaré d'alphabétisation et/ou d'illettrisme		
	Non	Oui	% Oui
Le Centre	53	12	18,5%
Charleroi	309	47	13,2%
Liège	496	12	2,4%
Mons	206	23	10,0%
Mouscron	48	0	0,0%
Namur	61	0	0,0%
Nivelles	69	5	6,8%
Tournai	46	1	2,1%
Verviers	57	8	12,3%
Luxembourg	170	29	14,6%
Total	1.515	137	9,4%

j) Garde d'enfants

40,5% des DE affiliés avec un ou plusieurs enfants déclarent avoir des difficultés de garde. Les principales sources de difficultés sont du même ordre que pour la question de mobilité : l'insuffisance de l'offre et le coût. L'analyse territoriale met en évidence une acuité particulière du problème dans le Hainaut, à Namur et dans le Brabant wallon. Cette situation est connue, l'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE) pointe d'ailleurs la province hennuyère comme étant la zone la plus critique de la Communauté française, en terme de places d'accueil disponibles (le taux de couverture qui mesure le rapport entre le nombre de places d'accueil total et le nombre de naissances est de 19% pour le Hainaut). Quand au Brabant wallon, si le taux de couverture est meilleur que dans le Hainaut, les places y sont fort chères, au propre comme au figuré, du fait notamment d'une demande importante liée, entre autres, au fort taux d'activité des ménages, de même qu'à une plus forte implantation de structures privées non subsidiées et donc pas tenues d'appliquer les barèmes ONE.

Les différents plans de la Communauté française⁶ visant à inciter la création de nouvelles places d'accueil seront vraisemblablement insuffisants pour combler le manque. De plus, les récents problèmes liés au financement du Fonds d'Equipements et Services Collectifs (FESC) laissent craindre des lendemains peu réjouissants.

Il est en outre probable que les besoins de garde d'enfant croissent de pair avec l'augmentation des probables entrées en formation et des différentes actions que doivent mener les DE dans le cadre du plan CNE. L'augmentation des places d'accueil reste donc un enjeu fondamental pour améliorer les capacités d'insertion sur le marché de l'emploi.

⁶ Les axes majeurs de l'ONE concernent les synergies crèches/entreprises et l'augmentation du nombre d'accueillants, via notamment la modification de ce statut.

	Problème de garde d'enfant déclarée	Nbre de DE avec enfant(s)	%
Le Centre	17	37	45,9%
Charleroi	87	182	47,8%
Liège	47	212	22,2%
Mons	66	123	53,7%
Mouscron	11	30	36,7%
Namur	19	27	70,4%
Nivelles	22	40	55,0%
Tournai	25	35	71,4%
Verviers	11	35	31,4%
Luxembourg	28	101	27,7%
Total	333	822	40,5%

k) Logement

11,1% des DE interrogés déclarent avoir des problèmes de logement. La principale difficulté déclarée porte sur le manque de logements décents à des prix abordables. On fera remarquer que la consigne pour cette question était de ne prendre en considération que les DE qui ont fait une démarche auprès d'une société de logements publics. Il est donc probable que le problème soit plus aigu qu'il n'y paraisse.

Enfin, on ne peut s'empêcher, à la lecture des différents résultats sous-régionaux, de tirer un parallèle entre les situations critiques dans les régions du Brabant wallon (21,6%), de Namur (21,3%) et de Luxembourg (20,7%) et la pression foncière qui s'y applique.

	Difficultés de logement		
	Non	Oui	% Oui
Le Centre	54	11	16,9%
Charleroi	323	27	7,7%
Liège	464	44	8,7%
Mons	208	21	9,2%
Mouscron	45	3	6,3%
Namur	48	13	21,3%
Nivelles	58	16	21,6%
Tournai	41	6	12,8%
Verviers	64	1	1,5%
Luxembourg	157	41	20,7%
Total	1.462	183	11,1%

2. Indicateurs de moyens

2.1. Actions d'information et de conseil vis-à-vis des DE

Pour remplir les deux missions assignées par la convention, les accompagnateurs de la FGTB développent deux types d'actions qui occupent la majeure partie de leur travail : les séances d'informations collectives et les entretiens individuels.

