

Relevé des besoins en compétences des demandeurs d'emploi

Province de Luxembourg

2 MARS 2019

IBEFE Luxembourg



Table des matières

PARTIE 1 - Note méthodologie.....	3
PARTIE 2 - Préambule	7
PARTIE 3 - Les 11 compétences à la loupe	9
PARTIE 4 - Hiérarchisation par groupe de compétences	35
PARTIE 5 - Conclusion	46

PARTIE 1 - Note méthodologie

Contexte de la demande

En préparation du futur dispositif visant à répondre aux besoins d'insertion des demandeurs d'emploi à partir de 2021, le Forem doit analyser les besoins des particuliers pour s'insérer à l'emploi dans les différents territoires de Wallonie.

Pour ce faire, l'Administratrice générale du Forem, Madame Vanboeckstal, a sollicité les Instances Bassins dans le courant du mois d'octobre 2019 pour réaliser une analyse sur les besoins des demandeurs d'emploi inoccupés sur leur territoire dans le cadre de leur insertion socio-professionnelle.

Dans le cadre de cette préparation au nouveau dispositif, deux réalisations sont attendues :

- Volet 1 : Une analyse des besoins pour s'insérer à l'emploi, menée par l'instance bassin d'ici la mi-décembre. L'analyse concerne l'ensemble des demandeurs d'emploi (pas uniquement les demandeurs d'emploi éloignés de l'emploi et/ou accompagnés par le Forem) ;
- Volet 2 : Une mise en perspective des analyses des appels à projets précédents avec l'analyse de l'IBEFE et d'autres éléments préalablement recueillis par le Forem auprès des conseillers du Forem et auprès des demandeurs d'emploi.

Le volet 1 fera l'objet d'une présentation aux services de l'AMEF par chaque Instance qui sera enrichie d'une discussion - bassin par bassin - en direction territoriale avec les services « Relations aux opérateurs » et d'autres experts du Forem (03 décembre 2019).

Début 2020, l'AMEF sera amenée à consolider l'ensemble des analyses et organisera un retour aux Instances (février 2019).

Description de la demande

L'analyse des IBEFE va devoir fournir une vue des enjeux pour l'insertion à l'emploi, exprimés idéalement en termes de déficits de compétences. Le nouveau dispositif de formations devra y répondre.

C'est pourquoi les différents inputs de l'analyse aborderont les besoins sous l'angle des besoins des particuliers et non sur base des prestations à fournir.

Pour garantir une certaine cohérence dans les éléments récoltés dans tous les territoires, le Forem via son service d'analyses (AMEF) a créé un canevas qui exprime les besoins en compétences pour l'insertion socio-professionnelle au travers de 11 compétences (ou déficits) nécessaires à une insertion socio-professionnelle.

Voici les 11 compétences retenues (sur base de différents référentiels) :

1. **S'identifier à un métier** : identifier les contraintes du monde du travail, les contraintes de l'exercice d'un métier et s'y adapter (la personne présente-t-elle son avenir via l'exercice d'un métier ?).
2. **Créer les conditions favorables à la réussite d'un projet et construire un parcours** : la personne est-elle en mesure de déterminer les étapes à franchir pour réaliser son projet, identifier les problèmes à résoudre, les compétences à maîtriser ?
3. **Mobiliser les ressources de recherche d'emploi** : la personne mobilise-t-elle les outils de la recherche d'emploi, s'adresse-t-elle aux acteurs susceptibles d'aider à trouver de l'emploi, ...
4. **Communiquer à l'écrit** : la personne peut-elle produire des écrits dans un contexte professionnel ou dans celui de la recherche d'emploi ?
5. **Communiquer à l'oral** : interagir oralement avec des interlocuteurs variés dans un contexte professionnel ou de recherche d'emploi.
6. **Mobiliser les ressources mathématiques** : réaliser des opérations simples, appliquer des règles mathématiques, ...
7. **Respecter les règles et les usages sociaux** : se conformer aux règles et usages sociaux, comme les horaires ou les règles de sécurité.
8. **Utiliser les outils informatiques et numériques** : gérer/rechercher de l'information à l'aide du numérique, communiquer, produire du contenu, résoudre des problèmes et avoir une utilisation du numérique sécurisée.
9. **Organiser des déplacements** : organiser et gérer ses déplacements en tenant compte des variables personnelles et temporelles.
10. **Travailler en équipe** : attitude avec les autres en vue de travailler ensemble.
11. **Agir face aux imprévus** : capacité à résoudre des problèmes ou à contribuer à leur résolution.

Pour chacune des compétences, il est demandé d'identifier les besoins et d'aborder les points suivants :

1. **Expliquer le besoin visé** : de quoi s'agit-il ? Quelle est la compétence ou la ressource visée ?
Quel exemple pouvez-vous donner de mise en œuvre ?
2. **Argumenter** : pourquoi est-ce important pour l'insertion à l'emploi sur votre territoire ?
Quel écart constatez-vous entre la situation existante et celle souhaitée ?
Les raisons de ce besoin sont-elles liées au tissu économique local ? À la population locale ?
Expliquez.
3. **Quantifier et qualifier le public ciblé** : quels volumes potentiels de bénéficiaires sont concernés par ce besoin ?
Quel type de public est concerné ?
4. **Attester** : quels sont les éléments qui vous permettent de pointer ce besoin spécifique ?
Des études, des retours d'information de la part d'opérateurs, d'employeurs, ... sont-ils disponibles ?
5. **Confronter à l'offre de prestation** : existe-t-il des prestations sur le territoire qui permettent de répondre à ce besoin ?
 - a. Si oui, de quel type ? Est-ce suffisant ?
 - b. Si non, quel type de solution faudrait-il envisager ?

Méthodologie utilisée par l'IBEFE du Luxembourg

Afin de réaliser au mieux ce diagnostic, l'Instance du Luxembourg se basera sur diverses **sources** :

- Les analyses déjà réalisées par secteur d'activités dans le cadre des pôles sectoriels rassemblant des entreprises, le monde de l'enseignement, les partenaires sociaux, les opérateurs de formation.
- Quatre moments de concertation avec les acteurs de terrain :
 - Une réunion de travail avec les membres de l'Instance et de la Chambre Emploi-Formation.
 - Deux réunions de plate-forme (PF Centre-Luxembourg et PF du Nord-Luxembourg).
 - Présentation lors d'une réunion d'Instance du contexte de l'analyse demandée par le FOREM et des points de vigilance.
- Confrontation des points de vue avec les collègues du SRO du Forem, de l'AMEF ...
- Des analyses territoriales, sectorielles, thématiques (REAL, Mémoire pour la mobilité, données CPAS...).

Timing

Les premiers résultats des consultations doivent être remis à l'AMEF le 03/12/2019

- 21/11 : réunion des membres de l'IBEFE + Chambre Emploi-Formation
- 25/11 : consultation des opérateurs à la PF Centre-Luxembourg
- 02/12 : réunion d'Instance / contexte / méthodologie / points de vigilance
- 03/12 : consultation et validation à la PF Nord-Luxembourg
- 03/12 : réunion AMEF, SRO et IBEFE
- Février 2020 : synthèse des sources d'informations par l'AMEF et retour vers les Instances

Opérateurs consultés

Formations professionnalisantes

Forem formation
IFAPME
EPS CF

Formation par le travail ou accompagnement vers l'insertion socio-professionnelle (CISP)

La Halle de Han
La Source
Miroir Vagabond
Lire et Ecrire
RESO
Le Trusquin EFT
Le COF
La renardière

Accompagnement de la personne bénéficiaire du RIS

CPAS de différentes communes
INTEGRA +
DEFITS

Formation/accompagnement à destination de la personne handicapée et/ou ayant un problème de santé mentale

La Cordée
I-Médiat
Sesame
AViQ

Formation/accompagnement à destination de la personne étrangère et/ou d'origine étrangère

CRILUX

Accompagnement vers et dans l'emploi

MIRELUX

Type de public

Bénéficiaires du RIS, tout demandeur d'emploi, stagiaires IFAPME, personnes handicapées, étudiants en Promotion Sociale, personnes étrangères et/ou d'origine étrangère, public alpha/FLE/RAN, adultes ayant des troubles psychiatriques, ...

Méthodologie

21/11 : réunion des membres de l'IBEFE + Chambre Emploi-Formation

- Regroupement des opérateurs en trois groupes avec mixité des publics cibles. Chaque groupe aborde 3 ou 4 compétences différentes et suit les prescrits de l'AMEF : expliquer le besoin, argumenter, quantifier et qualifier le public ciblé, attester, confronter à l'offre de prestation.
- Mise en commun des réflexions et mise en avant de points de vigilance.

25/11 et 03/12 : consultation des opérateurs aux PF Centre-Luxembourg et Nord-Luxembourg

- Par groupe de 3 personnes (mixité des publics cibles), il a été demandé d'hierarchiser les déficits (top 3) en attestant et argumentant du point de vue du territoire, du public et en amenant des solutions aux déficits identifiés.
- Mise en commun.

02/12 : réunion d'Instance / consultation / validation par les membres de l'Instance

- Présentation lors d'une réunion d'Instance du contexte de l'analyse demandée par le FOREM, de la méthodologie mise en place et des points de vigilance et de conclusion.
- Débat.

03/12 : Présentation de l'analyse au service de l'AMEF et au service relations aux opérateurs de la DT du Luxembourg

Pour donner suite à ces différentes consultations, il a été promis qu'un retour aux opérateurs serait prévu afin de les remercier pour leur contribution à ce travail de diagnostic et d'analyse.

PARTIE 2 - Préambule

En guise de préambule, nous avons repris, ci-dessous, les remarques des opérateurs qui ont été relevées dans les différents moments de rencontres et sur lesquelles ils souhaitent attirer une attention toute particulière :

- Présenter les enjeux de l'insertion socio-professionnelle uniquement en termes de déficit de compétences dans le chef des demandeurs d'emploi doit être remis en question. La question de l'insertion dans le marché du travail, liée au contexte sociétal, doit être réfléchie de manière transversale avec les employeurs. Image des métiers, conditions de travail, surévaluation par l'employeur des qualifications requises pour accéder aux offres d'emploi... sont autant de thèmes qui interviennent de manière non négligeable dans l'insertion et devraient être pris en compte pour réfléchir à cette question de manière plus globale. Présenter l'inadéquation entre offre et marché du travail comme un résultat du déficit de compétences des demandeurs d'emploi revient à le rendre responsable de son échec personnel. Or **la question des enjeux de l'insertion socio-professionnelle est bien davantage sociétale et le demandeur d'emploi n'est pas responsable de tous les déficits / ses déficits !**
- Les demandeurs d'emploi rencontrent des difficultés qui s'additionnent (difficulté de mobilité, problèmes de santé, précarité accrue, revenus sous le seuil de pauvreté, charge de famille monoparentale ...) et qui les mettent dans une situation tellement précaire qu'ils n'ont plus accès aux conditions minimales de vie pour entrer et rester en formation. L'entrée en formation devient dans ces conditions extrêmement difficile (remboursement forfaitaire, remboursement des frais de déplacement 1 mois après l'entrée en formation, ...). **C'est la sécurité primaire des personnes qu'il faudrait assurer** pour les libérer et leur permettre d'affronter leur avenir de manière plus sereine. Que fait-on pour résoudre ces situations de survie pour que la personne puisse accéder à la recherche d'emploi ? **Un accompagnement psycho-social important** doit aussi être mis en place avec ce public en fort risque d'absentéisme et de décrochage.
- L'adéquation entre offre et demande d'emploi est bien souvent présentée en termes de réponse aux métiers en pénurie. Or, bien souvent, **les compétences exigées pour les métiers en pénurie sont élevées** et les demandeurs d'emploi peu qualifiés ne peuvent y prétendre. Une grande partie de ces demandeurs d'emploi peu qualifiés se retrouve donc éjectée de la démarche d'insertion socio-professionnelle. De plus, **les souhaits et choix du demandeurs d'emploi sont peu respectés** : il doit s'insérer dans les métiers en pénurie. Une approche intéressante est de partir de la présence de compétences plutôt que du manque. Par exemple, des expériences innovantes, partant du souhait d'insertion du demandeur d'emploi, semblent être efficaces et porter leurs fruits quant à l'insertion dans l'emploi durable (référence à l'expérience « Territoire Zéro Chômage »). **Il faudrait repartir des ressources des demandeurs d'emploi qui ne sont pas toujours connues ou valorisées.**
- Certaines personnes ne sont pas en capacité de travailler ou d'aller en formation car elles ont un handicap et/ou des problèmes de santé mentale. Souvent ces mêmes personnes se retrouvent pourtant sanctionnées par le système. Il faudrait **augmenter les structures de travail adapté** pour permettre à ces personnes de travailler dans un cadre de travail sécurisant et adapté au handicap ou à la maladie mentale.

