

CSEF

Mouscron-
Comines

Comité Subrégional
de l'Emploi et de la Formation

Le Bizet ~ Ploegsteert

Quels besoins en services sociaux
et mobilité pour les demandeurs
d'emploi ?



TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES.....	2
INTRODUCTION	3
1. Objectif	3
2. Etapes du projet.....	3
A. ENQUÊTE QUANTITATIVE	5
Public cible.....	5
Echantillon	5
Hypothèses	6
Résultats	6
1. Mobilité	6
2. Perception de Comines.....	9
3. Recherche d'emploi - Emploi - Formation.....	11
4. Maison de l'Emploi	13
5. CPAS.....	14
6. Régie de quartier.....	15
7. Besoins au Bizet - Ploegsteert.....	16
B. ENQUÊTE QUALITATIVE	17
Méthodologie	17
Informations recueillies	17
CONCLUSION ET PISTES D' ACTIONS ISSUES DES RÉFLEXIONS DU RÉSEAU PARTENARIAL	20
PARTENAIRES DU PROJET.....	21
NOTES	22

INTRODUCTION

La Maison de l'Emploi (MDE) de Comines-Warneton et ses partenaires locaux constatent, dans l'exercice de leurs missions, des difficultés quant à l'accroche des demandeurs d'emploi bizetois et ploegsteertois lors de leurs différentes actions sur le terrain. Ils ont donc souhaité avoir une analyse plus fine de ces difficultés.

Voici la liste des partenaires prenant part à cette démarche :

- CPAS Comines-Warneton
- Régie de quartier du Bizet
- Asbl Re-Source
- ADL Comines-Warneton
- ALE Comines-Warneton

Les expériences concrètes de ces acteurs locaux leur laissent supposer que des difficultés en termes de **mobilité** et d'**accès aux services sociaux** pourraient être à la source de ces difficultés d'accroche.

Le Comité d'accompagnement local élargi de la Maison de l'Emploi du 8 décembre 2006 a entériné cette position et a chargé la coordinatrice de cette dernière de mettre en place des actions afin de répondre à cette problématique.

Préalablement à la rédaction d'un plan d'actions prioritaires pour le public bizetois et ploegsteertois, la Maison de l'emploi et ses partenaires locaux ont souhaité tester la validation de leur perception quant aux difficultés d'accroche du public. Pour ce faire, appel a été fait au Comité subrégional de Mouscron-Comines afin de mener une enquête sur les besoins en mobilité et en services sociaux de ce public.

1. Objectif

La démarche doit permettre de **visibiliser les besoins** en termes de mobilité et services sociaux de la population des demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert. Il s'agira, ensuite, pour les partenaires locaux de **mener des actions** concrètes, adaptées et/ou décentralisées afin de permettre à ce public de profiter directement de ces services.

2. Etapes du projet

Le projet « Le Bizet » consiste, dans sa première phase, à effectuer une **analyse des besoins** en termes de mobilité et de services sociaux des demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert.

Dans un premier temps, cette analyse est **quantitative**. Un questionnaire, co-rédigé par les partenaires locaux et le CSEF, a été adressé à tous les demandeurs d'emploi inoccupés résidant sur le territoire du Bizet et de Ploegsteert. Il est important d'avoir à l'esprit que les résultats de cette enquête sont basés sur du déclaratif ; une certaine prudence est donc nécessaire dans l'analyse de ces données. En outre, les partenaires locaux soulignent qu'il faut être vigilant dans l'interprétation des résultats dans la mesure où les personnes interrogées auraient pu être influencées dans leurs réponses par des craintes au niveau des sanctions en matière d'allocation de chômage.

Cette analyse par questionnaire¹ a été réalisée en collaboration avec le **Call Center de FOREM Conseil** ; et ce afin de garantir la rapidité et la validité de récolte des informations. Le Call Center a pris en charge la transcription du questionnaire sous format Access, les contacts téléphoniques avec le public, ainsi que la compilation des résultats bruts sous format Excel.

Le traitement et l'analyse des informations recueillies ont fait l'objet d'un travail de fond réalisé par le CSEF et affiné par la connaissance de terrain de la Maison de l'emploi de Comines-Warneton et des partenaires locaux.

¹ Il est à noter qu'une démarche de pré-test de ce questionnaire quantitatif a été prévue afin de garantir la pertinence des données qui ont été recueillies.

Dans un deuxième temps, les points relevés par cet inventaire quantitatif ont permis de rédiger, en collaboration avec le CSEF, un guide d'entretien **qualitatif** à l'intention des partenaires locaux. Ces entretiens, menés par le CSEF, ont été l'occasion d'appréhender la vision des partenaires quant à la problématique et de discuter avec eux des résultats de l'enquête quantitative auprès de la population.

Ces deux volets d'enquête permettront, dans un troisième temps, aux partenaires locaux et à la Maison de l'emploi de Comines-Warneton de rédiger un **plan d'actions prioritaires** pour le public bizetois et ploegsteertois, sur base des informations recueillies via les questionnaires et les entretiens.

A. ENQUÊTE QUANTITATIVE

Public cible

DEI selon l'âge				
	Comines-Warneton ²		Le Bizet-Ploegsteert ³	
< 30 ans	428	35,5%	138	38,9%
31 < 40 ans	253	21%	60	18,5%
41 < 50 ans	312	26%	73	22,5%
>50 ans	210	17,5%	69	21%
Total	1 203	100%	326⁴	100%

L'enquête menée auprès des demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert concerne 340⁴ personnes c'est-à-dire 28% de la population des demandeurs d'emploi inoccupé (DEI) de Comines-Warneton.

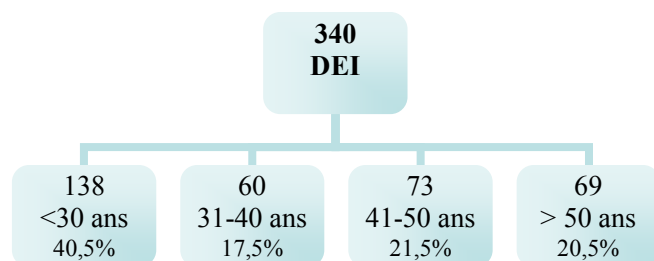
La tranche d'âge la plus fortement représentée pour les DEI bizetois et ploegsteertois est celle des moins de 30 ans avec 124 personnes recensées en mars 2007.

La proportion de jeunes au sein des DEI du Bizet et de Ploegsteert (38%) est un peu plus forte que celle des jeunes au sein des DEI dans la population de Comines qui s'élève à 35,5%. Pour les 31 à 50 ans, leur proportion par rapport à celles des DEI du même âge à Comines-Warneton est sensiblement plus faible.

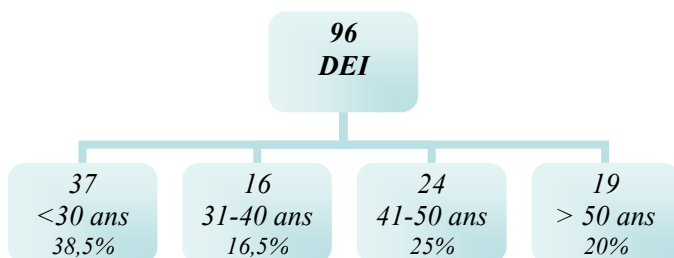
Les DEI de plus de 50 ans sont quant à eux plus fortement représentés dans la population des DEI bizetois et ploegsteertois que dans celle des DEI cominois.

Echantillon

La population de base de l'enquête est constituée de 340 demandeurs d'emploi inoccupés au Bizet et à Ploegsteert, dont 53% de femmes et 47% d'hommes. De la population totale, 72% des DEI viennent du Bizet et 28% de Ploegsteert. Au niveau des tranches d'âges, cette population se compose comme suit :



L'échantillon est composé de 96 personnes, c'est-à-dire 28,2% de la population.



Dans l'échantillon, on comptabilise 59% de femmes et 41% d'hommes. Pour ce qui est de l'origine des DEI, 73% viennent du Bizet et 27% de Ploegsteert. Au niveau des tranches d'âges, l'organigramme ci-contre précise leur composition.

Les proportions de tranches d'âge sont approximativement les mêmes dans l'échantillon et dans la population de base ; ce qui en renforce la **représentativité**.

² Chiffres de juin 2006

³ Chiffres de février 2007

⁴ A ces 326 personnes doivent être ajoutée 14 personnes demandeurs d'emploi bénéficiant du RIS et non encore inscrit régulièrement en tant que demandeurs d'emploi.

Hypothèses

La Maison de l'emploi de Comines-Warneton et ses partenaires locaux ont souhaité qu'une démarche d'enquête soit entamée sur base de leurs premières réflexions quant à leurs difficultés d'accroche du public du Bizet et de Ploegsteert.

Les acteurs de terrain supposent dans le chef des DEI bizetois et ploegsteertois des difficultés de mobilité et d'accès aux services sociaux.

L'**agencement géographique** des communes au sein de l'entité de Comines-Warneton est tel que Ploegsteert et Le Bizet sont relativement excentrés.

Outre cet éloignement géographique, les partenaires pointent des obstacles au niveau des **transports en commun** reliant le centre et les quartiers excentrés.

Parmi ces obstacles, on peut citer le temps de transport (sans doute lié à l'éloignement et aux points de ramassage), le prix du voyage, la fréquence des passages, ...

Les partenaires s'interrogent également quant à l'intérêt qu'ont rencontré les différents bus « sociaux » ou « communaux » mis en place afin de relier les quartiers éloignés de la commune.

La localisation particulière des communes au sein de l'entité de Comines-Warneton est également à prendre en compte lorsqu'il est question de l'**accès aux services sociaux** des habitants du Bizet et de Ploegsteert. En effet, la plupart des services ont leur siège à Comines-centre et cela pourrait être à la base de certaines difficultés d'accroche des publics éloignés géographiquement.

