**PV SEMINAIRE TRANSNATIONAL MIREC**

**« Pratiques d’intermédiation : l’importance des relations avec les entreprises pour l’insertion durable des chômeur/euse.s de longue durée (CLD) »**

**15/03/2023 – CHARLEROI**

**Présent.e.s** : cfr « Liste des participants\_séminaire transnational SKY - MIREC.xlsx » en annexe

**Support de présentation** : cfr « Pratiques d'intermédiation - l'importance des relations avec les entreprises pour l'insertion durable des CLD.pptx » en annexe

**I. Introduction par Emelyne DESCHAMPS, Directrice générale de la MIREC**

Emelyne DESCHAMPS - MIREC accueille les participants et revient sur l’impact du projet SKY au niveau de l’association carolorégienne. Ce projet innovant de recherche et de développement permet à la MIREC de se réinscrire dans un réseau européen, d’échanger avec d’autres organismes qui interviennent dans la formation et l’accompagnement tout en expérimentant de nouveaux champs d’actions.

Emelyne DESCHAMPS - MIREC parcourt l’ordre du jour et le timing proposé pour la matinée.

**II. Présentation du projet SKY – Skills for long-term unemployed et de ses partenaires transnationaux par Eric DEGIMBE, Directeur du CEC**

Eric DEGIMBE - CEC souhaite la bienvenue au séminaire transnational du projet SKY (acronyme pour Skills for long-term unemployed - traduit par compétences ou habilités pour les chômeurs de longue durée), financé par la Commission européenne et le programme Erasmus+.

Le projet SKY propose :

* d’expérimenter les micro-formations pour acquérir des gestes professionnelles qui répondent aux besoins du marché du travail ;
* de proposer un outil complémentaire aux organismes en charge de la formation de ce public par le développement de micro-formations.

Le projet SKY, en quelques lignes :

* est coordonné par le CEC (Centre Européen de Coordination) basé à Bruxelles qui développe des partenariats et des projets européens
* s’est basé de l’expérimentation française Territoire Zéro Chômeur de Longue Durée qui part de 3 hypothèses :
1. Personne n’est inemployable car l’emploi est adapté aux compétences et capacités des personnes ;
2. Ce n’est pas le travail qui manque car des secteurs d’activités sont en pénurie de main d’œuvre ;
3. Ce n’est pas l’argent qui manque car la privation d’emploi coûte plus cher que l’augmentation d’emploi supplémentaire.
* permet aux chômeurs de longue durée de donner l’envie de réapprendre mais aussi de valoriser des compétences déjà acquises.
* a débuté en mars 2022 pour une période de 2 ans avec la sélection de bonnes pratiques puis l’organisation de groupes de travail territoriaux, regroupant des entreprises et des organismes de formation afin d’identifier les gestes professionnels dont les entreprises ont besoin pour les expérimenter ensuite sur 125 demandeurs d’emploi. Ainsi, chaque partenaire réalisera 5 vidéos des 6 gestes professionnels à acquérir. Enfin, le CEC proposera des recommandations politiques aux institutions européennes ainsi qu’aux politiques locales de l’emploi.
* compte des partenaires de 5 pays différents :
* **Pour la France** : AGFE qui collabore avec 2 plans locaux Cergy-Pontoise et Roissy pays de France via les PLIE qui proposent des parcours d’insertion socio-professionnelle.
* **Pour l’Italie** : SCF - Scuola Centrale Formazione, une fédération nationale qui regroupe 50 organisations avec 100 centres de formation. Pour ce projet, il travaille avec deux centres spécifiques Opim et Fomal sur le territoire de Bologne.
* **Pour l’Espagne** : Fondation TRINIJOVE qui développe des activités à Barcelone dans l’insertion socio-professionnelle proposant stage et emploi (ex. gestion des déchets à l’aéroport de Barcelone).
* **Pour la Pologne** : Fondation BARKA spécialisé dans l’intégration des publics très éloignés de l’emploi (sans abri, personnes victimes d’addiction,…)
* **Pour la Belgique** : MIREC

**III. Bilan des compétences chez chacun(e) des CLD avant et après la micro-formation afin d’identifier les gestes et compétences acquis par le CLD**

**IV. L’accueil des chômeurs/euses de longue durée : quels outils et pour quelles finalités ? par Alexia TASACOS, Responsable de projet MIREC**