-
- **Les compétences « Travailler en équipe » et « Agir face aux imprévus » sont à la limite de ce qui peut être travaillé avec les demandeurs d'emploi.** Les envisager est une forme d'irrespect. Ces déficits ne sont pas spécifiques à la condition de demandeur d'emploi. On déborde du champ de l'insertion socioprofessionnelle qui n'a pas de légitimité pour juger de ce type de déficit et changer la personnalité d'une personne.

PARTIE 3 - Les 11 compétences à la loupe

Compétence 1 - S'identifier à un métier

1. Expliquer le besoin visé : De quoi s'agit-il ? Quelle est la compétence ou la ressource visée ? Quel exemple pouvez-vous donner de mise en œuvre ?

Il est de plus en plus difficile pour les personnes de se projeter dans l'avenir surtout pour les jeunes. Les demandeurs d'emploi ont des difficultés à savoir ce qu'ils veulent faire et ont une mauvaise représentation des métiers. Puisqu'ils sont peu formés, de nombreuses pistes se ferment à eux et leurs envies ne sont pas toujours réalistes.

A cela s'ajoutent des difficultés familiales et des carences dans leurs apprentissages de base. Parfois, ces personnes ont quitté l'école très tôt et elles ne sont refermées sur elles-mêmes.

Les personnes plus âgées ont connu des expériences difficiles dans leurs anciens boulots (conflit avec des collègues / patrons) ce qui créent des peurs et un repli sur soi.

Les personnes handicapées ont souvent des difficultés à se positionner par rapport à un ou plusieurs métiers. Elles sont régulièrement dans l'ici et maintenant et ont une vision déconnectée de la réalité. Certaines personnes ont la capacité de s'adapter à un travail et d'autres, non.

L'école ne prépare pas à l'identification d'un métier. Un travail important doit être fait à ce niveau-là par les opérateurs. L'orientation doit être adaptée en fonction du public, de l'âge et de l'environnement de la personne.

Les compétences principales qui permettent à un demandeur d'emploi de s'identifier à un métier sont :

- avoir la connaissance du métier et la conscience de ses capacités à le réaliser ;
- savoir se projeter dans un métier ;
- être motivé ;
- être autonome (prise de décision individuelle).

Une démarche d'orientation devrait comprendre les étapes suivantes :

- l'établissement d'un bilan de compétences ;
- une information sur les métiers ;
- des mises en situation professionnelle → ces MISIP devraient s'intensifier de même que les stages en entreprises, les stages d'observation ...

Il arrive parfois que la personne sache exactement ce qu'elle souhaite faire comme formation mais qu'elle ne trouve pas l'offre suffisante pour répondre à son besoin (exemple : manque de formation en vente ou en chauffeur poids lourd). Des listes d'attente sont parfois organisées dans certains centres de formation et cela peut décourager le demandeur d'emploi.

2. Argumenter : Pourquoi est-ce important pour l'insertion à l'emploi sur votre territoire ? Constatez-vous entre la situation existante et celle souhaitée ? Les raisons de ce besoin sont-elles liées au tissu économique local ? À la population locale ? Expliquez.

Le problème d'orientation est un problème majeur ! Pouvoir déterminer un projet professionnel réaliste, adapté à la personne est essentiel pour la suite de son parcours et ainsi augmenter son employabilité. Mais le positionnement métier est difficile car d'une entreprise à l'autre le métier est différent et dans le chef du demandeur d'emploi, sa situation professionnelle peut être amenée à évoluer.

Les opérateurs travaillent à l'amélioration de ce positionnement métier mais ils ne disposent pas des moyens pour le faire.

3. Quantifier et qualifier le public ciblé : Quels volumes potentiels de bénéficiaires sont concernés par ce besoin ? Quel type de public est concerné ?

Potentiellement, ce besoin concerne tous les demandeurs d'emploi (jeunes, moins jeunes, diplômés, non diplômés).

S'identifier à un métier devrait être un point de départ vers toute démarche d'insertion vers l'emploi et ouvrir ainsi le champ des possibles.

4. Attester : Quels sont les éléments qui vous permettent de pointer ce besoin spécifique ? Des études, retour d'information de la part d'opérateurs, d'employeurs, ... sont-elles disponibles ?

C'est la pratique de terrain des opérateurs qui permet d'attester de ce besoin spécifique !

Les demandeurs d'emploi ne savent pas vers quoi aller et les échecs dans l'accompagnement sont nombreux. Les personnes abandonnent parfois en cours de formation. Régulièrement, les opérateurs ont des retours de la part de leurs collègues opérateurs mais également d'employeurs qui se rendent compte que les demandeurs d'emploi ne sont pas bien orientés et se retrouvent à exercer un métier qui ne leur convient pas.

En matière d'orientation, on relève généralement les difficultés suivantes :

- Un problème de temporalité : il faudrait un accompagnement permanent tout au long de l'année y compris en juillet-août.
- Un problème de délocalisation et de démultiplication de l'offre étant donné l'étendue de notre territoire.
- Un manque de passerelles « automatiques » entre les modules d'orientation et les modules de recherche d'emploi.
- Un manque d'outils d'orientation mais aussi d'outils de manipulation/visualisation. Il y a une méconnaissance du monde du travail qui pourrait être améliorée par des liens plus étroits entre demandeurs d'emploi et entreprises (salons, mise en situation professionnelle, visite d'entreprises, rencontres avec des employeurs, visualisation des films, ...).
- Un manque d'information des opérateurs sur les outils d'orientation.
- Un manque d'information sur la réalité des métiers tant dans le chef du demandeur d'emploi que dans le chef des enseignants/formateurs/conseillers.
- Un manque de motivation chez certains demandeurs d'emploi indépendamment de ce qui est mis en place.

5. Confronter à l'offre de prestation : Existe-t-il des prestations sur le territoire qui permettent de répondre à ce besoin ? Si oui, de quel type ? Est-ce suffisant ? Si non, quel type de solution faudrait-il envisager ?

Il existe une offre de formation en orientation individuelle et collective mais elle est loin d'être suffisante !

Il y a quelques années, le Forem disposait d'un service d'orientation (le CRAE) qui a été supprimé et remplacé par un nouveau mode d'accompagnement. Et pourtant, ces modules d'orientation sont essentiels car l'absence d'un projet professionnel clair pour le demandeur d'emploi ne lui permettra pas de rentrer dans une dynamique d'emploi.

Les écoles elles-mêmes soulignent l'importance de l'orientation dès le début du secondaire et même les politiques régionales encouragent la mise en place d'actions d'orientation tout au long de la vie.

En matière d'orientation, il faudrait :

- encourager le développement de l'offre d'actions d'orientation ;
- diversifier l'offre aussi bien dans son contenu que dans sa temporalité ;
- décentraliser l'offre pour couvrir l'ensemble du territoire ;
- travailler au développement d'outils d'orientation ;
- proposer des modules d'orientation dès le début du secondaire ;
- proposer une année de transition permettant aux étudiants qui le souhaitent de tester quelques métiers avant de faire un choix professionnel (// expérience à l'IFAPME où les élèves peuvent tester durant une année 4 métiers).

A noter aussi l'importance de l'accompagnement psychosocial tout au long des étapes d'orientation et de formation. Il faut prendre le temps de résoudre les freins à l'emploi et à la formation. Cet accompagnement psychosocial ne devrait pas être « compté » !

A ne pas oublier, les médecins du FOREM et de l'ONEM peuvent aider à prendre conscience des métiers qu'une personne ne peut plus exercer et donc contribuer à l'orientation de la personne.

Compétence 2 - Créer les conditions favorables à la réussite d'un projet et construire un parcours

1. Expliquer le besoin visé : De quoi s'agit-il ? Quelle est la compétence ou la ressource visée ? Quel exemple pouvez-vous donner de mise en œuvre ?

Il est important de pouvoir respecter le choix et les envies des demandeurs d'emploi. Pourtant, aujourd'hui, on force les personnes à choisir des métiers par défaut ou s'engager dans un métier en pénurie. Mais l'orientation, ce n'est pas ça ! Les métiers vers lesquels on oriente les personnes, notamment les métiers en pénurie, nécessitent bien souvent des qualifications qu'elles ne possèdent pas.

Dans le domaine de l'insertion, il y a une logique quantitative de résultats à atteindre et donc de « forcing » à l'emploi ou à la formation. Il faudrait revoir les critères dans les appels à projet, ce qui permettrait de respecter les envies des personnes et donc de permettre leur insertion durablement.

Les personnes sont de plus en plus engluées dans des difficultés financières, sociales, familiales, ... La précarité est de plus en plus grande. Les conditions ne sont donc pas toujours réunies pour réaliser un projet de vie ou professionnel. Il faudrait prendre davantage de temps pour l'accompagnement psychosocial.

2. Argumenter : Pourquoi est-ce important pour l'insertion à l'emploi sur votre territoire ? Constatez-vous entre la situation existante et celle souhaitée ? Les raisons de ce besoin sont-elles liées au tissu économique local ? À la population locale ? Expliquez.

Comme pour la compétence 1, créer les conditions favorables à la réussite de son projet est essentiel et c'est la suite logique à l'identification à un métier.

3. Quantifier et qualifier le public ciblé : Quels volumes potentiels de bénéficiaires sont concernés par ce besoin ? Quel type de public est concerné ?

Public précarisé (moins autonome, pas de CESS, AVI, ...).

4. Attester : Quels sont les éléments qui vous permettent de pointer ce besoin spécifique ? Des études, retour d'information de la part d'opérateurs, d'employeurs, ... sont-elles disponibles ?

C'est la pratique de terrain des opérateurs qui permet d'attester de ce besoin spécifique !

5. Confronter à l'offre de prestation : Existe-t-il des prestations sur le territoire qui permettent de répondre à ce besoin ? Si oui, de quel type ? Est-ce suffisant ? Si non, quel type de solution faudrait-il envisager ?

- Il faudrait augmenter le temps accordé à l'accompagnement psychosocial.
- Il faudrait privilégier davantage les formations multi-partenariales pour envisager les différents freins des personnes et que chaque partenaire apporte sa plus-value (exemples : travailler les freins à l'emploi, accompagner dans les démarches administratives, travailler la mobilité ...).