Toutefois, certaines actions sont délocalisées afin de se rapprocher au plus près de ces publics. Il semble, selon les partenaires, que certaines de ces actions n'attirent pas le public escompté malgré la proximité. Plusieurs pistes peuvent être envisagées pour analyser ce phénomène : intérêt des DEI, réponse à un besoin réel du public, visibilité de l'action, lieu et période de l'action, ...

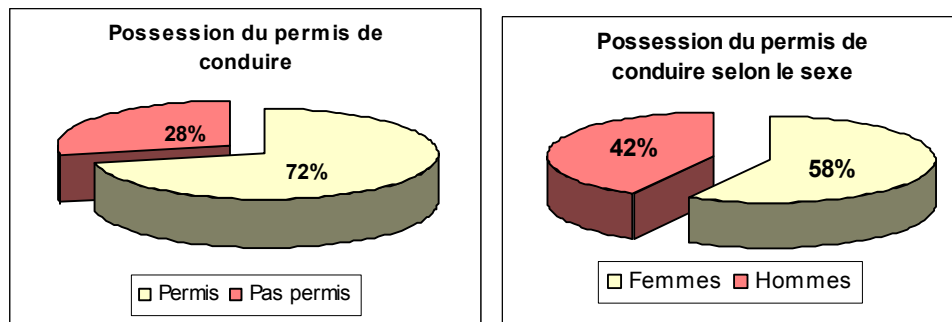
Les différentes hypothèses susmentionnées ont été testées par un questionnaire via contact téléphonique auprès de la population des DEI du Bizet et de Ploegsteert. Cette démarche d'enquête permet de déceler dans quelle mesure ce public connaît des difficultés en termes de mobilité et d'accès aux services sociaux et de l'emploi.

Résultats

Cette partie est consacrée au traitement des résultats et va permettre d'analyser en profondeur les données recueillies suite à l'enquête menée auprès des demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert. Afin de faciliter l'analyse et l'interprétation, les données sont regroupées sous diverses thématiques que sont : la mobilité, la perception de Comines, la recherche d'emploi, l'emploi et la formation, la Maison de l'emploi, le CPAS, la Régie de quartier et les besoins en services sociaux et de l'emploi au Bizet.

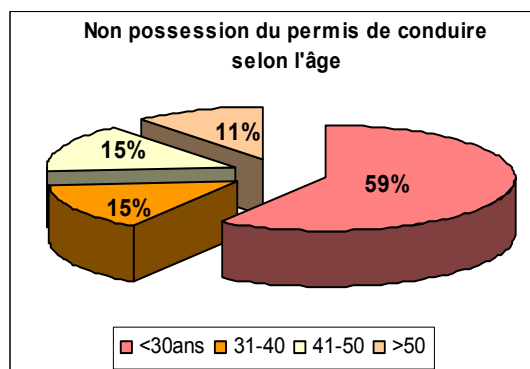
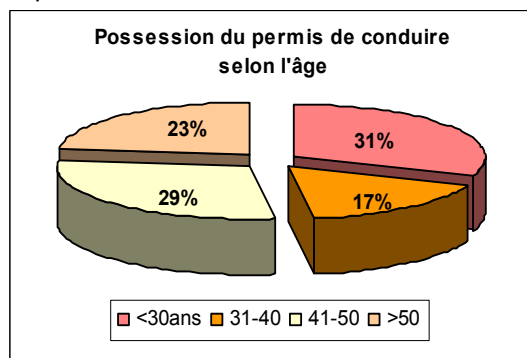
1. Mobilité

Près des deux tiers des demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert possèdent le permis de conduire, dont 58% sont des femmes.



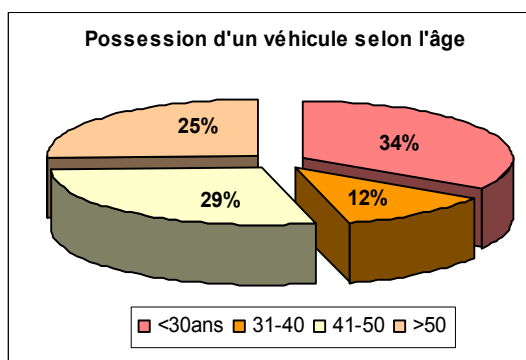
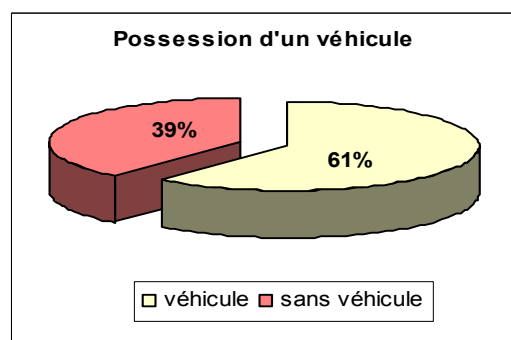
La répartition en tranches d'âge des DEI ayant le permis de conduire montre que chacune d'entre elles est représentée de manière approximativement égale.

Des 28% de demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert qui ne possèdent pas le permis de conduire, plus de la moitié à moins de 30 ans (59%). Les autres tranches d'âge sont également représentées et avoisinent les 15%.



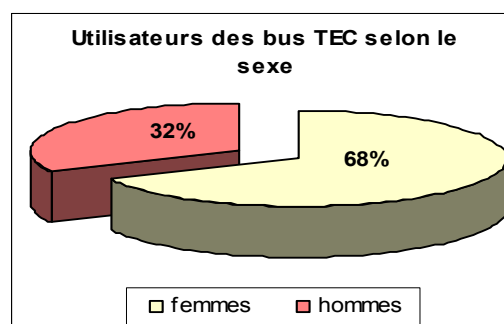
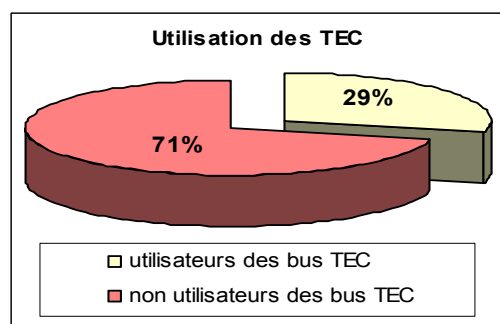
En ce qui concerne la possession d'un véhicule, près des deux tiers des demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert sont propriétaires d'un véhicule. On constate donc, en croisant avec les données relatives au permis de conduire, que 85,8% des DEI ayant le permis possèdent un véhicule.

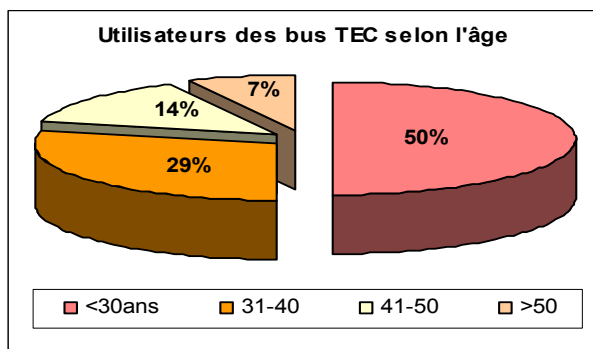
Des 61% de demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert qui possèdent un véhicule, toutes les tranches d'âge sont représentées autour de 30%, sauf les DEI de 31-40 ans qui représentent seulement 12% des DEI ayant un véhicule.



En analysant les données sur la possession du permis de conduire et d'un véhicule, les partenaires soulignent la capacité des demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert de se déplacer avec une relative facilité. Néanmoins, ceux-ci mettent l'accent sur le quart des demandeurs d'emploi qui n'ont pas le permis de conduire et s'interrogent quant aux possibilités de décentralisation des formations au permis de conduire théorique et pratique.

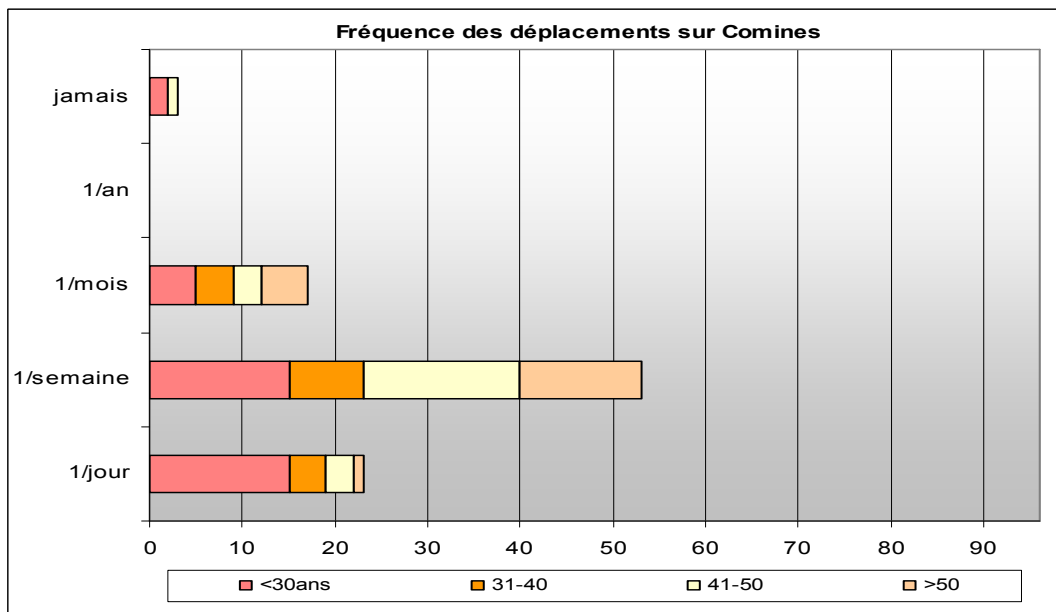
Les données recueillies à propos des transports en commun montrent qu'un petit tiers des demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert utilisent les transports en commun et que 68% d'entre eux sont des femmes. A ce sujet, les partenaires locaux précisent qu'à travers leur expérience de terrain, ils peuvent se rendre compte que les femmes sont plus sujettes à prendre le bus, au contraire des hommes qui préfèrent faire du stop.