Alexia TASACOS – MIREC dévoile les outils utilisés au CEP (Centre d’Evaluation des Potentialités, premier accueil à la MIREC :

* **Entretien de premier accueil** avec un canevas semi-directif pour tous les bénéficiaires autour de 3 questions :
	+ Ce que la personne sait faire (maîtrisé)
	+ Ce que la personne souhaite faire (souhaité)
	+ Ce que la personne ne veut plus faire
* **Canevas d’entretien propre à un métier/un secteur** afin de mettre en situation un demandeur d’emploi face à un métier et un secteur visé (p.e. pour la formation « Conducteur/tric poids lourd »)
* **Métierama** : jeu ludique avec des fiches métier pour faire découvrir les métiers que le/la demandeur/euse d’emploi ne connaît pas.
* **Explorama** : contenu ludique avec photos sous forme de planches en abordant l’environnement professionnel et les gestes en faisant un parallèle avec les hobbies.
* **Vis ma vie** : vidéo avec les conditions de travail et une vision claire du métier à faire visionner au/à la demandeur/euse d’emploi
* **Grilles de compétence – Médiation active** où le/la demandeur/euse d’emploi va s’évaluer à chaque métier et pointer les compétences à mettre à jour
* **Autres outils** : Vidéo métiers d’Horizon Emploi, YouTube, pour identifier le savoir-être et savoir-faire à avoir

Ces outils sont utilisés en fonction du profil de la personne devant soi et des besoins, surtout pour ceux qui n’ont aucune idée de l’orientation professionnelle qu’ils/elles souhaitent suivre.

**V. L’intermédiation et la médiation active au service de l’insertion socioprofessionnelle par Jérôme PRESTIFILIPPO, Coordinateur MIREC**

Jérôme PRESTIFILIPPO – MIREC précise le concept de la médiation active comme suit :

* **Territoire**

La MIREC intervient sur l’arrondissement de Charleroi qui regroupe plus de 400.000 habitants, territoire 6 fois plus peuplé que la moyenne nationale dans une région post-industrielle qui a connu la sidérurgie, le charbon, le verre au 20ème siècle mais qui s’est modernisée avec l’aéronautique, la biotechnologie et la logistique. A l’heure actuelle, le territoire regroupe 5000 entreprises dont 1000 travaille avec la MIREC.

* **Cadre d’intervention**

L’intermédiation et la médiation active s’articulent autour de 7 engagements :

* Mieux connaître et analyser la demande
* Diffuser l’offre d’emploi avec réactivité
* Prendre en charge ou soutenir le recrutement
* Dispenser des informations de première ligne
* Proposer des séquences d’ajustement ou de formation
* Assurer un suivi dans l’emploi
* Se positionner en véritable partenaire
* **Intermédiation et la médiation active**

Par médiation active, on entend une intervention directe sur le processus d’établissement d’une offre d’emploi qui se construit réciproquement avec l’employeur. Là où l’intermédiation intervient dans un second temps avec une création indépendante de l’offre. Cette dernière approche construit son rapport à la qualification par une logique d’adéquation entre l’offre et la demande. Pour que les exigences définies par l’employeur soient rencontrées, il faut envisager la montée en compétence du chercheur d’emploi et viser l’appariement et le *matching* au sein d’un processus linéaire. La médiation active prend le contre-pied en pesant avec force sur la négociation contractuelle et l’objectivation des compétences identifiées pour le poste de travail. Le parcours d’insertion se veut constitué d’aller-retour permettant l’acquisition de compétences diverses qui suscitent des opportunités d’emploi (parcours itératif).

Ces deux méthodes sont utiles et doivent être utilisées de manière croisée et ciblée en fonction des besoins. « S’adapter, c’est notre métier » consacre parfaitement l’approche de la MIREC dans la personnalisation de l’accompagnement, le ciblage de la prospection et l’adaptation de l’utilisation des outils d’insertion (tel que le stage).

Au regard de cette réflexion, nous sommes en droit de nous interroger sur la place qu’occupe l’entreprise dans ce processus méthodologique initié par la MIREC, et comment elle entretient la relation avec le chercheur d’emploi au bénéfice de l’insertion. La question « forme-t-on pour insérer ou insère-t-on pour former ? » représente parfaitement l’opposition d’approche partagée précédemment. Là où la tendance du monde de l’insertion socio-professionnelle est de s’attacher à travailler sur la montée en compétence du public en recherche d’emploi, la médiation active vise à rendre davantage acteur l’entreprise dans le processus de formation continue. Le contrat de travail n’étant qu’un début à l’acquisition de nouvelles compétences/habilitées et non une fin en soi.