Compétence 3 - Mobiliser les ressources de recherche d'emploi

1. **Expliquer le besoin visé : De quoi s'agit-il ? Quelle est la compétence ou la ressource visée ? Quel exemple pouvez-vous donner de mise en œuvre ?**

Dans le cadre de la recherche d'emploi, il d'abord avoir une idée claire de son projet professionnel (lien avec les compétences 1 et 2) et avoir les compétences en lien avec celui-ci.

Une fois le projet identifié, la personne doit mettre en place les outils adaptés à sa recherche d'emploi (CV papier ou en ligne, recherche via des sites web ou de petites annonces, candidature spontanée ou réponse à une offre, savoir prendre son téléphone ...).

La personne devra aussi se préparer à un entretien que ce soit dans le contenu du message à faire passer que dans l'image qu'elle va donner.

Le critère de la mobilité doit aussi être travaillé tant au niveau du déplacement quotidien que de la nécessité parfois de se déplacer au-delà des frontières qu'on s'était fixées.

La création et l'entretien d'un réseau est aussi essentiel.

A noter que pour une personne qui ne sait ni lire ni écrire, il est difficile de chercher des offres d'emploi et d'y répondre de façon « classique » (CV, lettre de motivation ...).

2. **Argumenter : Pourquoi est-ce important pour l'insertion à l'emploi sur votre territoire ? Constatez-vous entre la situation existante et celle souhaitée ? Les raisons de ce besoin sont-elles liées au tissu économique local ? À la population locale ? Expliquez.**

Actuellement, il existe de nouveaux processus de recrutement comme postuler directement en ligne via des sites web (exemple : chez Aldi). Cela nécessite de pouvoir et de savoir accéder à internet. Un fossé plus grand se creuse entre les demandeurs d'emploi et le processus de recrutement parfois devenu complexe. Les nouvelles technologies sont également de plus en plus présentes mais pas toujours maîtrisées par le grand public. Les problèmes de mobilité pour se présenter à un entretien d'embauche ou accepter un emploi sont aussi une réalité.

3. **Quantifier et qualifier le public ciblé : Quels volumes potentiels de bénéficiaires sont concernés par ce besoin ? Quel type de public est concerné ?**

Une majorité des personnes ayant des difficultés à mobiliser les ressources de recherche d'emploi est précarisée. A la Mirelux, on a estimé à 30% le public qui ne sait pas mobiliser ses ressources.

Au niveau de la fracture numérique, on retrouve également les personnes précarisées et les personnes plus âgées.

4. **Attester : Quels sont les éléments qui vous permettent de pointer ce besoin spécifique ? Des études, retour d'information de la part d'opérateurs, d'employeurs, ... sont-elles disponibles ?**

Les opérateurs et les employeurs expriment régulièrement le fait que les candidatures ne sont pas adaptées à la demande d'emploi, que le CV et la lettre de motivation contiennent des fautes, Les CV sont de moins en moins structurés et les conseillers n'ont plus le temps d'apporter une aide aux demandeurs d'emploi (ou ils donnent un modèle type).

5. Confronter à l'offre de prestation : Existe-t-il des prestations sur le territoire qui permettent de répondre à ce besoin ? Si oui, de quel type ? Est-ce suffisant ? Si non, quel type de solution faudrait-il envisager ?

On n'est pas dans « l'immédiateté » alors qu'il faudrait proposer une offre rapide afin de répondre aux besoins du demandeur d'emploi.

Pour cela, il faudrait :

- Rendre plus visible les services publics qui offrent des ressources en matière de recherche d'emploi (CEFO, Maisons de l'Emploi ...).
- Augmenter l'accompagnement à la recherche d'emploi et surtout au niveau individuel. Pourquoi ne pas créer une « permanence emploi » individuelle et continue. Une fois les bases acquises, un suivi collectif pourrait être proposé.
- Offrir un accompagnement en lien avec le frein à la mobilité dans le contexte de la recherche d'emploi.

Compétence 4 - Communiquer à l'écrit

1. **Expliquer le besoin visé : De quoi s'agit-il ? Quelle est la compétence ou la ressource visée ? Quel exemple pouvez-vous donner de mise en œuvre ?**

On relève de grandes difficultés au niveau de l'alphabétisation, de la remise à niveau et du français langue étrangère que ce soit au niveau de la compréhension d'un message écrit, de la rédaction d'un message simple, de l'orthographe, de l'illettrisme ...

Pour le public, belge de naissance et en situation d'illettrisme, il est nécessaire de détecter le problème au cours de l'accompagnement. Souvent, ce problème du rapport à l'écrit n'est pas abordé avec la personne qui passe alors entre les mailles du filet. La personne peut alors mettre en place des attitudes d'évitement ce qui risque d'être interprété comme de la démotivation. Pour limiter ces risques, il faudrait travailler à la détection du besoin caché.

Les difficultés liées à la communication à l'écrit ne permettent pas l'accessibilité aux formations qualifiantes qui exigent le niveau du CESS alors qu'il est difficile pour les personnes de l'obtenir (jury central ou 2 années en Promotion Sociale).

2. **Argumenter : Pourquoi est-ce important pour l'insertion à l'emploi sur votre territoire ? Constatez-vous entre la situation existante et celle souhaitée ? Les raisons de ce besoin sont-elles liées au tissu économique local ? À la population locale ? Expliquez.**

Il est difficile pour le public de trouver le bon opérateur en fonction de son besoin. Cette difficile articulation est due à différentes raisons :

- Les personnes en recherche de statut sont mobiles, passent d'une zone à l'autre et d'un opérateur à l'autre.
- La définition de l'alphabétisation, de la remise à niveau, du français langue étrangère est différente d'un opérateur à l'autre. Il faudrait un bon positionnement du demandeur d'emploi en amont afin de l'envoyer vers le bon opérateur de formation.
- La temporalité rend aussi difficile la bonne adéquation entre le besoin et l'offre. Des modules de formation sont organisés avec des dates d'entrée et de sortie. Pourtant, pour ce public, il serait nécessaire d'avoir des entrées permanentes même si l'organisation de modules avec entrées permanentes est compliquée pour les opérateurs au niveau du recrutement des formateurs.

Ces difficultés, non détectées, empêchent l'entrée du demandeur d'emploi dans un parcours d'insertion. De plus, il risque d'être étiqueté comme « non demandeur », alors que la difficulté est ailleurs.

Les indicateurs socio-économiques positifs de la province de Luxembourg masquent cette réalité du public en déficit de savoirs de base. Les caractéristiques rurales de notre territoire rendent l'accès à la formation plus compliqué et maintiennent ce public dans l'isolement et/ou la stigmatisation. Une attention accrue doit donc y être apportée.

La présence de huit centres d'accueil Fedasil sur notre territoire rural justifie le nombre élevé de personnes susceptibles d'être en demande par rapport à la communication à l'écrit en français, en rapport à notre population de demandeurs d'emploi.

Les secteurs d'emploi surreprésentés sur notre territoire que sont la construction, l'Horeca, l'aide aux personnes, le commerce ... susceptibles d'engager des personnes peu qualifiées, exigent toutefois des compétences de base en maîtrise du français oral, écrit et compétences de base en mathématique.

3. **Quantifier et qualifier le public ciblé : Quels volumes potentiels de bénéficiaires sont concernés par ce besoin ? Quel type de public est concerné ?**

Population étrangère et d'origine étrangère :

La province de Luxembourg, rurale et à faible densité de population, compte 11.304 demandeurs d'emploi inoccupés dans le bassin (source : Le Forem, octobre 2019). Au niveau des centres d'accueil Fedasil, le territoire compte au minimum 1.862 demandeurs de protection internationale. Cette population est susceptible d'être en difficulté par rapport à la communication à l'écrit en français.

Centre	Capacité totale	Occupation au 09/08/2019
Arlon	710	686
Hotton	390	384
Manhay	170	159
Rendeux	246	239
Sainte-Ode	341	317
Erezée	47	47
Beauplateau	35	30
Bovigny	327	NC

Population en déficit de savoirs de base :

Sur les 11.304 demandeurs d'emploi inoccupés comptabilisés sur le territoire (Le Forem, octobre 2019), 2.121, soit 18,8%, ont au maximum un niveau d'étude primaire ou secondaire de base. De manière générale, les indicateurs socio-économiques positifs en province de Luxembourg masquent les difficultés de cette population particulière, en déficit de savoirs de base. Une attention accrue doit donc y être apportée. Lire et Ecrire signale que, de manière générale, la population présentant des difficultés au niveau des savoirs de base représente environ 9-10% de la population adulte.

4. **Attester : Quels sont les éléments qui vous permettent de pointer ce besoin spécifique ? Des études, retour d'information de la part d'opérateurs, d'employeurs, ... sont-elles disponibles ?**

Les échanges avec les employeurs et avec les opérateurs de formation qualifiante nous permettent d'attester que les exigences en communication orale, écrite, compétences en mathématique de base et compétences numériques ne sont pas rencontrées.

Les opérateurs notent l'écart entre les compétences demandées à l'entrée en formation qualifiante et celles qui seront réellement nécessaires sur le lieu de travail.

5. Confronter à l'offre de prestation : Existe-t-il des prestations sur le territoire qui permettent de répondre à ce besoin ? Si oui, de quel type ? Est-ce suffisant ? Si non, quel type de solution faudrait-il envisager ?

Les formations « Français Langue Etrangère (FLE) » sont clairement en nombre insuffisant sur notre territoire. La formation doit être davantage délocalisée sur l'ensemble du territoire. Cela permettra aussi de résoudre les problèmes de mobilité et d'accès à la formation.

Notre population rurale et la taille minimale des groupes permettant l'organisation d'une formation nécessitent la mise en place de collaborations entre opérateurs. Ces collaborations sont nécessaires sur notre territoire, mais coûteuses en temps et en argent.

Voici quelques exemples de bonnes pratiques :

- Formation aide-ménager social : Former de façon qualifiante des personnes éloignées de l'emploi et peu qualifiées pour le métier d'aide-ménager social. Le projet est issu d'un partenariat entre 3 CISP (Lire et Ecrire Luxembourg (alphabétisation), le CEPPST (Remise à Niveau) et la Trêve (Français Langue Etrangère)), le Forem (Forem Formation) et la Promotion Sociale de la FWB de Libramont qui certifie la formation.

Le projet allie donc les expertises :

- de Forem Formation pour le volet technique et pratique de l'entretien de la maison et du linge;
- de la Promotion sociale pour les dimensions déontologiques, relationnelles, éthiques et sociales du métier ainsi que pour le stage ;
- des CISP pour le renforcement des compétences en français, mais également des compétences transversales, dans une dynamique collective, ainsi que pour l'essentiel volet d'accompagnement psychosocial du stagiaire.

Ce projet a le mérite d'articuler le parcours du demandeur d'emploi peu qualifié depuis l'alphabétisation et la remise à niveau jusqu'à la formation technique. La formation a donc un sens pour le demandeur d'emploi, moins susceptible de décrocher en cours de formation.

- Formation « Des mots et des briques » : Former de façon qualifiante des personnes éloignées de l'emploi et peu qualifiées pour le métier de maçon, selon le même principe que développé ci-dessus.
- Formation aide-soignant : Collaboration entre la Promotion sociale, Tremplin pour l'emploi et le Forem.

Compétence 5 - Communiquer à l'oral

1. **Expliquer le besoin visé : De quoi s'agit-il ? Quelle est la compétence ou la ressource visée ? Quel exemple pouvez-vous donner de mise en œuvre ?**

Le français oral est la compétence de base pour accéder à l'emploi dans quasiment tous les secteurs. Sans elle, les capacités réelles du demandeur d'emploi risquent de ne pas être prises en compte alors qu'il est compétent (softskills, motivation, respect des horaires, respect de la hiérarchie ... et/ou compétences techniques).