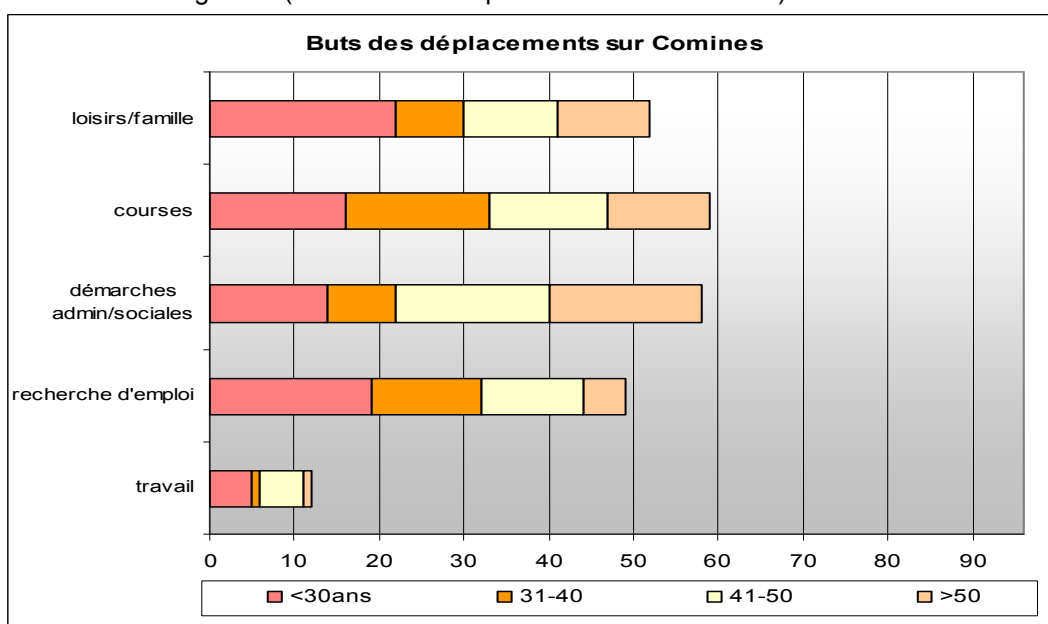
En s'attardant sur les tranches d'âge, on remarque que les DEI utilisateurs des transports en commun ont pour la moitié d'entre eux moins de 30 ans.

Quant à la fréquence des déplacements, la majorité des demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert (54%) viennent à Comines une fois par semaine, toutes tranches d'âge confondues. Un quart des DEI se rendent à Comines une fois par jour - plus de la moitié d'entre eux a moins de trente ans. 2% des DEI de moins de 30 ans et 1% des DEI de 41-50 ans déclarent ne jamais venir à Comines.



En ce qui concerne les buts des déplacements à Comines, les deux items qui ressortent avec le plus d'occurrence, toutes tranches d'âge confondues, sont les courses et les démarches administratives et sociales, suivies des loisirs et de la famille.

La recherche d'emploi arrive en quatrième position des items cités par les demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert (dont une bonne partie a moins de 30 ans).



⁵ Ce graphique, ainsi que les graphiques du même type « en bâtonnets », sont réalisés sur base d'un axe horizontal représentant l'ensemble des demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert de notre échantillon, à savoir 96 personnes.

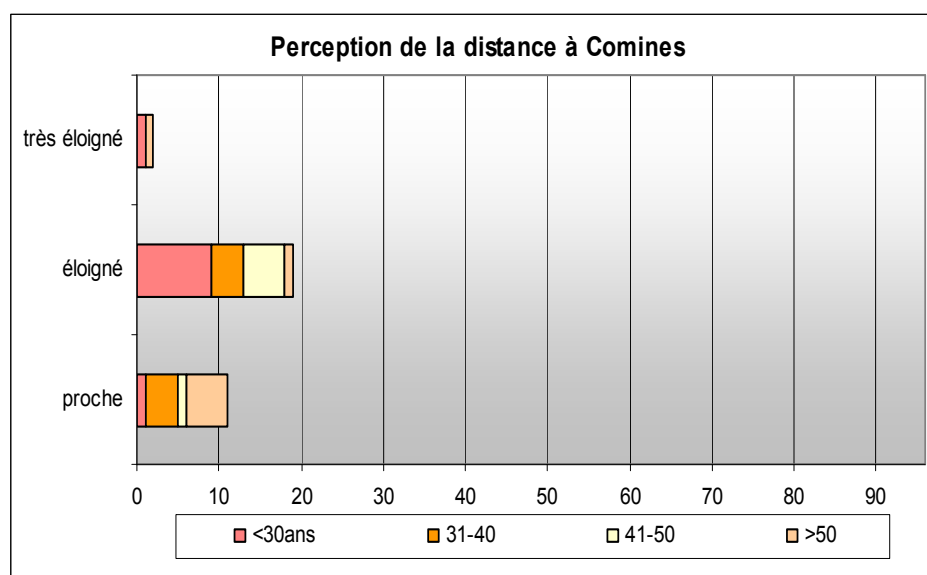
Suite à l'analyse des données sur la fréquence et les buts de déplacements sur Comines, les partenaires locaux indiquent, qu'à leurs yeux, un déplacement sur Comines pour les demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert est l'occasion de combiner plusieurs activités que sont les courses, les démarches administratives et/ou sociales, la famille et/ou les loisirs, ainsi que la recherche d'emploi.

En outre, les partenaires locaux manifestent de l'étonnement quant aux déplacements sur Comines pour des démarches administratives et/ou sociales, dans la mesure où la plupart des organismes administratifs et sociaux (syndicats, mutuelles, CPAS, administration communale, ...) organisent des permanences décentralisées.

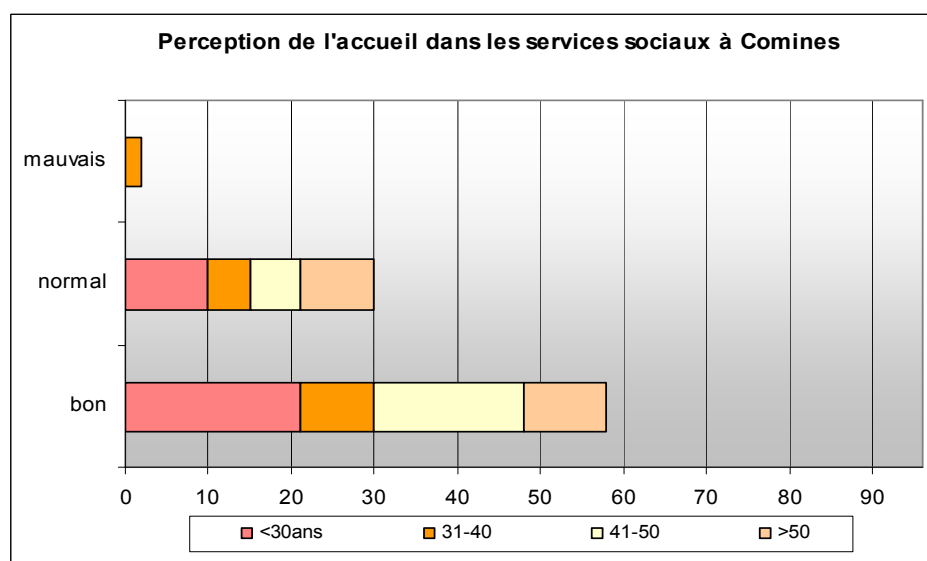
2. Perception de Comines

Quant à la perception de l'éloignement de Comines qu'ont les demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert, la plupart des répondants perçoivent Comines comme étant éloignée du Bizet et de Ploegsteert. Seulement deux DEI de moins de trente ans et un de plus de 50 ans ont déclaré que Comines leur semblait très éloigné.

A contrario, la notion de proximité a été citée à plusieurs reprises principalement par des DEI de 31-40 ans et >50 ans.



Pour ce qui est de l'accueil dans les services sociaux à Comines, une forte majorité des demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert le perçoivent comme de bonne qualité et 31% déclarent que l'accueil qui leur est réservé est « normal ». Seuls deux DEI de 31-40 ans ont précisé avoir reçu un mauvais accueil dans les services sociaux à Comines.