Les *collectives* visent à présenter l'ensemble du processus d'activation ainsi que le rôle des différents acteurs qui y sont impliqués.

Les entretiens individuels sont organisés tantôt sur rendez-vous tantôt lors de permanences. Ils visent, d'une part, à préciser ou à clarifier, les informations données lors des collectives et, d'autre part, à aider le DE dans ses démarches d'insertion via un conseil de première ligne.

a) Outils utilisés par les accompagnateurs FGTB

De manière générale, chaque accompagnateur dispose d'outils qu'il utilise dans le cadre des différentes activités développées pour informer et accompagner les DE affiliés. Sans être exhaustifs, on citera :

- un datashow utilisé lors des collectives ;
- une checklist pour les entretiens individuels ;
- des guides pratiques pour aiguiller les DE vers le FOREM et les opérateurs adaptés ;
- la farde Action est également utilisée pour aider le DE dans ses démarches ;
- des répertoires socioprofessionnels ont également été rédigés dans certaines sections et sont distribués aux affiliés. Ces répertoires comprennent généralement les coordonnées : du Forem et de ses services décentralisés (Maisons de l'emploi, centres de formation), des structures d'accueil d'enfants, d'agences de placement, d'opérateurs d'insertion et de formation, etc.

b. Problèmes rencontrés par les DE affiliés dans le cadre de leur parcours d'insertion

Les problèmes soulevés par les DE affiliés sont sensiblement identiques que ceux évoqués l'année passée. Ils se posent néanmoins avec plus ou moins d'insistance selon leur situation géographique (voir commentaires dans le rapport FGTB). On peut toutefois dégager un tronc commun à l'ensemble des Régionales :

- la garde d'enfants ;
- la mobilité : le coût et le manque d'offre (variable d'une région à l'autre) ;
- la compréhension de certaines informations/communications (informations de l'OS, du FOREM, de l'ONEM) ;
- la compréhension du libellé de certaines offres d'emploi et la difficulté de trouver des offres adaptées (offres d'emploi très (trop) exigeantes : nécessité de disposer d'un permis et d'un véhicule, expérience requise, grande flexibilité, contrat temporaire, etc.) ;
- la confusion chez certains demandeurs d'emploi sanctionnés par rapport aux différents cadres structurant leur parcours d'insertion (convention FOREM vs contrat ONEM) ;
- l'inadéquation de certaines prescriptions dans les contrats/conventions ;
- la difficulté d'obtenir les pièces justificatives pour certains types de démarches ;
- l'accès domestique à Internet.

2.2. Spécificités régionales

Région du Centre

Précédemment, les séances collectives se tenaient une fois par mois et regroupaient beaucoup de personnes, ce qui n'était pas propice aux échanges. La Régionale a décidé, en conséquence, de dédoubler ces séances collectives afin de faciliter le dialogue au sein de plus petits groupes.

Depuis quelques temps, l'accompagnateur intègre dans ces séances une sensibilisation aux différentes aides à l'emploi et aux services ad hoc du FOREM.

Eu égard aux besoins détectés chez de nombreux affiliés, la Régionale, avec l'appui du Centre d'éducation permanente le CEPRÉ, propose une aide à la rédaction de CV et une initiation à l'informatique.

L'accompagnateur a participé au Salon du Service d'Information sur les Etudes et les Professions (SIEP), les 17 et 18 mars au hall des expositions de La Louvière, afin d'informer les visiteurs sur le plan d'accompagnement des chômeurs et sur les services offerts par sa Régionale dans le cadre de l'accompagnement des chômeurs.

Charleroi

Les séances collectives sont hebdomadaires (24 séances pour le premier semestre 2006). Elles sont décentralisées et ont concerné 1.750 personnes sur 3.555 invités (environ 50%).

Les séances collectives sont depuis fin 2005 ouvertes à d'autres opérateurs (La FUNOC - ARCHIPEL), qui peuvent intervenir en cas de question spécifiques. Leurs brochures sont distribuées en séance. Dans certaines communes, l'ALE participe également à ces séances.