Il faut proposer la bonne formule, au bon moment et proposer des entrées permanentes afin de rendre les parcours plus fluides.

2. **Argumenter : Pourquoi est-ce important pour l'insertion à l'emploi sur votre territoire ? Constatez-vous entre la situation existante et celle souhaitée ? Les raisons de ce besoin sont-elles liées au tissu économique local ? À la population locale ? Expliquez.**

Le déficit de communication à l'oral touche principalement les personnes étrangères et d'origine étrangère (hommes, femmes et enfants) et parfois des personnes résidant en Belgique depuis longtemps. L'expression orale est pourtant essentielle pour l'exercice du droit démocratique (comprendre la législation du travail, comprendre les droits du citoyen ...). La maîtrise du FLE (Français Langue Etrangère) renforce l'estime de soi, le pouvoir d'agir, ce qui est indispensable pour aller à l'emploi.

On peut aussi relever le cas particulier du demandeur d'emploi d'origine étrangère en article 60 ou travailleur à temps partiel. Les compétences à l'emploi de ces personnes sont réelles mais ce public n'est pas soutenu dans ses démarches de formation du « Français Langue Etrangère (FLE) » (pas d'intervention financière, pas 1 EUR/h, pas d'exemption des droits d'inscription, pas de prise en charge dans le cadre du temps de travail au sein de l'entreprise d'insertion). Ces personnes qui sont travailleuses et compétentes se trouvent empêchées à un moment ou un autre dans leur démarche d'insertion à l'emploi à long terme ou à temps plein.

En résumé, la non-maîtrise du FLE est un frein à l'insertion qui ne permet pas de prendre en compte les autres compétences de ces personnes pourtant très motivées !

La présence de huit centres d'accueil Fedasil sur notre territoire rural justifie le nombre élevé de personnes susceptibles d'être en demande par rapport à la communication à l'écrit en français, en rapport à notre population de demandeurs d'emploi.

Les secteurs d'emploi surreprésentés sur notre territoire que sont la construction, l'Horeca, l'aide aux personnes, le commerce ..., susceptibles d'engager des personnes peu qualifiées, exigent toutefois des compétences de base en maîtrise du français oral, écrit, compétences de base en mathématique.

3. **Quantifier et qualifier le public ciblé : Quels volumes potentiels de bénéficiaires sont concernés par ce besoin ? Quel type de public est concerné ?**

Population étrangère et d'origine étrangère :

La province de Luxembourg, rurale et à faible densité de population, compte 11.304 demandeurs d'emploi inoccupés dans le bassin (source : Le Forem, octobre 2019). Au niveau des centres d'accueil Fedasil, le territoire compte au minimum 1.862 demandeurs de protection internationale. Cette population est susceptible d'être en difficulté par rapport à la communication à l'écrit en français.

Centre	Capacité totale	Occupation au 09/08/2019
Arlon	710	686
Hotton	390	384
Manhay	170	159
Rendeux	246	239
Sainte-Ode	341	317
Erezée	47	47
Beauplateau	35	30
Bovigny	327	NC

Population en déficit de savoirs de base :

Sur les 11.304 demandeurs d'emploi inoccupés comptabilisés sur le territoire (Le Forem, octobre 2019), 2.121, soit 18,8%, ont au maximum un niveau d'étude primaire ou secondaire de base. De manière générale, les indicateurs socio-économiques positifs en province de Luxembourg masquent les difficultés de cette population particulière, en déficit de savoirs de base. Une attention accrue doit donc y être apportée. Lire et Ecrire signale que, de manière générale, la population présentant des difficultés au niveau des savoirs de base représente environ 9-10% de la population adulte.

4. **Attester : Quels sont les éléments qui vous permettent de pointer ce besoin spécifique ? Des études, retour d'information de la part d'opérateurs, d'employeurs, ... sont-elles disponibles ?**

Les échanges avec les employeurs et avec les opérateurs de formation qualifiante nous permettent d'attester que les exigences en communication orale, écrite, compétences en mathématique de base et compétences numériques ne sont pas rencontrées.

Les opérateurs notent l'écart entre les compétences demandées à l'entrée en formation qualifiante et celles qui seront réellement nécessaires sur le lieu de travail.

5. Confronter à l'offre de prestation : Existe-t-il des prestations sur le territoire qui permettent de répondre à ce besoin ? Si oui, de quel type ? Est-ce suffisant ? Si non, quel type de solution faudrait-il envisager ?

Les formations « Français Langue Etrangère (FLE) » sont clairement en nombre insuffisant sur notre territoire. La formation doit être davantage délocalisée sur l'ensemble du territoire. Cela permettra aussi de résoudre les problèmes de mobilité et d'accès à la formation.

Notre population rurale et la taille minimale des groupes permettant l'organisation d'une formation nécessitent la mise en place de collaborations entre opérateurs. Ces collaborations sont nécessaires sur notre territoire, mais coûteuses en temps et en argent.

Compétence 6 - Mobiliser les ressources mathématiques

1. **Expliquer le besoin visé : De quoi s'agit-il ? Quelle est la compétence ou la ressource visée ? Quel exemple pouvez-vous donner de mise en œuvre ?**

Ce déficit de maîtrise des ressources mathématiques concerne un public plus large que les compétences de maîtrise du français oral ou écrit, mais est aussi plus caché et plus difficile à détecter. Or, cette compétence est à l'œuvre dans de nombreux métiers et secteurs d'activité :

- Aide aux personnes : maîtrise de la règle de 3 pour doser les médicaments, les aliments, doser correctement les biberons, faire une recette de cuisine ... ;
- Vente - Horeca : additions, soustractions, pourcentages ... ;
- Construction : règles mathématiques, géométrie, règle de 3 ...

2. **Argumenter : Pourquoi est-ce important pour l'insertion à l'emploi sur votre territoire ? Constatez-vous entre la situation existante et celle souhaitée ? Les raisons de ce besoin sont-elles liées au tissu économique local ? À la population locale ? Expliquez.**

Ce déficit apparaît plus tardivement dans le processus d'accompagnement :

- Au moment du test d'entrée (taux d'échec important aux tests d'entrée davantage pour des raisons liées aux compétences mathématiques que langagières).
- En cours de formation.
- A l'emploi.

Ce déficit nécessite de la remise à niveau.

Les secteurs d'emploi surreprésentés sur notre territoire que sont la construction, l'Horeca, l'aide aux personnes, le commerce ... susceptibles d'engager des personnes peu qualifiées exigent toutefois des compétences de base en mathématique.

3. **Quantifier et qualifier le public ciblé : Quels volumes potentiels de bénéficiaires sont concernés par ce besoin ? Quel type de public est concerné ?**

Sur les 11.304 demandeurs d'emploi inoccupés comptabilisés sur le territoire (Le Forem, octobre 2019), 2.121, soit 18,8%, ont au maximum un niveau d'étude primaire ou secondaire de base. De manière générale, les indicateurs socio-économiques positifs en province de Luxembourg masquent les difficultés de cette population particulière, en déficit de savoirs de base. Une attention accrue doit donc y être apportée.

Lire et Ecrire Luxembourg signale que, de manière générale, la population présentant des difficultés au niveau des savoirs de base représente environ 9-10% de la population adulte.

Il est difficile de quantifier le public ciblé. Ce public est plus large que pour la non-maîtrise du français écrit mais plus difficile à détecter/quantifier, si ce n'est par les taux d'échec à l'entrée en formation et en cours de formation. Un opérateur signale que si 50% des candidats échouent au test d'entrée pour un déficit en maîtrise du français, ce rapport monte à 75% quand il s'agit de compétences mathématiques.

4. Attester : Quels sont les éléments qui vous permettent de pointer ce besoin spécifique ? Des études, retour d'information de la part d'opérateurs, d'employeurs, ... sont-elles disponibles ?

Les échanges avec les employeurs et avec les opérateurs de formation qualifiante nous permettent d'attester que les exigences en mathématique de base et les compétences numériques ne sont pas rencontrées (échecs aux tests d'entrée ou en cours de formation).

5. Confronter à l'offre de prestation : Existe-t-il des prestations sur le territoire qui permettent de répondre à ce besoin ? Si oui, de quel type ? Est-ce suffisant ? Si non, quel type de solution faudrait-il envisager ?

Les modules de RAN (Remise A Niveau) sont inclus dans les modules de formation des CISP et en alphabétisation mais pas intégrés dans les formations de FLE, ni dans les formations qualifiantes.

Il est nécessaire de fixer ces apprentissages par la pratique et pas de manière théorique afin que la démarche mathématique ait un sens pour le demandeur d'emploi (par exemple, règle de trois pour un dosage d'aliment, pourcentage pour une réduction lors d'une vente...).

Idéalement, la remise à niveau devrait être permise en cours de formation qualifiante (via l'allongement de la formation ?) mais cette formule n'est pas financièrement tenable. Il convient donc de privilégier et de permettre les collaborations avec les CISP pour cette question. Attention toutefois, l'établissement de collaborations a un coût non négligeable.

Compétence 7 - Respecter les règles et les usages sociaux

2. Expliquer le besoin visé : De quoi s'agit-il ? Quelle est la compétence ou la ressource visée ? Quel exemple pouvez-vous donner de mise en œuvre ?

Respecter les règles et usages sociaux, cela signifie :

- Avoir la capacité de comprendre les règles ;
- Respecter les règles, le cadre de travail, les horaires, la régularité, les codes de politesse ;
- Avoir une hygiène et une présentation de soi adaptées en fonction de la situation et du poste de travail ;
- Être en capacité de communiquer.

La plupart des stagiaires ne comprennent pas/ne respectent pas les règles. Les motifs invoqués sont pour beaucoup non recevables auprès d'un employeur. Ce sont souvent des personnes perdues, sans emploi depuis longtemps, avec peu ou pas d'expérience professionnelle, engluées dans de multiples difficultés sociales (parfois cumulées à un problème de santé). Elles ont également, pour la majorité, des difficultés à trouver des solutions en cas de problèmes ou d'imprévus (par exemple en matière de garde d'enfants). Les absences injustifiées et les maladies répétées sont nombreuses et les horaires ne sont pas respectés.

Les opérateurs essaient d'être stricts avec le respect des règles mais une certaine souplesse est nécessaire pour éviter les abandons et le décrochage des stagiaires.

La nouvelle génération, les « millénials », conçoivent la vie selon d'autres règles et d'autres valeurs. Il faudra sans doute adapter les formations en développant davantage un volet pratique. Les entreprises aussi devront s'adapter !

La question de la valeur travail est aussi au centre du débat. Cette valeur semble diminuer ces dernières années chez certains demandeurs d'emploi. Elle devrait se travailler dès le plus jeune âge.

3. Argumenter : Pourquoi est-ce important pour l'insertion à l'emploi sur votre territoire ? Constatez-vous entre la situation existante et celle souhaitée ? Les raisons de ce besoin sont-elles liées au tissu économique local ? À la population locale ? Expliquez.

Le déficit n'est pas tellement lié au tissu économique local (est-ce que le milieu rural peut avoir un impact sur ce type de déficit ? plus d'isolement ?) mais lié à la situation personnelle de la personne et à son parcours de vie (milieu familial, éducation, scolarisation, santé mentale, situation personnelle à un moment T, ruptures, accident, ...). Ce sont souvent des personnes en manque de repères sociaux.