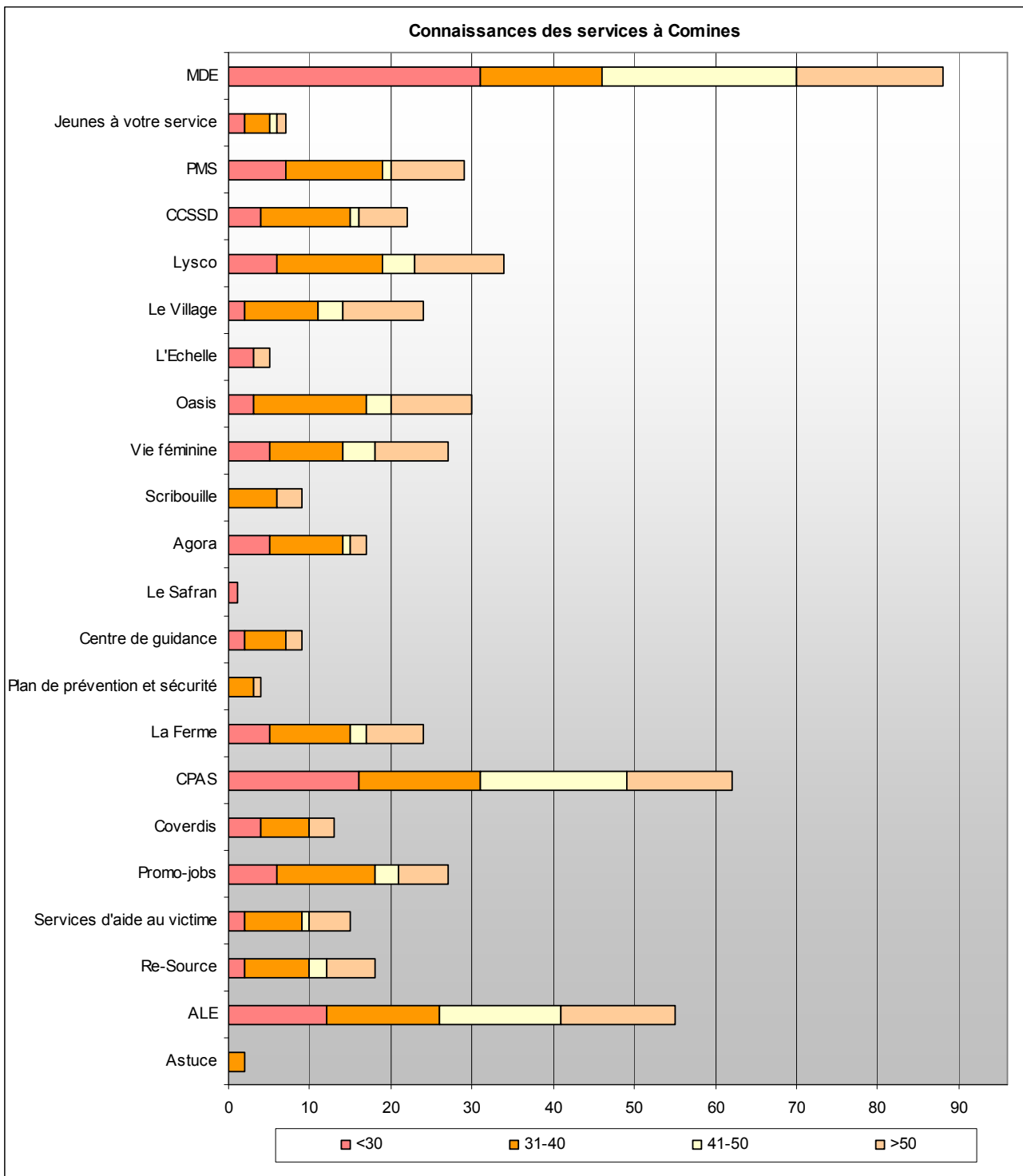


En ce qui concerne la connaissance des services de Comines par les demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert, trois items sortent largement en tête, toutes tranches d'âge confondues :

- La Maison de l'emploi citée à 88 reprises
- Le CPAS cité à 62 reprises
- L'ALE citée à 55 reprises
-

La plupart des autres services sont connus par la population des demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert à des degrés divers et par des tranches d'âge différentes. Cette variété peut sans doute être imputée à leur public et à leurs missions plus ciblées.

Néanmoins, on peut constater que le Safran et Astuce ne sont cités qu'une seule fois, respectivement par une DEI de moins de 30 ans et une de 31-40 ans.



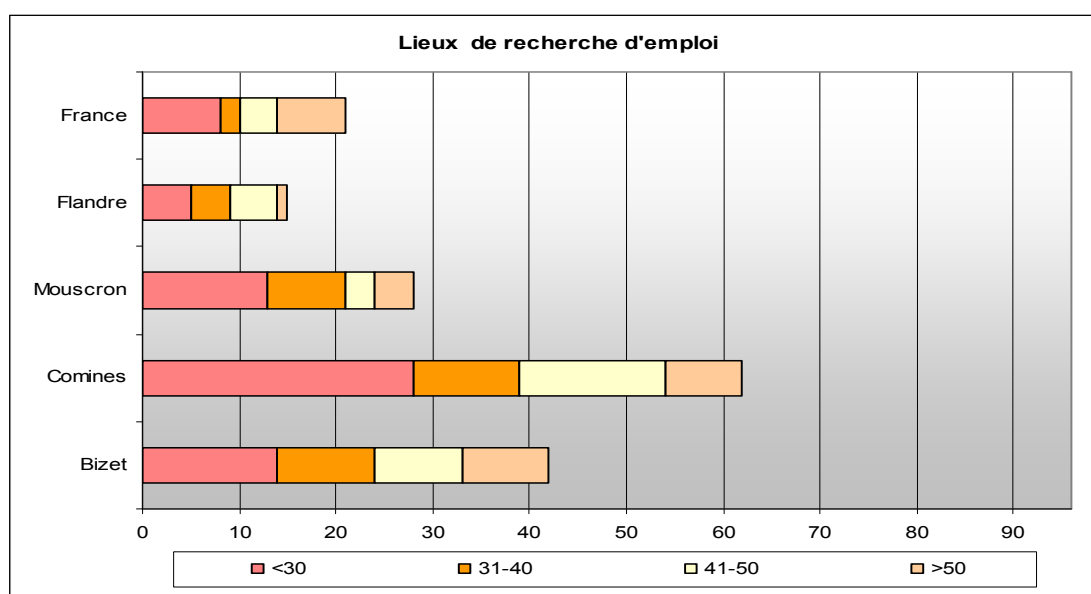
Les partenaires locaux soulignent leur étonnement quant à la non-connaissance de la Maison de l'emploi de Comines-Warneton par certains demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert. Selon les partenaires, tous les DEI devraient connaître la MDE. Toutefois, cette non-connaissance pourrait être due à la dénomination, relativement nouvelle, de la MDE, alors que la dénomination Forem reste ancrée dans les esprits des DEI.

Le degré de connaissance de Lysco étonne également les partenaires locaux car cette société de logements sociaux est fortement présente sur le territoire du Bizet et peu de DEI ont déclaré connaître cette structure.

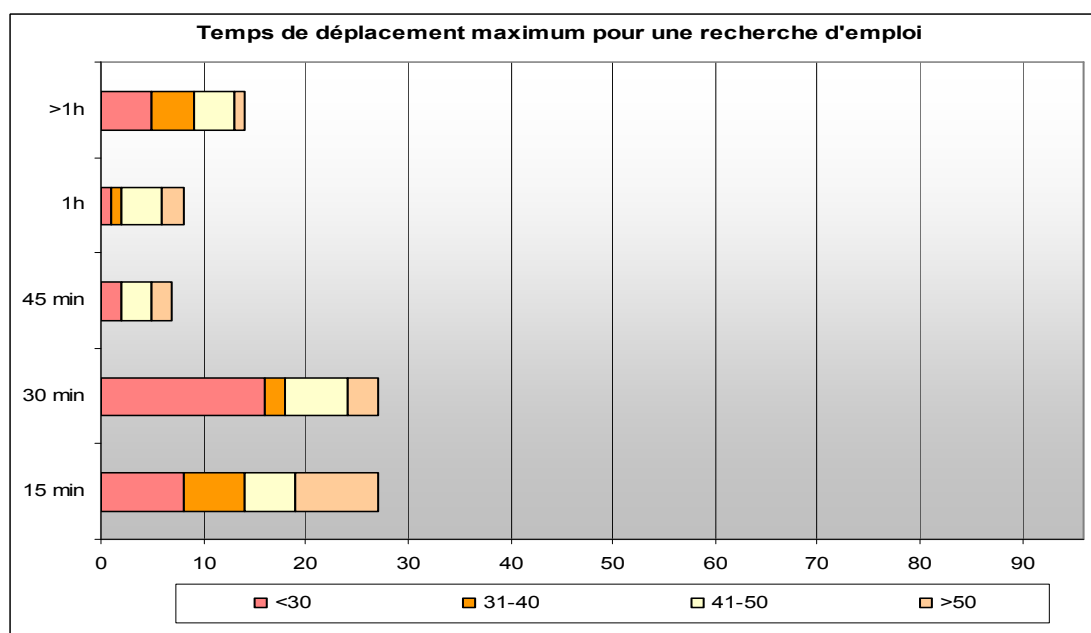
3. Recherche d'emploi - Emploi - Formation

Pour ce qui est des recherches d'emploi, les demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert les effectuent en priorité sur Comines, Le Bizet et Mouscron.

Les DEI effectuant leurs recherches à Comines et à Mouscron sont pour moitié des personnes de moins de 30 ans. Les DEI de plus de 50 ans se rendent plus facilement en France qu'à Mouscron pour effectuer leurs démarches de recherche d'emploi.



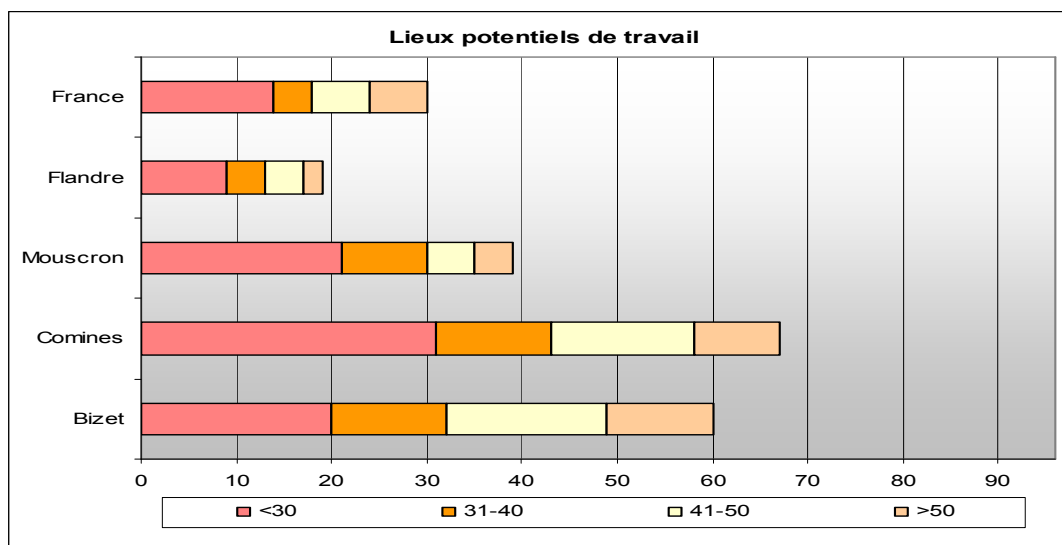
La plupart des demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert ne sont pas prêts à effectuer un déplacement de plus de 30 minutes pour rechercher un emploi, tandis que certains autres sont prêts à effectuer plus d'une heure de trajet.