Les accompagnateurs ont participé au Rallye de l'Emploi (du 21 au 24 mars) organisé par La MIREC. En sus de brochures informatives sur le dispositif distribuées aux visiteurs, cette participation a permis de nouer des contacts avec différents opérateurs d'emploi et de formation.

Dans la même veine, les accompagnateurs ont participé au Salon de l'Emploi d'Aiseau-Présles et de Les Bons Villers (27 avril).

Le 25 mai, ils ont collaboré à la manifestation « A la poursuite de ton job ». Les accompagnateurs y tenaient un stand et ont participé activement au jeu pédagogique développé dans le cadre de cette journée.

Mons

La Régionale de Mons organise en moyenne 6 séances collectives par mois avec un taux de présence avoisinant les 60%.

Il existe deux types de séances collectives. La première consiste à informer largement sur le dispositif et les services du FOREM. La deuxième vise à faire un bilan avec les DE sur les démarches entreprises à l'aide d'un outil réalisé par l'accompagnateur.

Des séances d'informations sont également menées par l'accompagnateur au sein de l'ASBL « La BOUSSOLE » auprès des DE inscrits dans les différents modules de recherche d'emploi.

L'accompagnateur organise des séances de suivi avec les DE et vérifie si les démarches prévues dans la convention d'accompagnement signée au FOREM sont respectées (inscription dans un centre de formation, envoi de candidatures,...). 40% des personnes invitées sont présentes lors de ces entretiens.

Liège

Les séances d'informations collectives sont organisées quotidiennement par la Régionale de Liège-Huy-Waremme.

Sur base des besoins identifiés lors des entretiens individuels avec les affiliés, un certain nombre de contacts ont été pris avec différents organismes : FOREM Conseil de Liège, OISP (SOFFT : Service d'Orientation et de Formation pour les Femmes à la recherche d'un Travail), le Centre de formation IFV (Institut des Forces de Ventas), des EFT, et le Centre d'aide aux justiciables.

Fin mars, les accompagnateurs CEPAG ont exposé le dispositif et leurs services lors d'une journée de rencontre à la Maison de quartier Sainte-Marguerite.

Mouscron

L'accompagnatrice a participé à une rencontre initiée par le FOREM avec l'ensemble des opérateurs ayant souscrit à l'appel à projet, ce qui lui a permis de se créer une documentation utile pour l'orientation des DE.

En vue d'informer sur le dispositif et les services d'accompagnement, l'accompagnatrice a participé les 3 et 4 février au Salon du SIEP.

La Régionale de Mouscron est, par ailleurs, partenaire de LIRE et ECRIRE dans le cadre d'un projet visant à faciliter l'accès des services aux personnes en difficulté de lecture et d'écriture.

L'accompagnatrice a fait des démarches auprès des principaux opérateurs d'appui à la création d'activités (AZIMUT, UCM, CELLULE ASTUCE) afin d'orienter au mieux certains affiliés ayant un projet d'activité en tant qu'indépendant. Des contacts ont également été noués avec l'ASBL « L'ECHELLE ».

Namur

Les séances collectives sont organisées hebdomadairement et de manière décentralisée dans la province. En moyenne, 55% des DE invités sont présents.

Le Centre d'éducation permanente AFICO qui a développé des modules d'aide à la recherche d'emploi participe régulièrement aux séances collectives de la Régionale de Namur.

Le service d'accompagnement devrait prochainement, en accord avec le FOREM, diffuser des offres d'emploi.

Nivelles

L'accompagnateur CEPAG a tissé de bonnes relations avec plusieurs Maisons de l'Emploi du Brabant wallon. Il reçoit régulièrement les fiches d'activités de ces Maisons de l'Emploi et les diffuse dès que l'occasion se présente.

Suite à des besoins identifiés lors de rencontres avec plusieurs DE, l'accompagnateur a pris des contacts avec la Maison d'insertion sociale « L'OUVRE-BOÎTE ».