4. Quantifier et qualifier le public ciblé : Quels volumes potentiels de bénéficiaires sont concernés par ce besoin ? Quel type de public est concerné ?

Les facteurs qui contribuent aux déficits de compétences dans les différents publics visés sont :

- Le peu de qualifications ;
- La précarité sociale ;
- La durée du décrochage. Si le décrochage est long, il est plus difficile pour la personne de respecter les règles. Le fait d'imposer un cadre du jour au lendemain est souvent difficile à respecter pour des personnes qui y sont peu ou pas habituées ;
- Ce public n'est guère sensible aux (menaces de) sanctions ;

- Le handicap associé à des problèmes sociaux ou psychiatriques.

Plus les bénéficiaires sont jeunes, moins le cadre est intégré. Les jeunes en apprentissage ont besoin de beaucoup d'accompagnement dans les softskills (80%).

Pour les bénéficiaires plus âgés, ils ont souvent décroché et sont à des années lumières de la réalité.

De manière générale, 60 à 70% du public ont des difficultés relevant du respect des horaires, de la hiérarchie, du manque de savoir-vivre, du non-respect des consignes (boissons alcoolisées, ...). Pour le public ayant un handicap, ce chiffre s'élève à 60% (beaucoup de difficultés quand il y a un handicap mental).

5. Attester : Quels sont les éléments qui vous permettent de pointer ce besoin spécifique ? Des études, retour d'information de la part d'opérateurs, d'employeurs, ... sont-elles disponibles ?

Ce besoin est pointé par les opérateurs dans le cadre de leur pratique professionnelle mais également très régulièrement par les employeurs dans le cadre de nos réunions sectorielles.

Le public éloigné de l'emploi a des difficultés à respecter des horaires, des règles sociales ou les personnes (formateur, stagiaire, ...). On impose un cadre à des personnes qui ont l'habitude de fonctionner sans cadre.

Les demandeurs d'emploi ont besoin que les règles aient du sens. Il faut qu'ils comprennent la notion de responsabilité et qu'ils prennent conscience que ces règles prennent une part importante dans le milieu professionnel.

6. Confronter à l'offre de prestation : Existe-t-il des prestations sur le territoire qui permettent de répondre à ce besoin ? Si oui, de quel type ? Est-ce suffisant ? Si non, quel type de solution faudrait-il envisager ?

Ces compétences essentielles étaient auparavant travaillées dans les conventions cadres CPAS-Forem via des modules de remobilisation, jobcoaching, dans le suivi des stages et tout au long des prises en charge ou formations dites « classiques ».

Développer une formation sur ces déficits n'aurait guère de sens. Ceux-ci doivent être travaillés dans tous types de formations en individuel et en groupe tout au long de la formation (et même après, dans le cadre d'un suivi).

Il serait nécessaire :

- De développer encore l'accompagnement individualisé sur le long terme (on « lâche » trop vite le stagiaire) ;
- De développer les services de jobcoaching ;
- D'intensifier les modules de remobilisation ;
- D'augmenter les mises en situation professionnelle via des stages, des essais-métiers, des moments d'observation, des visites ... en prévoyant un accompagnement en amont et un suivi en aval ainsi qu'une sensibilisation aux entreprises à l'accueil des demandeurs d'emploi en formation – ces mises en situation devraient être plus longues dans le temps et faire l'objet d'un subside plus important ;

-
- D'imaginer des formations sur le mode « mini entreprises » pour amener les demandeurs d'emploi à sortir et à se confronter au monde de l'entreprise. Des projets concrets permettent de mieux mesurer la conséquence de ses actes et d'apprendre à vivre ensemble ;
 - De travailler également ces compétences pour les personnes à l'emploi qui bénéficient de primes à l'emploi ou d'accompagnement dans leur emploi (exemple : personnes handicapées) ;
 - De travailler les notions d'hygiène et de présentation de soi par différents ateliers relooking, conseil en image, ...

Compétence 8 - Utiliser les outils informatiques et numériques

1. **Expliquer le besoin visé** : De quoi s'agit-il ? Quelle est la compétence ou la ressource visée ? Quel exemple pouvez-vous donner de mise en œuvre ?

Une large partie du public présente des difficultés au niveau numérique que ce soit :

- au niveau de la culture algorithmique et de la logique informatique (procédures de base) ;
- pour effectuer des démarches de recherche d'emploi ;
- pour une utilisation sécurisée du partage d'informations ;
- pour connaître les enjeux et les usages (méconnaissance) de l'environnement informatique / numérique / digital en terme de méthode notamment (où trouver l'information et comment ? que suis-je capable de faire ou pas faire avec l'informatique ?) ;
- pour la maîtrise de son e-image.

Ces difficultés peuvent avoir plusieurs sources mais souvent il s'agit de peurs/réticences vis-à-vis des nouvelles technologies. On a souvent peur de ce qu'on ne connaît pas. Mais cela peut aussi être dû à des problèmes de lecture/ écriture ce qui rend la personne peu autonome.

Il conviendrait donc de :

- Familiariser/rassurer par rapport à l'utilisation du numérique ;
- Apporter une logique algorithmique, liée à la logique mathématique (appliquer les procédures de base).

2. **Argumenter** : Pourquoi est-ce important pour l'insertion à l'emploi sur votre territoire ? Constatez-vous entre la situation existante et celle souhaitée ? Les raisons de ce besoin sont-elles liées au tissu économique local ? À la population locale ? Expliquez.

Les attentes par rapport au numérique ne doivent pas être démesurées par rapport à l'emploi recherché. Il faut bien identifier les compétences nécessaires à l'emploi. Un CV numérique est-il indispensable dans tous les secteurs ? Un demandeur d'emploi doit-il forcément maîtriser le traitement de texte ou un tableur ?

Les applications numériques utiles à l'emploi étant propres à chaque employeur, il convient de viser plutôt la logique numérique ou algorithmique de base.

3. **Quantifier et qualifier le public ciblé** : Quels volumes potentiels de bénéficiaires sont concernés par ce besoin ? Quel type de public est concerné ?

Le public concerné par des besoins en compétences numériques est large et dépasse largement le cadre des demandeurs d'emploi peu qualifiés.

4. **Attester** : Quels sont les éléments qui vous permettent de pointer ce besoin spécifique ? Des études, retour d'information de la part d'opérateurs, d'employeurs, ... sont-elles disponibles ?

Ce besoin est attesté par les employeurs et par de nombreuses études.

Une Instance s'est tenue en province de Luxembourg le 19 mars 2018 sur le sujet et les conclusions et pistes d'actions sont reprises dans le point suivant.

Un colloque inter-bassins sur la digitalisation s'est tenu le 23 mai 2019. D'après l'Europe, 44.5% des européens ont des compétences numériques lacunaires (différentes sources intéressantes à consulter : Agence du numérique, <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/competences-numeriques-wallonie> / rapport Agoria : <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/be-the-change-shapping-the-future-of-work> / Thierry Vandervorst du SFMQ / Yoann Jungling, FGTB - Impacts de la numérisation sur le monde du travail – enjeux et effets sur les compétences pour demain).

5. Confronter à l'offre de prestation : Existe-t-il des prestations sur le territoire qui permettent de répondre à ce besoin ? Si oui, de quel type ? Est-ce suffisant ? Si non, quel type de solution faudrait-il envisager ?

Il s'agit de réfléchir à l'alphabétisation numérique et de l'intégrer dans la formation de manière générale (pas de module spécifique). Les formations spécifiques mises en place actuellement sont peu demandées par les demandeurs d'emploi (plutôt par les seniors).

En matière d'actions :

- Il faut sensibiliser tous les publics aux métiers et outils du numérique et à l'utilité du numérique (exemple : encourager les initiatives comme la « Smart-Lux » qui sensibilise tous les publics au numérique durant une semaine) ;
- Il faut sensibilisation aux métiers du numérique, notamment les femmes, actuellement largement minoritaires dans ces professions ;
- Il faut développer la culture algorithmique dès le plus jeune âge, de manière ludique ;
- Il faut être attentif aux personnes plus précarisées (lecture, vocabulaire, logique) ;
- Il faut développer la curiosité, l'esprit critique, la capacité à apprendre par soi-même de nouvelles technologies : développer une « culture d'apprentissage » ;
- Il faut sensibiliser les demandeurs d'emploi en leur donnant des repères et une méthode (mode d'emploi), pratiquer avec eux en leur montrant concrètement les usages du numérique et en donnant du sens à ces usages (que puis-je faire avec les outils multimédias (PC, iPhone, Web ..., quelles interconnexions possibles ? quels enjeux ...), mettre en place des modules de formation au numérique adaptés à leurs besoins / demandes.
- Il faut développer l'apprentissage des bases en informatique : logiciels bureautique et leur utilisation ;
- Il faut intégrer des modules d'apprentissage au numérique dans toutes les formations et ce, dès le plus jeune âge ;
- Il faut informer sur la protection des données, sur les risques dans l'utilisation des outils ;
- Il faut soutenir la mise à disposition d'un matériel de qualité (débit, entretien, mise à jour) ;
- Il faut former les formateurs, à tous niveaux, en formation initiale mais aussi en formation continue de manière à assurer l'inclusion du numérique dans la pratique pédagogique ;
- Il faut développer l'échange de bonnes pratiques entre formateurs (via la formation à distance, des cyber-cafés à l'école, les communautés de pratiques en ligne...) ;
- Il faut accompagner les entreprises dans leur numérisation ;
- Il faut interpeller le SFMQ pour qu'il travaille en priorité sur ce secteur et que soit développé un référentiel cohérent et le même pour tous les établissements ;
- Il faudrait réaliser un baromètre TIC et réfléchir sur la fracture numérique qui se fait davantage en termes d'utilisation plutôt que d'accès.

Compétence 9 - Organiser des déplacements¹

1. Expliquer le besoin visé : De quoi s'agit-il ? Quelle est la compétence ou la ressource visée ? Quel exemple pouvez-vous donner de mise en œuvre ?

De nos jours, la capacité à se déplacer est une compétence de base, presque indispensable pour participer à la vie sociale et pour trouver un emploi. C'est particulièrement vrai pour les personnes fragilisées socialement et/ou professionnellement, très souvent appelées à travailler dans des zones géographiques mal desservies par les transports en commun et/ou sur plusieurs sites différents, et/ou avec des horaires découpés, ce qui leur impose la possession et l'usage d'un véhicule personnel.

Notre territoire se caractérise par de longs déplacements. La mobilité reste donc un problème majeur et l'offre de transport est limitée voire inexistante dans certains villages. De plus, les personnes sont souvent acculées financièrement ce qui ne leur permet pas d'avancer l'argent d'un billet de train, de payer les frais liés à l'achat et à l'entretien d'une voiture, de financer leur permis de conduire ... Et même si la motivation est là, cela engendre d'autres frais comme les frais de gardes d'enfants.

Les principales difficultés relevées en matière de mobilité sont les suivantes :

- les horaires des TEC (d'autant plus sur on souhaite exercer un travail à horaire décalé ou de nuit) ;
- les lieux mal desservis ;
- la longueur des distances à parcourir ;
- la non compréhension des horaires : avoir un ordinateur, aller sur un site internet, chercher l'information, la trouver et la comprendre ;
- la difficulté de trouver des plans B qui sont souvent payants d'autant plus si les revenus sont limités ;
- les imprévus (moments de grèves, vacances scolaires, changement d'horaires) ;
- le manque de revenus suffisants pour se former à la conduite automobile dans les circuits traditionnels ou pour acquérir, assurer et entretenir un véhicule / méconnaissance des possibilités de crédit social ;
- la difficulté de passer le permis pour lequel il faut une bonne compréhension du français ;
- la non reconnaissance des permis de conduire pour les personnes étrangères ou d'origine étrangère ;
- faible maîtrise par les personnes fragilisées des outils numériques de gestion des déplacements (google maps, sites web des sociétés de transports, achats en ligne ; achat des titres de transport sur les bornes de la SNCB...) / difficultés d'apprentissage qui empêchent la formation dans les circuits traditionnels (auto-écoles commerciales).