A l'instar des constatations faites pour la thématique de la recherche d'emploi, Comines, Le Bizet et Mouscron arrivent en tête des lieux potentiels de travail cités par les demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert.

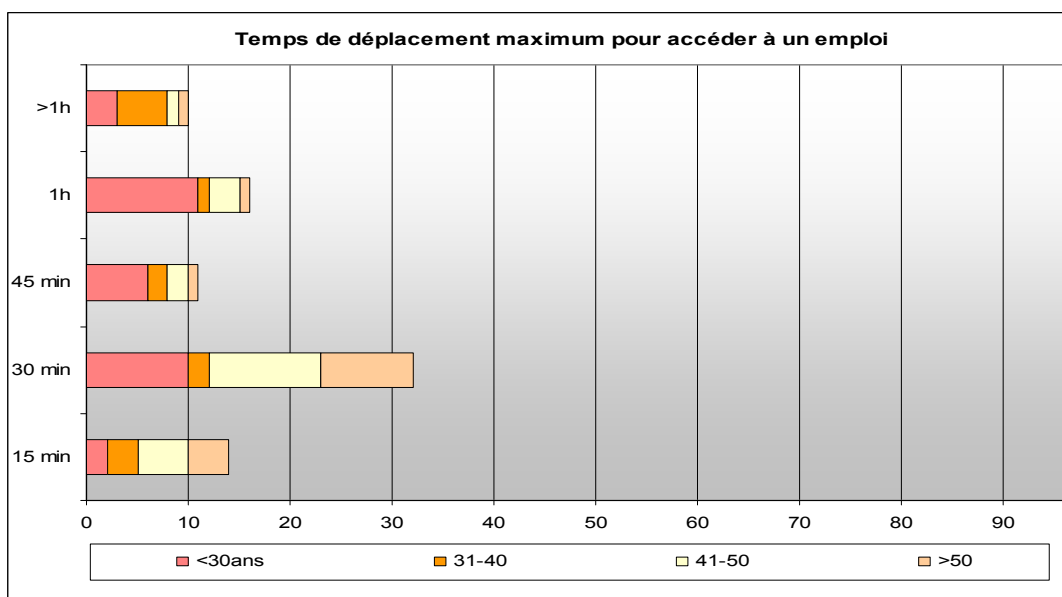
On peut constater que les DEI citant Comines et Mouscron comme lieux potentiels de travail sont pour la moitié des DEI de moins de 30 ans. En outre, les DEI de plus de 50 ans se rendraient plus facilement en France qu'à Mouscron pour travailler.

Par rapport à ces données, les partenaires locaux constatent que beaucoup de demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert citent Le Bizet comme lieu potentiel de travail, alors qu'il n'y existe que peu de possibilités d'emploi.



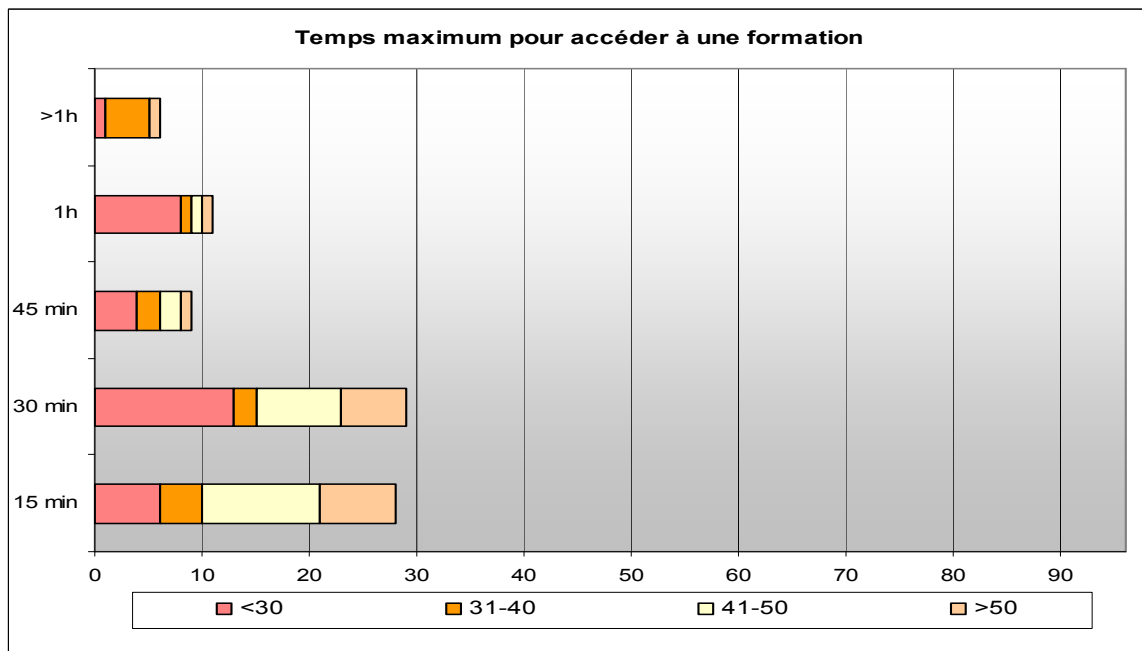
Pour ce qui est des temps de trajet, un déplacement de 30 minutes est le plus fréquemment cité pour se rendre au travail, sauf pour les 31-40 ans qui seraient, pour une bonne partie d'entre eux, prêts à effectuer plus d'une heure de trajet.

La proportion des demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert qui déclarent être prêts à effectuer plus d'une heure de trajet pour un emploi est plus faible que la proportion de ceux qui se disent prêts à le faire pour une recherche d'emploi. On peut supposer que ces DEI sont prêts à effectuer ce trajet ponctuellement pour une recherche d'emploi mais pas de manière récurrente pour se rendre quotidiennement au travail. Le déplacement d'une heure arrive en deuxième position des temps de trajet cités par les demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert.

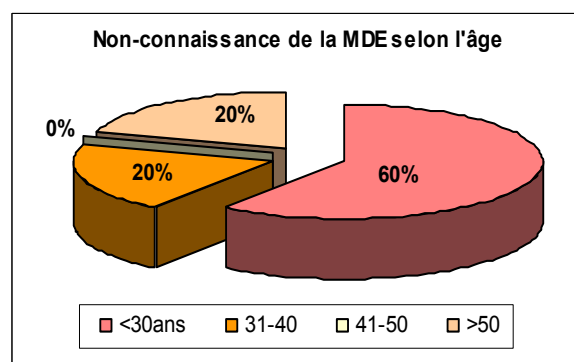
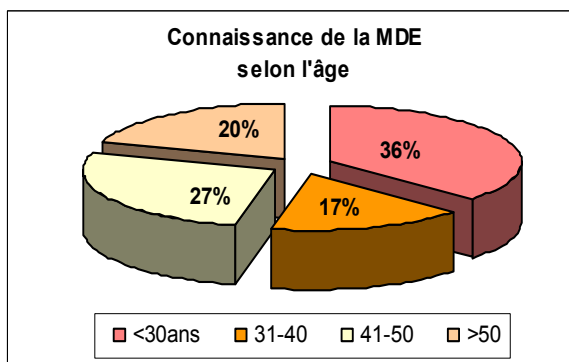
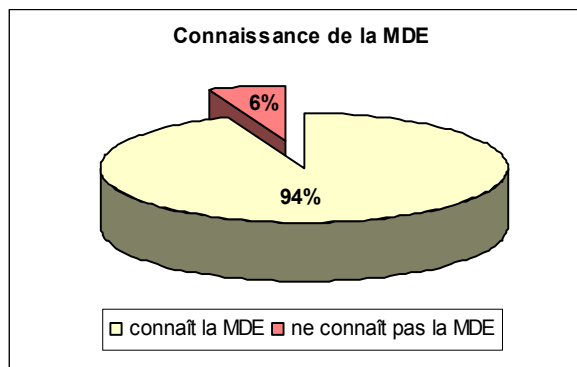


La plupart des demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert ne sont pas prêts à effectuer un déplacement de plus de 30 minutes pour accéder à une formation, tandis que certains sont prêts à effectuer plus d'une heure de trajet ; dont une majorité d'entre eux a entre 31 et 40 ans.

En ce qui concerne les DEI prêts à effectuer un trajet d'une heure, les deux tiers ont moins de 30 ans.



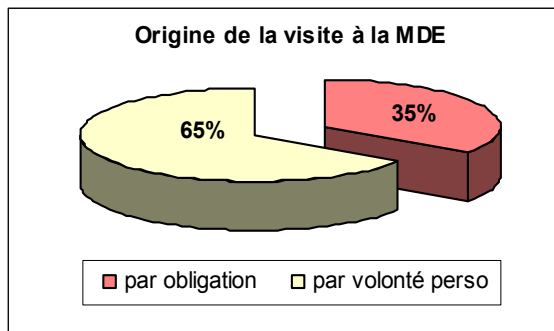
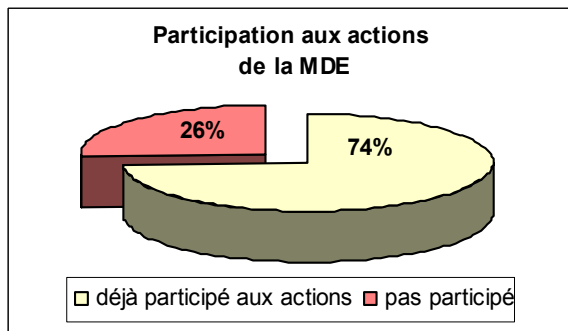
4. Maison de l'Emploi



Pour ce qui est de la connaissance de la Maison de l'Emploi de Comines-Warneton, 94% des demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert déclarent connaître la MDE, dont 36% ont moins de 30 ans.