Pour réussir à mobiliser l’employeur, celui-ci doit adhérer aux valeurs et aux missions qui nous animent et contribuer à combattre l’exclusion par l’emploi en étant un partenaire affirmé. Nous devons occuper une place égalitaire dans la négociation et construire le meilleur cadre formatif possible pour ambitionner d’atteindre l’emploi durable et de qualité.

S’engager et agir ensemble au travers d’actions innovantes, c’est la meilleure conclusion (dans la continuité d’un accompagnement adapté) pour implémenter le projet SKY, et permettre la reconnaissance de gestes professionnels contextualisés par et pour l’entreprise.

Jérôme PRESTIFILIPPO - MIREC présente un exemple concret d’opérationnalisation de la méthode.

* **Conclusions**

La MIREC est convaincue de l’implémentation de ce projet SKY dans l’approche développée au point précédent.

Eric DEGIMBE - CEC met en valeur la qualité d’intervention et appuie l’importance du jobcoach pour sensibiliser les entreprises.

Emelyne DESCHAMPS - MIREC souligne la participation d’entreprises partenaires et les invite à se présenter :

* ECOSERVICES : « mise en stage dans notre entreprise d’aide-ménagères. Si le stage fonctionne très bien, un emploi est à la clé en contrat à durée indéterminée. »
* KAPSERVICES
* PICOBEL’EAU
* RETRIVAL: « 25 ans d’expérience, programme de formation monté avec l’aide de la MIREC, participation à la création de plus de 100 emplois et des collaborations régulières avec la MIREC pour des propositions de stage. »
* TIBI : « collaboration depuis de nombreuses années dans le cadre des recyparcs pour l’insertion de stagiaires durant la période estivale (stage d’un 1 à 2 semaines avec un contrat à durée déterminée si çà convient). »

mais aussi des opérateurs de formation :

* Centre de compétences FOREM Business : « collaboration avec la MIREC sur des formations dans la cadre de l’industrie alimentaire mais aussi des formations plus spécifiques softskills sur la maturité digitale. »

**VI. L’identification des gestes professionnels dans le cadre de l’expérimentation SKY par Fiona D’ANTONIO, Chargée de communication MIREC**

Fiona D’ANTONIO - MIREC précise les secteurs qui pourraient bénéficier des micro-formations en identifiant 3 champs professionnels :

* Services aux personnes, focalisé sur l’aide à domicile avec le profil d’aide-ménager.e ;
* HoReCa, focalisé sur les fonctions de commis de cuisine et collaborateur/trice en restauration rapide ;
* Gestion des ressources/déchets, focalisé sur les fonctions d’agent valoriste, d’opérateur de tri et recycleur/euse.

**Méthodologie d’identification des gestes professionnels**

La MIREC a analysé plusieurs ressources documentaires telles que :

* Référentiel de compétences ESCO
* Grilles de compétences Médiation active
* Fiches d’identité métier – Horizon Emploi
* Service francophone des Métiers et des Qualifications SFMQ

et a fait ressortir les compétences-clé demandées de la part des entreprises, l’idée finale étant de décliner les compétences en gestes professionnels, aptitudes et comportement à adopter.

**Compétences-clés**

* Pour Services aux personnes
* Entretenir le lieu de vie en s’adaptant aux habitudes de vie du bénéficiaire et en veillant à sa sécurité
* Appliquer les règles d’hygiène, de sécurité et d’ergonomie appropriées
* Appliquer les règles de prévention des accidents domestiques
* Maintenir un environnement de travail sûr, hygiénique et sécurisé
* Utiliser des produits et matériels adéquats
* Planifier et organiser ses déplacements
* Pour l’HoReCa
* Appliquer rigoureusement les règles en matière de sécurité et d’hygiène
* Communiquer avec ses collègues/la hiérarchie/la clientèle
* Résister au stress
* Résister à la fatigue physique et nerveuse
* Pour la gestion des déchets
* Identifier et trier les déchets
* Utiliser des équipements de protection individuelle
* Respecter les règles liées à la sécurité et à l’ergonomie
* Manipuler des charges
* Connaitre les différentes filières de valorisation ou de recyclage
* Supporter des conditions particulières (bruits, odeurs, poussières)