Tournai

La Régionale organise des séances collectives entre une et deux fois par mois. En moyenne, une petite cinquantaine de personnes sont présentes à chaque séance.

L'accompagnateur CEPAG a rédigé un feuillet d'informations avec un coupon/réponse pour les personnes désireuses d'être contactées et aidées par les services d'accompagnement.

Le service d'accompagnement a également réalisé un support permettant aux DE de se questionner sur les démarches à entreprendre dans le cadre de son parcours d'insertion.

Verviers

Le service d'accompagnement de Verviers a tissé de nombreuses relations avec les opérateurs d'emploi et de formation de leur territoire. Ce réseau leur permet d'aller présenter leurs services ainsi que le plan CNE en dehors de l'OS.

L'accompagnatrice CEPAG participe régulièrement à des projets et manifestations en rapport avec l'emploi et la formation : « Dispositif pour la prise en compte de l'illettrisme », « Modes d'emplois », salon du SIEP, etc.

Lors des entretiens individuels, l'accompagnatrice aide régulièrement les personnes (1/5) dans la rédaction de CV et de lettres de motivation grâce à l'appui d'un opérateur de l'appel à projet.

En moyenne 75% des personnes invitées en entretien individuel sont présentes à la Régionale (1.028 personnes pour le 1^{er} semestre 2006).

La Régionale de Verviers organise des séances collectives bimensuelles et la participation est en moyenne de 60%.

L'accompagnatrice oriente régulièrement les personnes vers le module «LA BOUSSOLE ».

Luxembourg

Les séances d'informations collectives sont organisées quotidiennement et de manière décentralisée, du fait notamment des spécificités territoriales. A partir de septembre 2006, les entretiens individuels seront renforcés.

Compte tenu des difficultés de mobilité sur le territoire, l'accompagnateur CEPAG a participé à une semaine de réflexion organisée par la Région wallonne et les TEC sur cette thématique, afin notamment d'y relayer les difficultés rencontrées par les DE.

L'accompagnateur CEPAG a établi un réseau de relations avec plusieurs agents de la Direction régionale et des Maisons de l'Emploi de la Province. Il a également visité d'autres opérateurs d'insertion socioprofessionnelle dans le but d'informer et d'orienter au mieux les DE.

L'accompagnateur participe par ailleurs à une plateforme initiée par le CSEF qui vise notamment à améliorer le taux de présences au FOREM et chez d'autres opérateurs. La problématique des pré-requis à l'entrée en formation est l'autre thème central de cette plateforme.

Enfin un document reprenant les coordonnées et les différentes formations des organismes d'insertion socioprofessionnelle de la province a été envoyé par la Régionale.

2.3. Actions de support pour les accompagnateurs

Le CEPAG organise mensuellement des réunions de coordination avec l'ensemble des accompagnateurs. Ces réunions ont notamment pour but de détecter les difficultés et besoins des accompagnateurs dans l'exercice de leurs missions et d'y apporter les solutions adéquates. Le tableau, ci-après, reprend les points abordés (en dehors des points de fonctionnement interne), lors des réunions du premier semestre 2006.

Réunion de coordination	Thèmes
18/01/2006	<ul style="list-style-type: none">• Simplification administrative pour les DE - état des lieux
15/02/2006	<ul style="list-style-type: none">• Préparation du rapport d'activités 2006 Mise en place des rencontres locales avec le FOREM
15/03/2006	<ul style="list-style-type: none">• Echange sur les difficultés liées au délai d'entrée en formation ou dans un module d'accompagnement Mise en œuvre de la nouvelle checklist
19/04/2006	<ul style="list-style-type: none">• Evaluation du plan CNE Simplification administrative pour les DE - retour des travaux au sein du CESRW
31/05/2006	<ul style="list-style-type: none">• Information sur la synthèse du bilan personnel et professionnel Préparation de la formation sur les outils de communication

Le 21 juin 2006, les accompagnateurs ont participé à une journée de formation et d'échanges consacrée aux différents dispositifs d'aide à l'emploi et aux outils et stratégies de communication (avec la participation de madame P. Manesse du service aux entreprises du FOREM de La Louvière).