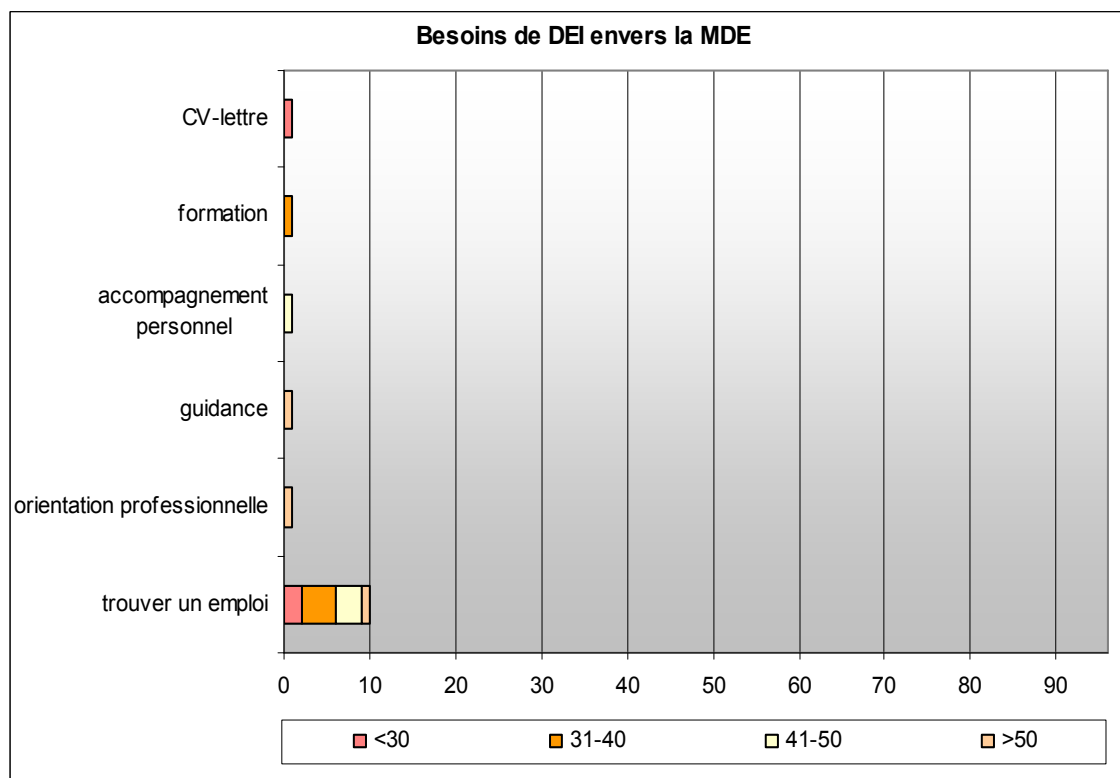
En outre, on peut voir que tous les DEI de 41-50 ans précisent connaître la Maison de l'emploi de Comines.

A contrario, des 6% de DEI qui ne connaissent pas la Maison de l'emploi de Comines-Warneton, plus de la moitié a moins de 30 ans.



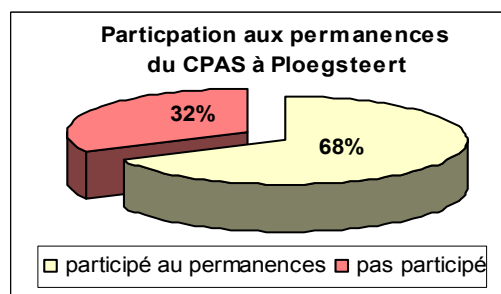
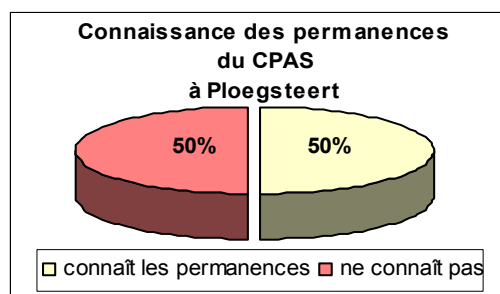
Des 74% de demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert qui ont déjà participé aux actions de la Maison de l'emploi de Comines-Warneton, 65% l'ont fait sur base d'une volonté personnelle.

Lorsque l'on pose la question aux demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert : « *En quoi voudriez-vous que la Maison de l'emploi de Comines-Warneton vous aide ?* », la plupart des répondants à la question avancent le fait de trouver un emploi. D'autres items sont également cités dans une moindre mesure (formation, accompagnement personnel, orientation professionnelle, ...)

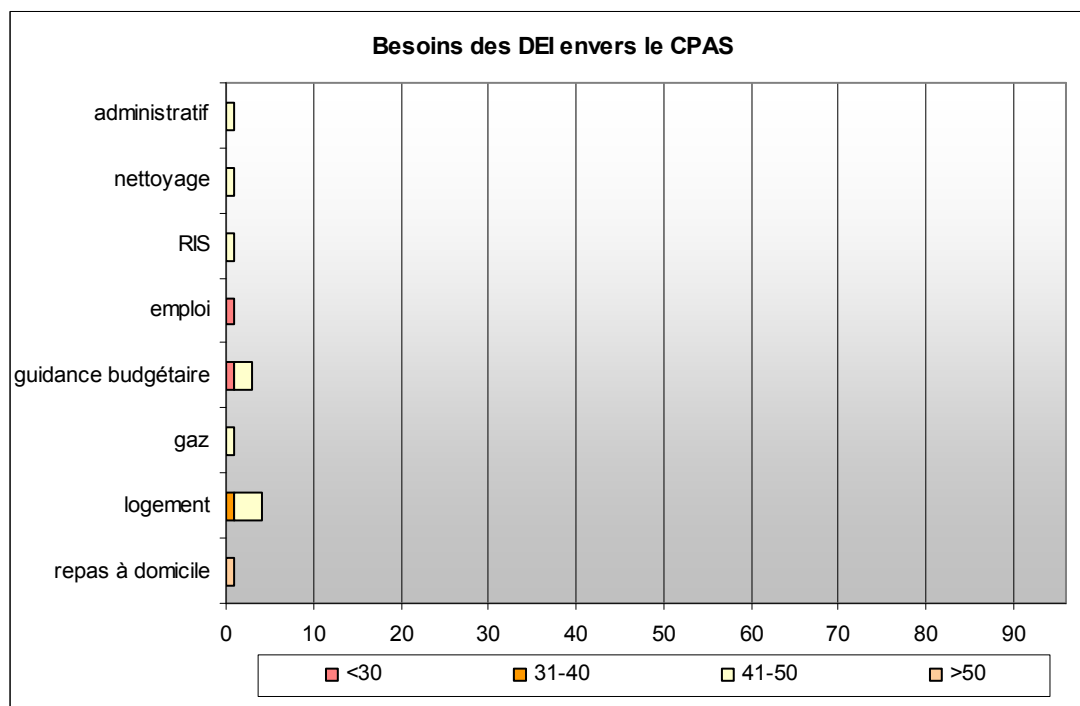


5. CPAS

En ce qui concerne le CPAS, la moitié des demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert précisent qu'ils connaissent les permanences du CPAS à Ploegsteert. De cette moitié qui connaît ces permanences, 68% y ont déjà participé.

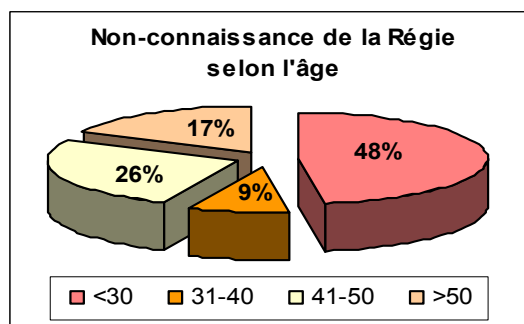
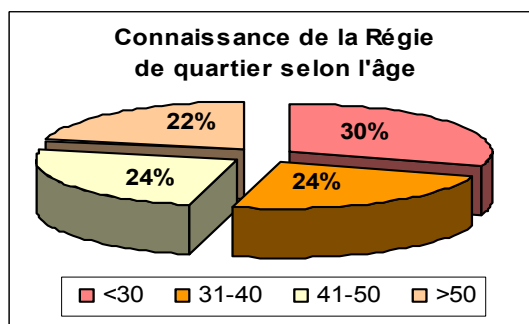
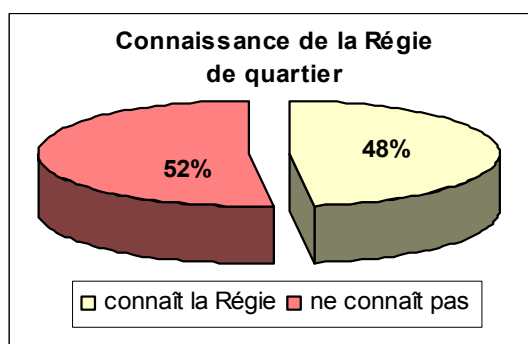


Lorsque l'on pose la question aux demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert : « *En quoi voudriez-vous que le CPAS de Comines vous aide ?* », plusieurs besoins sont cités en vrac mais aucun ne ressort réellement, de telle sorte qu'il est difficile d'en faire une interprétation concrète.



6. Régie de quartier

La moitié des demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert connaissent la Régie de quartier du Bizet, toutes tranches d'âge confondues.



Le morcellement de cette population en tranches d'âge ne permet aucune interprétation particulière, si ce n'est que les tranches sont approximativement représentées de manière égale.

Les partenaires locaux sont satisfaits de la connaissance de la Régie qu'ont les DE. Ce taux est très prometteur pour une structure créée à l'automne 2006.