**Gestes et habilités professionnelles retenues**

* Pour Services aux personnes
* Savoir utiliser son smartphone dans un contexte professionnel pour faciliter ses déplacements
* Connaitre les risques domestiques et maitriser les gestes de premiers secours

***Réactions du secteur*** :

Sarah BAMBERGER - Form TS : fonds de formation présent pour soutenir les entreprises dans leur obligation de formation car les aide-ménagères doivent être formées sur les produits de nettoyage et techniques de nettoyage. La facilité de déplacement est une très grosse difficulté (pas spécialement qu’ils ne savent pas se déplacer mais plutôt dans la peur du déplacement, surtout que le smartphone n’est pas toujours facile d’utilisation chez certain.e.s).

De plus, le permis de conduire B n’est pas toujours obligatoire. Des entreprises mettent à disposition parfois des trottinettes électriques ou voitures sans permis comme autre alternative.

Laura HAMBOUN- EKOSERVICES : rejoint sur les deux manquements identifiés, c’est-à-dire manquement des candidats qui savent se déplacer. Mon entreprise est considérée comme risque aggravé. On fait face aussi aux morsures de chien.

→ aller voir la compagne de prévention sur <https://www.tousrespectueux.be/>

***Réaction de l’expert méthodologique*** :

Jean BUFFENOIR - CEC : Par rapport aux gestes et habilités, on ne les écrit pas sous forme de verbe actif. On revient à un langage plus direct en fonction des acteurs de terrain.

Les gestes professionnels sont la base de construction des compétences. C’est la façon dont on se perçoit dans l’acquisition d’une technique. Pour l’écriture de la compétence, on ne prend pas des verbes d’action mais un langage simple, direct par rapport aux personnes qui vont agir.

* Pour l’HoReCa
* Connaitre et respecter les règles d’hygiène en cuisine professionnelle
* Les soft skills/compétences transversales indispensables pour travailler dans l’HoReCa

***Réaction du secteur*** :

Matthieu DAUBRESSE - Le Levain : Pour certaines personnes, ça ne pose pas de problème ; pour d’autres, oui. On est face à un public beaucoup plus complexe qui a besoin d’avoir une approche plus sociale que technique. Pas de problème d’aller vers ce type de compétences.

* Pour la gestion des déchets
* Porter un équipement de protection individuel
* Identifier les types de déchets, leurs caractéristiques et l’intérêt de leur recyclage

***Réaction du secteur*** :

Isabelle DUFROMONT – TIBI : la sécurité est un élément super important. Les agents ne sont pas toujours conscients des risques autour d’eux, pas uniquement liés aux équipements de protection individuels (EPI).

***Réaction méthodologique*** :

Andrée DEBRULLE – CEC : Les éléments découverts à travers les présentations sont :

* Un vaste partenariat qui gravite autour de la MIREC ;
* L’entourage professionnel qui est relativement costaud en s’assurant de la collaboration des services du FOREM
* Mais où sont les organisations syndicales ? La logique « santé » et « sécurité » sur le lieu de travail doit aussi les mettre en évidence.

Emelyne DESCHAMPS – MIREC : les organisations syndicales sont généralement conviées dans les comités d’accompagnement des projets sectoriels mais il serait judicieux de les associer pour les groupes de travail territoriaux.

Laura HAMDOUN : proposition de mettre en contact avec une représentante de la FGTB dans le cadre des titres-services.

***Regards sur le projet SKY*** :

Thierry DOCK – CSC rebondit sur l’intervention d’Andrée DEBRULLE. Le regard syndical est important et indispensable pour prendre en considération une série d’éléments (santé, sécurité…).

De manière plus globale, le Conseil supérieur de l’emploi en Belgique a réalisé un rapport sur la formation et a mis en évidence le fait que si une travailleuse sur deux qui participe à une démarche de formation, seulement 13 % sont des peu-qualifiés.

Cette expérience-pilote est un ajout majeur dans le champ de la formation de faire en sorte qu’ils sont déployés équitablement et que ça ne soit pas systématiquement les personnes formées qui puissent en bénéficier. Au niveau des partenaires, j’imagine bien que des chiffres semblables pourraient sûrement être similaires à l’étranger.

Thierry DOCK – CSC croise ce rapport avec celui du secteur de l’insertion socio-professionnelle qui a mis en évidence des problèmes d’attractivité de leur centre pour trouver des candidats (durée des formations, besoin de perspective à court terme et non correspondant à leur attente prioritaire).