¹ Autres sources de :

- Carte blanche Penser le territoire : https://www.petitions.fr/carte_blanche_soutien_aux_initiatives_locales_de_mobilite_en_milieu_rural_pour_une_accessibilite_equitable_pour_tous_aux_droits_fondamentaux
- Mémorandum du CAIPS : https://www.caips.be/wp-content/uploads/2019/10/EG-2019-MobIn-Europe-E2_IO1-Recommandations-politiques-Wallonie.pdf

2. Argumenter : Pourquoi est-ce important pour l'insertion à l'emploi sur votre territoire ? Constatez-vous entre la situation existante et celle souhaitée ? Les raisons de ce besoin sont-elles liées au tissu économique local ? À la population locale ? Expliquez.

Ces problèmes de mobilité sont constatés depuis des années sur le terrain par des formateurs et accompagnateurs d'adultes en difficulté. Ils n'ont pourtant pas encore réellement fait l'objet de mesures politiques globales pérennes, car de nos jours, les politiques de mobilité se concentrent sur les modes de déplacement (pour encourager les citoyens à opter pour des moyens de transport moins polluants) et non sur la stratification sociale des capacités de déplacement.

Souvent, les opérateurs doivent se montrer souples vis-à-vis des horaires vu les difficultés de transport mais ce n'est pas le cas des employeurs.

Il y aurait lieu d'analyser les poches d'emploi, les zones non desservies / bien desservies en lien avec les zonings industriels ou les pôles d'attractivité économique de la province pour proposer des actions concrètes.

3. Quantifier et qualifier le public ciblé : Quels volumes potentiels de bénéficiaires sont concernés par ce besoin ? Quel type de public est concerné ?

Des milliers de personnes fragilisées socialement et/ou professionnellement sont prises dans un cercle vicieux : peu mobiles, elles accèdent difficilement à l'emploi, mais sans emploi, elles ne peuvent ni se former ni acquérir un véhicule.

4. Attester : Quels sont les éléments qui vous permettent de pointer ce besoin spécifique ? Des études, retour d'information de la part d'opérateurs, d'employeurs, ... sont-elles disponibles ?

Ce problème lié aux déplacements entraîne deux risques majeurs :

- celui de l'exclusion sociale structurelle ;
- et celui de l'illégalité.

Certaines personnes choisissent alors de rouler sans permis de conduire dans des voitures non assurées et non contrôlées ou de se marginaliser en s'excluant du système.

5. Confronter à l'offre de prestation : Existe-t-il des prestations sur le territoire qui permettent de répondre à ce besoin ? Si oui, de quel type ? Est-ce suffisant ? Si non, quel type de solution faudrait-il envisager ?

Il faudrait développer le concept de « mobilité inclusive » : se doter d'une approche sociale de la mobilité en vue de permettre à chaque individu de pouvoir participer à la vie sociale. Par ce concept, on désigne l'ensemble des solutions créées afin de lever les freins cognitifs, psychologiques, matériels, financiers (...) qui compromettent et réduisent les capacités à se déplacer. Mais le concept de mobilité inclusive s'offre aussi en horizon d'attente : il en appelle à une politique publique de mobilité qui mette chaque citoyen en capacité de se mouvoir librement selon ses besoins avec les moyens adaptés ».

Plus concrètement, les solutions à envisager seraient les suivantes :

- Organiser des ramassages pour la formation (NB : actuellement, les opérateurs de formation organisent leur formation en fonction des horaires de bus ou certains organisent des

-
- ramassages mais ce n'est pas la vraie vie) / par les entreprises (même un ramassage collectif) ;
- Développer les chèques permis de conduire (démocratiser l'accès au permis B théorique et pratique) et augmenter l'offre de permis de conduire théorique et pratique ;
 - Organiser les remboursements anticipatifs des déplacements pour les demandeurs d'emploi (exemples : transports gratuits, carte de transport, abonnement ...) et garantir l'accessibilité financière des moyens de transport tant individuels que collectifs ;
 - Sensibiliser les employeurs à l'organisation de solutions pour leur personnel sans permis ;
 - Etablir un parcours avec le demandeur d'emploi incluant aussi ses réalités de vie, ses compétences et ses freins - envisager la mobilité sous ces différents aspects (notamment capacité à organiser ses déplacements ... est-ce que la mobilité ne masque pas d'autres problématiques ?
 - Former à la mobilité multimodale, durable, douce ;
 - Aménager des horaires TEC / Flexibus ;
 - Favoriser la création d'écoles de conduite sociales ;
 - Mieux subsidier les services de transports existants pour les publics plus fragilisés ;
 - Sensibiliser les employeurs ; pour certaines fonctions, les employeurs exigent des véhicules (aide à domicile) => l'employeur doit « équiper » son travailleur ;
 - Trouver des financements pérennes ;
 - Travailler à l'équivalence des permis pour les personnes étrangères ;
 - Intégrer dans tout accompagnement ou formation un atelier « Organisation de mes déplacements » visant à apprendre et à intégrer la mobilité comme faisant partie de la vie quotidienne, de son impact dans les choix posés. Chaque situation doit être analysée dans sa globalité (coût, risque/potentiel, freins, possibilité) en améliorant l'articulation entre permis B et emploi pour les personnes en insertion socioprofessionnelle ;
 - Sensibiliser aux alternatives possibilités incluant aussi une remise en question de la réalité et de la faisabilité d'un projet professionnel du demandeur d'emploi ;
 - Développer l'offre de services en compétence 8 (Utiliser les outils informatiques et numériques) ce qui pourrait diminuer les déplacements ou éviter des déplacements physiques (démarches administratives en ligne, e-coach, recherche d'emploi en ligne ...) ;
 - Soutenir les initiatives d'information et d'action sur la mobilité des personnes fragilisées socialement, professionnellement et/ou financièrement.

Compétence 10 - Travailler en équipe

1. **Expliquer le besoin visé : De quoi s'agit-il ? Quelle est la compétence ou la ressource visée ? Quel exemple pouvez-vous donner de mise en œuvre ?**

Le travail en équipe comprend les compétences suivantes :

- Communication, écoute, bienveillance, respect, collaboration ;
- Compétences techniques ;
- Implication du travailleur ;
- Assertivité (savoir dire les choses de manière non agressive, savoir à qui le dire, comment le dire).

La capacité de travailler en équipe est une compétence essentielle dans le monde du travail, en stage, dans le cadre des formations, dans le cadre du travail en EFT, ...

C'est une compétence difficile à travailler avec le demandeur d'emploi. Souvent, elle est travaillée de manière transversale dans le cadre des formations.

2. **Argumenter : Pourquoi est-ce important pour l'insertion à l'emploi sur votre territoire ? Constatez-vous entre la situation existante et celle souhaitée ? Les raisons de ce besoin sont-elles liées au tissu économique local ? À la population locale ? Expliquez.**

Le fait que le tissu socio-économique soit plus restreint en province de Luxembourg, un comportement inadapté d'un stagiaire ou d'un travailleur peut vite se savoir (bouche à oreille), et ce n'est pas facile de s'insérer à nouveau car la densité d'entreprises n'est pas élevée. Etant donné les problèmes de mobilité en province de Luxembourg, ce n'est guère aisé de s'éloigner d'un endroit, de sortir de sa zone, vu le peu de transports en commun.

Et pourtant, travailler en équipe est quasi une condition sine qua non pour la majorité des emplois (voir les offres d'emploi du Forem notamment).

3. **Quantifier et qualifier le public ciblé : Quels volumes potentiels de bénéficiaires sont concernés par ce besoin ? Quel type de public est concerné ?**

Tous les types de bénéficiaires ont des déficits dans cette compétence : tout dépend de l'équipe, du groupe de stagiaires et des éléments perturbateurs dans ou en dehors de l'équipe.

Le public visé est souvent très carré dans ses perceptions des autres (bon/mauvais) et sans grande nuance. Les personnes se mettent alors en marge du groupe (de l'emploi) or c'est le groupe qui pourrait l'aider à s'insérer et sortir de la précarité.

Ce ne sont pas toujours des personnes précarisées qui ont ce déficit mais plutôt des décrocheurs ; des personnes qui ont perdu confiance en elles, qui ont eu des accidents de parcours.

4. **Attester : Quels sont les éléments qui vous permettent de pointer ce besoin spécifique ? Des études, retour d'information de la part d'opérateurs, d'employeurs, ... sont-elles disponibles ?**

Les éléments relèvent souvent de l'observation sur le terrain, du retour des employeurs, des études sur le décrochage ou encore de l'analyse de parcours (voir outils de l'Université de Paix).

5. Confronter à l'offre de prestation : Existe-t-il des prestations sur le territoire qui permettent de répondre à ce besoin ? Si oui, de quel type ? Est-ce suffisant ? Si non, quel type de solution faudrait-il envisager ?

Cette compétence doit être travaillée dès la maternelle, tout au long de la scolarité, dans les mouvements de jeunesse, les maisons des jeunes, les clubs sportifs, les formations ...

Travailler en équipe est une compétence qui peut être abordée de différentes façons et à différents moments du parcours de la personne :

- Par des ateliers de team building et de cohésion d'équipe ou des jeux « brise-glace », et ce, de façon transversale à toutes les formations/suivis ;
- Au travers des stages : c'est l'occasion pour le stagiaire de se rendre compte de ce qu'est le travail en équipe ;
- En mettant un tuteur dans l'entreprise pour suivre l'intégration de la personne dans l'équipe ;
- En réalisant un projet commun où on est amené à interagir entre personnes ;
- En travaillant individuellement sur les freins à travailler en équipe.

Compétence 11 - Agir face aux imprévus

1. **Expliquer le besoin visé : De quoi s'agit-il ? Quelle est la compétence ou la ressource visée ? Quel exemple pouvez-vous donner de mise en œuvre ?**

Les compétences en matière de gestion des imprévus sont les suivantes :

- Autonomie ;
- Gestion du stress (= compétence prioritaire) ;
- Nécessité d'une certaine polyvalence et d'un minimum de connaissances techniques ;
- Respect des consignes ;
- Maîtrise des compétences techniques ;
- Capacité à identifier la personne ressource à appeler en cas d'incident ;
- Communication : oser parler en cas de problème.

C'est plutôt l'adaptabilité qu'il faudrait développer (horaire de travail, changement de lieu de travail, changement de programme). Et c'est la résistance au changement (les changements sont réguliers dans les emplois) qu'il faudrait aborder.

2. **Argumenter : Pourquoi est-ce important pour l'insertion à l'emploi sur votre territoire ? Constatez-vous entre la situation existante et celle souhaitée ? Les raisons de ce besoin sont-elles liées au tissu économique local ? À la population locale ? Expliquez.**

Gérer des imprévus est une réalité du quotidien que ce soit au niveau professionnel ou privé.

L'autonomie, la capacité à gérer son stress, la réactivité sont des compétences essentielles qui sont souvent déficientes chez un public précarisé, mais aussi chez un public qui a perdu confiance en lui (en décrochage, par exemple).