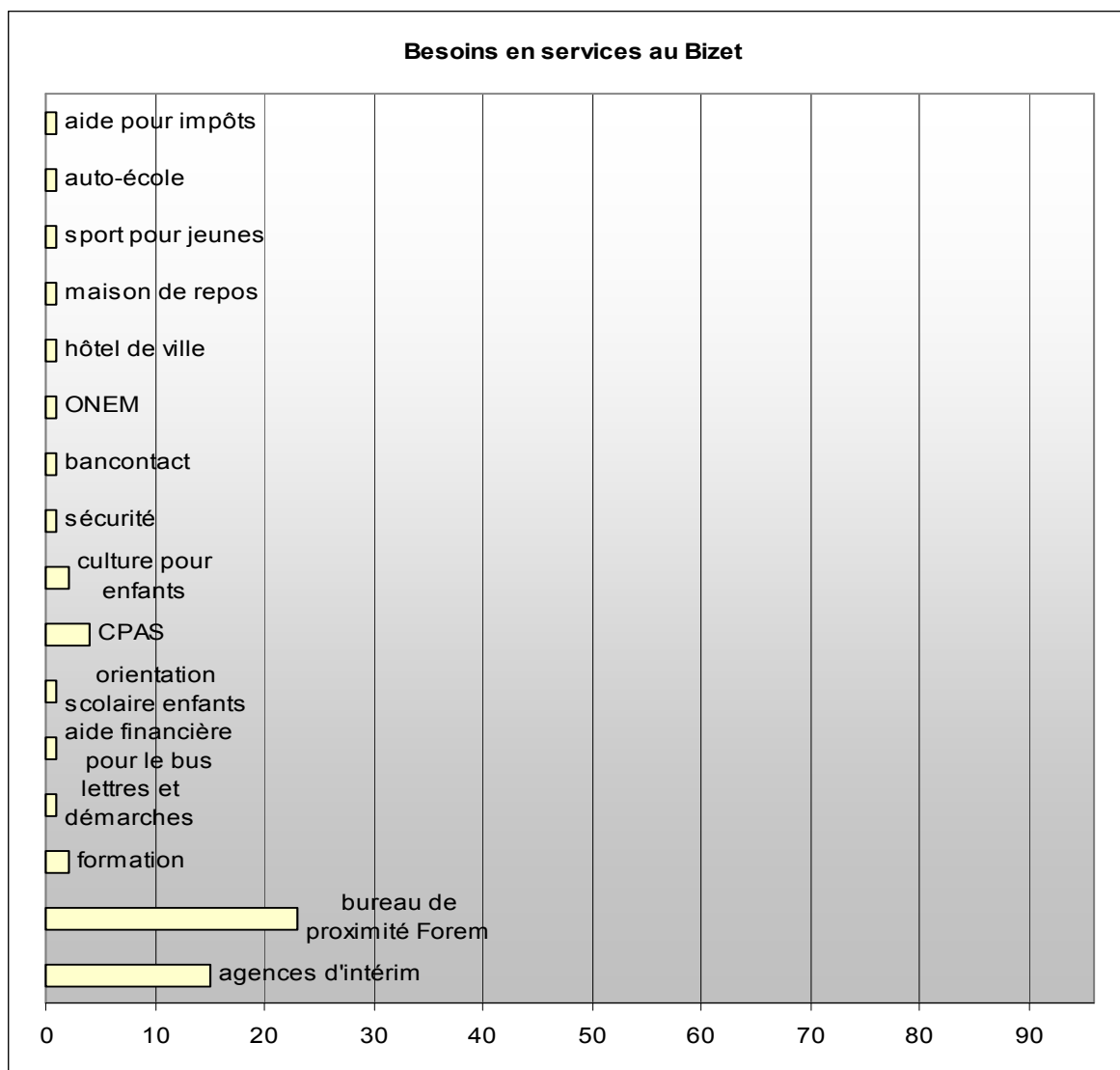
De l'autre partie des demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert qui ne connaissent pas la Régie de quartier du Bizet, près de la moitié sont des personnes de moins de 30 ans

7. Besoins au Bizet - Ploegsteert

Lorsque l'on pose la question aux demandeurs d'emploi du Bizet et de Ploegsteert : « *Quels sont les services dont vous auriez besoin au Bizet?* », les 3 items les plus cités sont :

- un bureau de proximité du FOREM
- des agences d'intérim
- le CPAS

Les autres items sont cités dans une moindre mesure par les DE du Bizet et de Ploegsteert. Leur faible occurrence ne permet pas d'en faire une interprétation significative.



B. ENQUÊTE QUALITATIVE

Méthodologie

Pour la partie qualitative de cette enquête, l'objectif est d'approfondir, de développer et de nuancer certaines informations recueillies par les questionnaires quantitatifs auprès des demandeurs d'emploi. Ces entretiens qualitatifs sont également l'occasion de prendre le pouls des partenaires de terrain quant à cette initiative.

Pour ce faire, les partenaires de base et le CSEF de Mouscron-Comines se sont réunis afin de lister les partenaires de l'entité qu'il serait pertinent de rencontrer pour mieux comprendre les informations quantitatives.

Les entretiens qualitatifs ont eu lieu durant les mois de juillet et août 2007 avec quinze partenaires de l'entité de Comines-Warneton, tant du centre ville que du Bizet-Ploegsteert.

Ces avis d'experts de terrain sont présentés ci-dessous sous plusieurs thématiques : volonté de déplacement, utilisation des transports en commun, demandeurs d'emploi de moins de trente ans et intérêt pour une décentralisation des services.

Informations recueillies

1. Volonté de déplacement

Les informations recueillies dans la phase quantitative sont corroborées par les entretiens qualitatifs. Les partenaires confirment que les demandeurs d'emploi du Bizet-Ploegsteert souhaitent travailler **au plus proche de chez eux**, au sein de l'entité cominoise. Ce constat pourrait, selon les partenaires rencontrés, être généralisé à tous les demandeurs d'emploi de Comines-Warneton ; ceux-ci désirent travailler dans les établissements de leur commune.

Dans leurs réponses au questionnaire quantitatif, les demandeurs d'emploi du Bizet-Ploegsteert ont généralement cité « 30 minutes » comme temps de déplacement moyen qu'ils sont prêts à effectuer pour rechercher un emploi, se former ou travailler. Comme le constatent les partenaires, ce temps de trajet permet **uniquement de rejoindre le centre de Comines en transport en commun**.

L'utilisation d'un véhicule permet de se déplacer un peu plus loin jusqu'à Mouscron et ses nombreux zonings, mais ne permet pas de rejoindre Tournai.

En se déplaçant en voiture, les demandeurs d'emploi du Bizet-Ploegsteert peuvent également rejoindre Lille et Ypres, où un potentiel d'emplois existe. Néanmoins, soulignent les partenaires, le travail hors région peut engendrer d'autres considérations de type fiscal ou linguistique.

Les partenaires des agences intérimaires précisent que dans leurs activités, ils sont amenés à rencontrer des demandeurs d'emploi qui préfèrent ne pas accepter des postes sur la région d'Ypres, étant donné les déplacements et la différence de langue.

Selon les partenaires, la volonté de déplacement des demandeurs d'emploi du Bizet-Ploegsteert n'a pas été amplifiée par les démarches d'activation mises en place par le FOREM et l'ONEM. La réelle **motivation de déplacement des personnes dépend plus de leur situation personnelle**, de leurs expériences et de leurs attitudes face aux démarches sociales.

D'après les demandeurs d'emploi que rencontrent les partenaires, le plan d'accompagnement ne semble pas créer une réelle motivation.

Néanmoins, les partenaires soulignent que les demandeurs d'emploi sont davantage suivis par les services du FOREM et que cela permet à certains de remettre le pied à l'étrier.

2. Utilisation des transports en commun

Les partenaires ne sont pas surpris d'apprendre que seulement 29% des demandeurs d'emploi du Bizet-Ploegsteert sont des usagers des transports en commun.

Lors des entretiens, plusieurs constatations ont été faites à ce propos :

- **coût** du billet pour le trajet Bizet-Comines (3,90€ aller-retour)
- **longueur du trajet** étant donné la localisation des arrêts
- **fréquence** des passages de bus
- difficultés liées aux **correspondances** avec le train

Outre ces constatations, les partenaires notent que l'utilisation des transports en commun n'est envisageable que si la personne trouve un travail avec des horaires de bureau. En effet, les horaires du travail en équipe ne permettent pas de prendre le bus pour les déplacements domicile-travail.

Certains partenaires précisent que la non-utilisation des transports en commun peut également être le **signe d'une démotivation** des demandeurs d'emploi qui seraient en situation de décrochage social. En effet, selon ces mêmes partenaires, il ne semble pas que l'entité de Comines soit si mal desservie en transports en commun qu'il serait impossible pour les demandeurs d'emploi d'effectuer leurs démarches et/ou de se rendre sur leur lieu de travail.

D'autres partenaires se demandent si ce peu de fréquentation des transports en commun peut être généralisé à l'ensemble de la population ou si cela est uniquement le fait des demandeurs d'emploi.

Les partenaires constatent également que les **demandeurs d'emploi sont peu informés** sur les opportunités de déplacement qui leurs sont offertes par les bus communaux qui circulent entre les quartiers de l'entité cominoise. Ils soulignent, néanmoins, l'intérêt des bus communaux qui sont prévus pour se rendre dans les quartiers de l'entité.

Ils soulignent que les seules informations à propos de ce bus paraissent dans le journal local ce qui est insuffisant pour les demandeurs d'emploi directement concernés. Cela pourrait, selon eux, être une des explications de la faible fréquentation de ces bus par les demandeurs d'emploi.

Néanmoins, certains partenaires soulignent l'intérêt de l'utilisation gratuite de ce bus par les stagiaires du service insertion du CPAS « La Ferme ».

3. Les DE de moins de 30 ans

En ce qui concerne le public des moins de trente ans, les partenaires ne notent pas de spécificité particulière a priori. Ils précisent qu'il existe des demandeurs d'emploi qui sont plus précarisés mais que cela n'est pas en lien direct avec leur âge.

Toutefois, certains partenaires remarquent dans leurs contacts quotidiens avec les demandeurs d'emploi que **les jeunes restent plus longtemps dépendants de leurs parents** et que cela ne favorise pas leur motivation et peut les fragiliser dans leurs démarches de recherche d'emploi. La plupart des jeunes demandeurs d'emploi, sortant des études, ont une perception tronquée du marché de l'emploi et ne sont pas conscients de leurs compétences.