Les micro-formations ne vont pas remplacer la formation mais vont rencontrer les besoins des entreprises. L’enjeu est aussi autour de la certification.

Sarah BAMBERGER - Form TS : Le manque de motivation quel que soit le secteur, est souvent dû à l’image qu’on véhicule de ce travail. La publicité faite dans les journaux n’arrange rien.

**VII. La micro-formation, un outil innovant du dispositif d’insertion socioprofessionnelle par Emelyne DESCHAMPS, Directrice générale MIREC**

Emelyne DESCHAMPS – MIREC précise la définition de la micro-formation et indique les prochaines étapes du projet SKY :

* Organiser des Groupes de Travail Territoriaux :
	+ 30 mars 2023 : contenu pédagogique et référentiels des micro-formations
	+ 17 avril 2023 : création des supports vidéos
* Lancer l’appel aux entreprises à s’investir pour approfondir et mieux définir les gestes professionnels.
* Associer les demandeurs d’emploi et les organisations syndicales
* Mesurer le delta des habilités professionnelles du demandeur d’emploi à l’entrée du processus et la capacité à exécuter le geste professionnel à l’issue de la micro-formation.
* Intégrer à la MIREC la validation des micro-formations avec des badges de compétences numériques
* Travailler avec les entreprises et les partenaires sur base de convention.

En résumé :

1. Une compréhension des composantes d’un champ professionnel
2. Une analyse des habiletés professionnelles du candidat
3. Un parcours de formation individualisé
4. Des sessions de micro-formations avec des exercices pratiques
5. Des évaluations progressives du niveau d’acquis des performances du geste
6. Une validation en micro-certification du geste et de l’attitude professionnels
(en référence au niveau de qualification de la compétence dans le champ professionnel visé et en partenariat avec l’entreprise d’accueil)

***Regards du Service public de l’emploi en Wallonie (FOREM) sur le projet SKY*** :

Matthieu GUERIN – FOREM précise qu’il s’agit d’une étape supplémentaire intéressante dans le processus d’accompagnement et de formation du public. Elle peut répondre à des besoins avec une flexibilité supplémentaire.

**VIII. Conclusion provisoire des travaux par Jean BUFFENOIR & Tommaso GRIMALDI & UNESSA**

Tommaso GRIMALDI – UNESSA remercie pour l’échange de contenus très riches ce qui confirme le bien-fondé du projet SKY.

L’essentiel de ce dispositif est de donner aux gens la possibilité d’apprendre à réapprendre, ce qui signifie de valoriser les expériences informelles et assurer les différentes facettes du soft skills.

**En conclusion :**

D’une part, la nécessité d’un rapport étroit avec les entreprises pour identifier leurs besoins,

D’autre part, le chercheur d’emploi, son profil et ses attentes sont au centre du processus.

Où est la place des centres de formation ? Ils doivent être en support.

La démarche doit être réinventée chaque jour et propre à un territoire.

Jean BUFFENOIR félicite la MIREC pour la compréhension du processus avec cette démarche en entonnoir aux départs des gestes professionnels.

Néanmoins, il précise certaines choses :

1. Quand on parle d’entreprise, il n’y a pas que les représentants d’entreprise ; il faut donner la parole aux acteurs de l’entreprise, c’est-à-dire qu’ils puissent exprimer comment eux, à partir des tâches professionnelles données, des compétences acquises en formation, ils agissent dans leurs gestes professionnels et comment ils peuvent enseigner la façon dont ils répondent aux gestes professionnels. C’est le fondement du geste professionnel et il s’apprend avec d’autres.
2. La différence « habilité » et « habileté » : on acquiert des habilités (gestes professionnels) avec des habiletés en anglais « Crow Mindset ».

Plus concrètement : on a des habiletés qui permettent d’avoir des habilités à faire un travail.

1. Souvent, les compétences sont écrites à partir des tâches professionnelles. L’approche par les gestes professionnels devrait permettre de repenser l’écriture et la façon dont on met en œuvre des compétences pour accomplir des tâches.
2. Les skills, ce sont des habilités et non des compétences.

Emelyne DESCHAMPS – MIREC remercie toutes les personnes internes et externes pour la participation et la logistique et se réjouit du rendez-vous prévu prochainement avec les partenaires européens à Barcelone.