3. **Quantifier et qualifier le public ciblé : Quels volumes potentiels de bénéficiaires sont concernés par ce besoin ? Quel type de public est concerné ?**

La gestion de l'imprévu n'est pas caractéristique d'un public particulier, mais est en lien avec la personnalité d'un individu. Les personnes qui possèdent ce déficit sont souvent en manque de confiance, de capacité à gérer leurs émotions, leur stress, et ce indépendamment de la situation de précarité de la personne. Mais la précarité engendre souvent des réponses non appropriées aux imprévus.

Pour le public handicapé, si les habitudes sont bien ancrées et que le travail est structuré, les imprévus peuvent être gérés assez facilement. Par contre, si le cadre n'est pas sécurisé, l'imprévu est problématique.

Pour lever ce frein, le travail est complexe et doit être individuel. Est-il vraiment du ressort des opérateurs de formation ?

4. **Attester : Quels sont les éléments qui vous permettent de pointer ce besoin spécifique ? Des études, retour d'information de la part d'opérateurs, d'employeurs, ... sont-elles disponibles ?**

Les éléments de réflexion liés à cette compétence relèvent principalement de l'observations de terrain.

Les employeurs attestent aussi régulièrement de la difficulté des candidats à suivre un protocole (exemple : mécanicien garage), ce qui les met en danger.

5. Confronter à l'offre de prestation : Existe-t-il des prestations sur le territoire qui permettent de répondre à ce besoin ? Si oui, de quel type ? Est-ce suffisant ? Si non, quel type de solution faudrait-il envisager ?

Les solutions envisagées pourraient être les suivantes :

- Suivi par un tuteur : accentuer l'accompagnement individuel pour, entre autres, augmenter la collaboration avec les employeurs ;
- Suivi individualisé en formation pour diminuer les freins au changement ;
- Intensification des stages et des mises en situation ; jeux de rôle ; analyses de cas ; vidéos ; simulations pour apprendre à se faire confiance. ;
- Sensibilisation des entreprises aux difficultés des travailleurs face aux imprévus ; accueil et bienveillance à accroître ;
- Plus spécifiquement pour la personne présentant un handicap, adaptation des postes de travail pour réduire les imprévus/stress, et ne plus trop exiger de la personne ;
- Accompagnement sur la durée (aller au-delà de la mise à l'emploi).

PARTIE 4 - Hiérarchisation par groupe de compétences

Au terme de ses différentes rencontres et groupes de travail, l'équipe de l'Instance bassin est en mesure de proposer une hiérarchisation des groupes de compétences essentiels à l'insertion socio-professionnelle des demandeurs d'emploi comme suit :

- 1. La mobilité**
 - 2. L'orientation** (identification à un métier - orientation et outils d'orientation - conditions favorables à la réussite de son projet)
 - 3. Les savoirs de bases** (français oral, écrit, ressources mathématiques et compétences numériques)
 - 4. Les softskills**
-

La mobilité

« La capacité à se déplacer est une compétence de base indispensable pour participer à la vie sociale et pour trouver un emploi »

Compétences visées

- Comprendre des horaires de transport en commun (chercher l'information, la trouver et la comprendre) ;
- Être en capacité de prévoir un plan B de mobilité (exemple : ma voiture tombe en panne, une grève de bus est programmée, la fréquence des bus diminue en période de vacances scolaires, ...)
- Être en capacité de se former à la conduite automobile dans les circuits traditionnels ;
- Être en capacité d'acquérir, d'assurer et d'entretenir un véhicule ;
- Connaître les possibilités de crédit social ;
- Avoir les connaissances de base nécessaire à l'apprentissage du permis de conduire théorique ;
- Savoir utiliser les outils numériques de gestion des déplacements (google maps, sites web des sociétés de transports, achats en ligne...).

Argumenter - spécificité locale

La mobilité est indispensable pour participer à la vie sociale et pour trouver un emploi. C'est particulièrement vrai pour les personnes fragilisées socialement et/ou professionnellement, très souvent appelées à travailler dans des zones géographiques mal desservies par les transports en commun et/ou sur plusieurs sites différents, et/ou avec des horaires découpés, ce qui leur impose la possession et l'usage d'un véhicule personnel.

Notre territoire se caractérise par de longs déplacements. La mobilité reste donc un problème majeur et l'offre de transport est limitée voire inexistante dans certains villages. De plus, les personnes sont souvent acculées financièrement ce qui ne leur permet pas d'avancer l'argent d'un billet de train, de payer les frais liés à l'achat et à l'entretien d'une voiture, de financer leur permis de conduire ... Et même si la motivation est là, cela engendre d'autres frais comme les frais de gardes d'enfants.

Quantifier - qualifier

Des milliers de personnes fragilisées socialement et/ou professionnellement sont prises dans un cercle vicieux : peu mobiles, elles accèdent difficilement à l'emploi, mais sans emploi, elles ne peuvent ni se former ni acquérir un véhicule.

Ce problème lié aux déplacements entraîne deux risques majeurs :

- celui de l'exclusion sociale structurelle ;
- et celui de l'illégalité.

Certaines personnes choisissent alors de rouler sans permis de conduire dans des voitures non assurées et non contrôlées ou de se marginaliser en s'excluant du système.

Confronter à l'offre de prestation

Ces problèmes de mobilité sont constatés depuis des années sur le terrain par des formateurs et accompagnateurs d'adultes en difficulté. Ils n'ont pourtant pas encore réellement fait l'objet de mesures politiques globales pérennes, car de nos jours, les politiques de mobilité se concentrent sur les modes de déplacement (pour encourager les citoyens à opter pour des moyens de transport moins polluants) et non sur la stratification sociale des capacités de déplacement.

Souvent, les opérateurs doivent se montrer souples vis-à-vis des horaires vu les difficultés de transport mais ce n'est pas le cas des employeurs.

Solutions

- Développer le concept de « mobilité inclusive » : se doter d'une approche sociale de la mobilité en vue de permettre à chaque individu de pouvoir participer à la vie sociale. Par ce concept, on désigne l'ensemble des solutions créées afin de lever les freins cognitifs, psychologiques, matériels, financiers (...) qui compromettent et réduisent les capacités à se déplacer. Mais le concept de mobilité inclusive s'offre aussi en horizon d'attente : il en appelle à une politique publique de mobilité qui mette chaque citoyen en capacité de se mouvoir librement selon ses besoins avec les moyens adaptés » ;
- Organiser des ramassages pour la formation (NB : actuellement, les opérateurs de formation organisent leur formation en fonction des horaires de bus ou certains organisent des ramassages mais ce n'est pas la vraie vie) / par les entreprises (même un ramassage collectif) ;
- Développer les chèques permis de conduire (démocratiser l'accès au permis B théorique et pratique) et augmenter l'offre de permis de conduire théorique et pratique ;
- Organiser les remboursements anticipatifs des déplacements pour les demandeurs d'emploi (exemples : transports gratuits, carte de transport, abonnement ...) et garantir l'accessibilité financière des moyens de transport tant individuels que collectifs ;
- Sensibiliser les employeurs à l'organisation de solutions pour leur personnel sans permis ;
- Etablir un parcours avec le demandeur d'emploi incluant aussi ses réalités de vie, ses compétences et ses freins ;
- Former à la mobilité multimodale, durable, douce ;
- Aménager des horaires TEC / Flexibus ;
- Favoriser la création d'écoles de conduite sociales ;
- Sensibiliser les employeurs ; pour certaines fonctions, les employeurs exigent des véhicules (aide à domicile) => l'employeur doit « équiper » son travailleur ;
- Trouver des financements pérennes ;
- Travailler à l'équivalence des permis pour les personnes étrangères ;
- Intégrer dans tout accompagnement ou formation un atelier « Organisation de mes déplacements » visant à apprendre et à intégrer la mobilité comme faisant partie de la vie quotidienne, de son impact dans les choix posés. Chaque situation doit être analysée dans

sa globalité (coût, risque/potentiel, freins, possibilité) en améliorant l'articulation entre permis B et emploi pour les personnes en insertion socioprofessionnelle ;

- Sensibiliser aux alternatives possibilités incluant aussi une remise en question de la réalité et de la faisabilité d'un projet professionnel du demandeur d'emploi ;
- Développer l'offre de services en compétence 8 (Utiliser les outils informatiques et numériques) ce qui pourrait diminuer les déplacements ou éviter des déplacements physiques (démarches administratives en ligne, e-coach, recherche d'emploi en ligne ...) ;
- Soutenir les initiatives d'information et d'action sur la mobilité des personnes fragilisées socialement, professionnellement et/ou financièrement ;
- Analyser les poches d'emploi, les zones non desservies / bien desservies en lien avec les zonings industriels ou les pôles d'attractivité économique de la province pour proposer des actions concrètes.

L'orientation

Compétences visées

- Savoir se projeter dans l'avenir.
- Avoir une bonne connaissance de soi et de ses capacités.
- Capacité à comprendre les échecs du passé et à les valoriser.
- Capacité à être autonome.
- Avoir une bonne représentation des métiers.
- Être réaliste quant à la faisabilité de son projet professionnel en fonction de ses capacités, de son parcours et de son environnement social, économique et familial.
- Identifier ses propres freins à l'emploi et envisager des solutions pour les lever.
- Être motivé.

Argumenter - spécificité locale

Une bonne orientation/réorientation, c'est-à-dire réaliste, adaptée à l'environnement de la personne et à ses capacités, déterminera la réussite de son parcours socio-professionnel en augmentant son employabilité. Une personne bien positionnée sera aussi plus motivée et gagnera en confiance.

L'orientation doit se faire dès le plus jeune âge et ce, tout au long de la vie (notamment quand on parle de réorientation).

Créer les conditions favorables à la réussite de son projet (lever les freins, travailler sur l'échec, ...) est essentiel et cela passe par une bonne orientation.

Quantifier - qualifier

L'orientation / la réorientation et l'accompagnement psychosocial concernent tout le monde (jeunes, moins jeunes, diplômés, demandeurs d'emploi ...).

Confronter à l'offre de prestation

Concernant l'offre actuelle en matière d'orientation et d'accompagnement psychosocial, on constate :

- Un problème de temporalité (peu ou pas d'offre en juillet-août).
- Un problème de délocalisation de l'offre étant donné l'étendue de notre territoire.
- Une quantité de l'offre limitée.
- Un manque d'outils d'orientation mais aussi d'outils de manipulation/visualisation.
- Une méconnaissance du monde du travail et sur la réalité des métiers mais pas seulement de la part du public mais aussi des formateurs/conseillers.
- Un manque d'information sur l'existant.
- Un manque de motivation en général.

Solutions

Il existe une offre de formation en orientation individuelle et collective mais elle est loin d'être suffisante ! Et pourtant ces modules d'orientation sont essentiels car l'absence d'un projet professionnel clair pour le demandeur d'emploi ne lui permettra pas de rentrer dans une dynamique d'emploi. Les écoles elles-mêmes soulignent l'importance de l'orientation dès le début du secondaire. Une bonne orientation ne peut pas s'envisager sans un accompagnement psychosocial permettant de lever les freins à l'insertion socio-professionnelle créant ainsi des conditions favorables à la réussite d'un projet. Cet accompagnement psychosocial ne devrait pas être « compté » !

Pour atteindre ses objectifs, il faudrait :

- encourager le développement de l'offre de formation en orientation individuelle et collective couplée à un accompagnement psychosocial adaptée au parcours de la personne (travailler cas par cas) ;
- diversifier l'offre aussi bien dans son contenu (adapté aux besoins de la personne en fonction de son parcours de vie) que dans sa temporalité (disponible toute l'année et au moment où cela est nécessaire) ;
- décentraliser l'offre pour couvrir l'ensemble du territoire afin de réduire les difficultés en lien avec la mobilité ;
- travailler au développement d'outils d'orientation ;
- proposer des modules d'orientation dès le plus jeune âge (début du secondaire) ;
- proposer une année de transition permettant aux étudiants qui le souhaitent ou qui sont perdus de tester quelques métiers avant de faire un choix professionnel ;
- privilégier les formations multipartenaires permettant la prise en charge par plusieurs opérateurs aux compétences variées au bénéfice de la personne.

Les savoirs de bases

Compétences visées

- Maîtrise du français oral → FLE, la non-maîtrise de cette compétence un frein qui arrête toutes les démarches d'insertion et ne permet pas de prendre en compte les autres compétences de ces personnes prêtes à l'emploi et très demandeuses d'insertion professionnelle.
- Maîtrise du français écrit → FLE, alphabétisation, RAN. Cette difficulté, non détectée, empêche l'entrée du DE dans un parcours d'insertion. Le DE risque d'être étiqueté comme non demandeur, alors que la difficulté est ailleurs. Nécessité d'identifier le besoin et d'articuler le parcours vers le bon opérateur.
- Maîtrise des compétences mathématiques de base → RAN. Ce déficit de maîtrise des ressources mathématiques concerne un public plus large que les compétences de maîtrise du français oral ou écrit, mais est aussi plus caché et plus difficile à détecter. Or, cette compétence est à l'œuvre dans de nombreux métiers et secteurs d'activité.
- Maîtrise des compétences numériques de base → culture algorithmique, logique numérique de base. Une large partie du public présente des difficultés au niveau numérique :
 - Au niveau de la culture algorithmique et de la logique informatique (procédures de base) ;
 - Pour effectuer des démarches de recherche d'emploi ;
 - Pour une utilisation sécurisée du partage d'informations ;
 - Pour la maîtrise de son e-image ;
 - Peurs/réticences vis-à-vis des nouvelles technologies.

Argumenter - spécificité locale

- Par rapport à la population locale :
 - Les indicateurs socio-économiques positifs de la province de Luxembourg masquent cette réalité du public en déficit de savoirs de base. Les caractéristiques rurales de notre territoire rendent l'accès à la formation plus compliqué, et maintiennent ce public dans l'isolement et/ou la stigmatisation. Une attention accrue doit donc y être apportée.
 - La présence de 8 centres d'accueil Fedasil sur notre territoire rural justifie le nombre élevé de personnes susceptibles d'être en demande par rapport à la communication en français, en rapport à notre population de demandeurs d'emploi.
- Par rapport au tissu économique local :
 - Les secteurs d'emploi surreprésentés sur notre territoire que sont la construction, l'Horeca, l'aide aux personnes, le commerce ..., susceptibles d'engager des personnes peu qualifiées, exigent toutefois des compétences de base en maîtrise du français oral, écrit, compétences de base en mathématique.

Quantifier - qualifier

- Maîtrise du français oral → personnes étrangères et d'origine étrangère, parfois résidant depuis longtemps en Belgique.
- Maîtrise du français écrit → personnes étrangères et d'origine étrangère, belges en situation d'illettrisme (difficulté peu détectée a priori au cours de la démarche d'insertion).
- Maîtrise des compétences mathématiques de base → public large, difficulté cachée, difficile à détecter (échec aux tests d'entrée ou en cours de formation).
- Maîtrise des compétences numériques de base → public encore plus large, difficulté pas spécifique aux DE peu qualifiés.

Population étrangère et d'origine étrangère :

La province de Luxembourg, rurale et à faible densité de population, compte 11.304 DEI dans le bassin – Le Forem Octobre 2019. Au niveau des centres d'accueil Fedasil, le territoire compte au minimum 1.862 demandeurs de protection internationale. Cette population est susceptible d'être en difficulté par rapport à la communication à l'oral et à l'écrit en français.

Population en déficit de savoirs de base :

Sur les 11.304 DEI comptabilisés sur le territoire (Le Forem, octobre 2019), 2.121, soit 18,8%, ont au maximum un niveau d'étude primaire ou secondaire de base. De manière générale, les indicateurs socio-économiques positifs en province de Luxembourg masquent les difficultés de cette population particulière, en déficit de savoirs de base. Une attention accrue doit donc y être apportée.

Confronter à l'offre de prestation

- Les formations Français Langue étrangère sont clairement en nombre insuffisant sur notre territoire (+ besoin de délocaliser les formations sur l'ensemble du territoire).
- Délocalisation nécessaire de la plupart des formations afin de coller avec la réalité du terrain (+ difficultés liées à la mobilité des DE).
- Notre population rurale et la taille critique minimale des groupes pour organiser une formation nécessite la mise en place de collaborations entre opérateurs. Ces collaborations sont nécessaires sur notre territoire, même si coûteuses en temps et en argent.

Solutions

- Besoin d'un bon positionnement du demandeur d'emploi (détection de ses difficultés) et envoi vers l'opérateur ad'hoc qui répondra à leur besoin (clarification des définitions de FLE – RAN – alphabétisation chez les différents opérateurs).
- Organisation de formations en collaboration avec plusieurs opérateurs qui prennent chacun en charge un aspect de la formation afin d'articuler le parcours du DE vers un objectif métier (ex. bonne pratique : « Des mots et des briques », « Des mots pour nettoyer et communiquer » ...).

-
- Familiariser/rassurer par rapport à l'utilisation du numérique : acculturation numérique intégrée dans la formation et apporter une logique algorithmique, liée à la logique mathématique (appliquer les procédures de base).

Les softskills

Compétences visées

- Comprendre les règles ; le système dans lequel on vit ;
- Respecter le cadre de travail, les règlements, les horaires, les codes de politesse ; les consignes ; les collègues et la hiérarchie ;
- Être en capacité de communiquer, d'écouter ;
- Être bienveillant, assertif, impliqué dans son activité ;
- Être autonome, en capacité de gérer son stress.

Argumenter - spécificité locale

- Par rapport à la population locale :
 - Une certaine part de la population, vu son éloignement des pôles urbains, pourrait de ce fait être plus isolée, ce qui pourrait la fragiliser. Certaines autres personnes vont davantage apprendre à se débrouiller et à développer une capacité d'autonomie.
- Par rapport au tissu économique local :
 - Un déficit en softskills n'est pas tellement lié au tissu économique local. Par contre, le fait de vivre dans un territoire géographiquement restreint peut être une entrave lorsque le bouche-à-oreille a terni une réputation.

Quantifier – qualifier

Plusieurs facteurs peuvent contribuer aux déficits de softskills parmi les différents publics visés par l'analyse :

- le vécu de la personne ;
- le niveau de scolarité ;
- la précarité sociale, financière ;
- la durée du décrochage ;
- le handicap associé à des problèmes sociaux ou psychiatriques.

Plus les bénéficiaires sont jeunes, moins le cadre est intégré. De manière générale, 60 à 70% du public ont des difficultés relevant du respect des horaires, de la hiérarchie, du manque de savoir-vivre, du non-respect des consignes (boissons alcoolisées, ...).

Pour le public ayant un handicap, la composante psychique est déterminante dans ce type de compétences.

Confronter à l'offre de prestation

Compétences transversales qui sont travaillées tout-au-long des cursus de formation.

Solutions

Développer une formation sur ces déficits en matière de comportement n'aurait guère de sens. Ceux-ci doivent être travaillés tout au long de la formation (et même après, dans le cadre d'un suivi) que ce soit de façon individuelle ou en groupe.

Volet opérateurs :

- Suivi par un tuteur en stage/entreprise : accentuer l'accompagnement individuel pour, entre autres, faciliter l'intégration de la personne et susciter la collaboration avec les employeurs ;
- Intensification des mises en situation professionnelle ; jeux de rôle ; analyse de cas ; vidéo ; simulation pour apprendre à se faire confiance, stages ;
- Accompagnement du demandeur d'emploi sur la durée (aller au-delà de la mise à l'emploi). NB : actuellement, manque de ressources pour ce suivi ;
- Suivi individuel de la personne pour travailler sur ses difficultés comportementales (exemple : travailler les freins à travailler en équipe) ;
- Création d'outils pour augmenter le respect, la valeur travail.

Volet entreprises :

- Sensibilisation des entreprises aux difficultés des travailleurs face aux imprévus ;
- Adaptation des postes de travail pour réduire les imprévus/stress ;
- Avoir des exigences qui respectent le travailleur ;
- Plus de coaching pour le nouveau travailleur ;
- Ne pas exiger de la rentabilité dès l'entrée en fonction.

PARTIE 5 - Conclusion

Comme annoncé en préambule, il est suggéré que d'autres aspects que les déficits en compétences soient pris en compte dans l'analyse des enjeux d'une meilleure insertion socio-professionnelle. En effet, à de nombreuses reprises dans l'analyse des compétences, est apparue **la question de la surévaluation des compétences requises** par l'employeur pour accéder à l'offre d'emploi. Suggestion est faite de, par exemple, **travailler à la définition des qualifications nécessaires pour l'emploi, avec les employeurs.**

La mobilité est une problématique cruciale en province de Luxembourg : il faut soutenir les DE dans l'obtention du permis de conduire théorique et pratique et adapter les apprentissages en fonction des difficultés des publics (personnes peu scolarisées, handicapées, ...). Une solution serait de coupler l'apprentissage du permis de conduire à toute formation professionnalisante ou à tout projet professionnel. Que l'apprentissage du permis fasse « sens » dans un projet professionnel bien défini avec le bénéficiaire. Des solutions pour l'achat de véhicules ou de titres de transport doivent également être réfléchies.

NB : Il est relevé que la mobilité, initialement non reprise dans les critères de l'AP9, avait déjà été ajoutée en tant que thématique importante en province de Luxembourg.

Lever les freins à l'emploi est la première étape avant d'envisager l'acquisition de n'importe quelle compétence. Tant que les besoins « primaires » de la personne ne sont pas assurés (se nourrir, se loger, se chauffer, s'habiller ...) et que les problèmes financiers, familiaux, sociaux, ... ne sont pas en voie de solution, la personne n'est pas en capacité de pouvoir s'investir dans quelque projet que ce soit.

Apporter des solutions souples qui s'adaptent aux besoins des DE, tant en termes de lieu que de temporalité (entrées permanentes, lieux délocalisés). Être souple dans les suivis, pouvoir offrir une action à géométrie variable, indépendamment d'un calendrier, **s'ajuster à une situation.**

Caractéristique spécifique à la province de Luxembourg, notre population rurale et la taille critique minimale des groupes pour organiser une formation nécessitent la mise en place de collaborations entre opérateurs. **Ces collaborations sont nécessaires sur notre territoire**, même si coûteuses en temps et en argent.

Autre spécificité de notre territoire, nos bons indices socio-économiques (taux d'emploi favorables, taux de chômage bas...) masquent la réalité d'une partie de la population qui a malgré tout besoin d'un accompagnement spécifique. Dans ce contexte globalement privilégié mais comprenant une population très hétérogène, **il est demandé de travailler différemment, en portant une attention particulière à ce public en difficulté.**

Enfin, les opérateurs et l'ensemble des membres de l'Instance demandent que **les spécificités territoriales (mobilité, métiers en pénurie et besoins en formation spécifiques à la province, ...) soient respectées et ne soient pas gommées dans une réponse globale.**