Selon certains partenaires, cette méconnaissance peut créer, après quelques mois de recherche d'emploi sans succès, un sentiment fort de **démotivation et d'incompréhension** ; ces jeunes sont désabusés car ils ne trouvent pas de porte de sortie vers l'emploi. Ce n'est qu'après un ou plusieurs échecs que ces jeunes demandeurs d'emploi prennent conscience qu'ils ont besoin de conseils pratiques des professionnels de l'insertion. Les partenaires ajoutent que ces professionnels doivent dans ces cas donner plus que des conseils ; ils doivent entamer un travail de fond pour remotiver et remettre ces jeunes en selle.

D'autres partenaires précisent que les services publics suivent de plus en plus une politique de ciblage du public des jeunes demandeurs d'emploi. Ce ciblage particulier permet à ces jeunes d'être accoutumés aux démarches sociales pour maintenir leurs droits ; ceux-ci sont ainsi **stimulés par ces contacts fréquents avec les services publics**.

A contrario, ces mêmes partenaires notent que les demandeurs d'emploi plus âgés sont plus difficiles à toucher car ils ont longtemps été habitués à ne pas avoir à remplir des démarches actives de recherche d'emploi. Cela a généré chez eux une perte de motivation et, pour certains, un décrochage social.

4. Intérêt pour une décentralisation des services au Bizet-Ploegsteert

A la question de l'intérêt d'une décentralisation des services au Bizet-Ploegsteert, les avis des partenaires peuvent être résumés sous deux axes.

Pour quelques-uns d'entre eux, une décentralisation des services ne saurait **être LA solution** car cela n'aiderait pas les demandeurs d'emploi du Bizet-Ploegsteert à se remobiliser. Selon ces mêmes partenaires, il n'est pas bon de donner tout à disposition tout de suite ; dans la mesure où cela pourrait engendrer une perception tronquée de la réalité du marché du travail et des démarches à réaliser pour accéder à l'emploi. Ils rappellent également que les possibilités d'emploi sur Le Bizet-Ploegsteert sont faibles en comparaison du potentiel qu'offrent Comines et dans une autre mesure, la Wallonie, la Flandre et la France toutes proches.

Ils précisent également qu'une décentralisation des services pourrait à terme renforcer le **sentiment d'isolement et d'éloignement** que ressentent certains demandeurs d'emploi face au centre de Comines.

Même s'ils ne se prononcent pas pour une décentralisation à proprement parler de certains services au Bizet-Ploegsteert, ces partenaires soulignent qu'il serait intéressant de proposer aux demandeurs d'emploi des **permanences ciblées et régulières**, afin de leur permettre de prendre les premiers contacts avec les services sociaux de base et de les réadapter aux démarches sociales.

Néanmoins, les partenaires précisent que les permanences ne seraient qu'une solution partielle ; des démarches dynamiques devraient être faites d'autre part pour recréer de l'activité et des emplois de proximité durables.

Les permanences régulières des services sociaux et pour l'emploi sont également prônées par la majorité des partenaires qui y voient une possibilité pour les demandeurs d'emploi de se **remobiliser pas à pas**. Cette majorité de partenaires développe une optique complémentaire qui propose d'**établir des services de proximité**. Ces services permettraient de recréer des liens sociaux. Ces partenaires proposent diverses pistes pour remobiliser les demandeurs d'emploi du Bizet-Ploegsteert :

- Création d'un **point relais** avec un(e) permanent(e) qui pourrait orienter et donner de l'information sur les différents services sociaux et pour l'emploi de l'entité et de la région. Ce point relais serait également un endroit où les demandeurs d'emploi pourraient consulter des offres d'emploi et prendre des rendez-vous auprès de ces différents services.
- Ouverture d'un **complexe social** de type Eurodelta Center au centre de Comines-Warneton, de taille adaptée, où se retrouveraient des travailleurs de plusieurs services sociaux et pour l'emploi. Les demandeurs d'emploi du Bizet-Ploegsteert pourraient accéder aux services dont ils ont besoin et éventuellement être réorientés vers d'autres services plus adaptés à leur situation.

Ces deux propositions vont dans le sens d'une *visibilisation* des services, de telle sorte que les demandeurs d'emploi du Bizet-Ploegsteert bénéficieraient d'un point de repère où ils pourront trouver l'aide dont ils ont besoin en fonction de leur situation propre. L'accès aux services sociaux serait ainsi démystifié parce que plus facile et plus visible au cœur même du Bizet-Ploegsteert.

Les partenaires insistent tous sur la **mise en lumière intensive des initiatives** qui pourraient être prises au Bizet-Ploegsteert que ce soit permanences ou autres. Ces initiatives devront être portées à la connaissance des demandeurs d'emploi du Bizet-Ploegsteert de manière pertinente et adaptée aux multiples canaux de communication employés par ce public (journal communal, courrier, toutes boîtes, affiches, bouche à oreille, ...)

Dans la même optique, la majorité des partenaires se positionne positivement pour la **mise en œuvre d'une formation théorique au permis de conduire au Bizet-Ploegsteert**. Cela permettrait aux demandeurs d'emploi de se remobiliser et de se relancer sur le chemin de la recherche d'emploi dans une dynamique positive de formation de base.

Néanmoins, les partenaires précisent que cette formation ne sera qu'un pas vers le permis de conduire dont le coût reste extrêmement élevé pour des personnes bénéficiant d'allocations de chômage ou d'intégration sociale. Ils soulignent également que ce public ne dispose pas forcément d'un environnement familial et social permettant la formation à la conduite sous la filière libre, c'est-à-dire avec un guide personnel.

CONCLUSION ET PISTES D' ACTIONS ISSUES DES RÉFLEXIONS DU RÉSEAU PARTENARIAL

En terme de mobilité, nous constatons que la problématique repose davantage sur une difficulté de mobilité/mobilisation psychologique que physique.

En effet, nous constatons d'une part, au travers de l'enquête quantitative, que deux tiers de la population a le permis de conduire et que parmi eux, environ 85% ont une voiture à leur disposition. Dans l'enquête qualitative d'autre part, et après vérification des moyens existants, que l'entité de Comines n'est pas si mal desservie que ce qu'il y paraît.

Il n'empêche qu'il existe malgré tout des améliorations à apporter en termes de moyens de communication. Les partenaires du projet pensent qu' il y aurait lieu d'entamer plusieurs actions, telles que par exemple :

- 1) donner davantage d'informations sur les moyens existants en créant un folder d'informations à destination du public qui reprendrait tous les horaires existants (TEC + bus communaux)
- 2) améliorer la localisation des arrêts, voire modifier les horaires en fonction des besoins exprimés en rencontrant la société des TEC qui pourrait entendre les propositions
- 3) décentraliser quelques modules de formation au permis de conduire théorique au Bizet et informer les stagiaires sur les aides existantes pour le passage du permis pratique
- 4) instaurer un système de co-voiturage qui permettrait aux personnes de débiter un travail à pause
- 5) sensibiliser les services sociaux cominois aux horaires des bus pour qu'ils en tiennent compte dans l'organisation de leurs activités collectives destinées notamment au public visé.

Ces actions, au risque d'être vaines, devraient bien-sûr être menées en étant couplées avec un travail d'accroche du public bizétois.

En terme d'accès aux services, des permanences existent déjà sur le territoire du Bizet mais elles sont mal connues au regard des besoins exprimés par la population dans l'enquête quantitative (besoins de services dont certaines décentralisations existent déjà sur le territoire !).

De plus, les services cominois sont connus mais il s'avère que chaque service, selon les missions qui lui sont assignées, doit donner davantage de visibilité au Bizet-Ploegsteert.

Par exemple, La Maison de l'Emploi est encore méconnue de certains demandeurs d'emploi. Dans le même ordre d'idées, la Régie de quartier est citée par la moitié du public interrogé, c'est déjà beaucoup mais elle pourrait gagner à être davantage mise en lumière.

Suite aux informations recueillies lors de l'enquête qualitative et aux réflexions des partenaires du projet, et ce malgré les besoins exprimés par la population, nous constatons qu'il ne serait pas judicieux de dupliquer tous les services sur le territoire du Bizet-Ploegsteert, au risque de laisser la population se replier sur elle-même.

Au contraire, il faudrait créer une dynamique sur le territoire et accrocher le public là où il vit.

Autant pour les partenaires déjà actifs au Bizet que pour la population, il y a un besoin de mettre un visage sur un service offert, d'avoir une personne de contact, bref d'identifier le service d'une autre manière qu'en parcourant le toute-boîte local.

Dès lors :

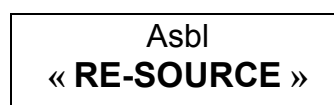
- 1) d'une part, chaque service encore non existant au Bizet devrait se pencher sur l'intérêt et la possibilité qu'il a de pouvoir organiser l'une ou l'autre action ponctuelle sur le territoire du Bizet.
- 2) d'autre part, nous pensons qu'une infrastructure plus grande que la Régie de quartier, ayant pignon sur rue, et dans laquelle un agent d'accueil tiendrait lieu de guichet unique, faciliterait l'accroche du public. Ce lieu pourrait accueillir le réseau partenarial pour ses réunions et les différentes activités et/ou permanences des services cominois.

La situation géographique du Bizet-Ploegsteert est une réalité et cela implique des habitudes, pour la population, qui ne pourront pas être modifiées du jour au lendemain.

Il n'empêche que chacun peut y prendre part en s'impliquant auprès de la population et en offrant des services imbriqués au mieux avec les structures locales. Il nous faut inviter et inciter le public à se mobiliser davantage, et à démontrer l'intérêt qu'il peut y trouver. Et cet intérêt ne peut être compris qu'avec une accroche de proximité.

PARTENAIRES DU PROJET

Evelyne, Franky, Frédéric, Geoffrey, Julie, Françoise Louis, Marie, Marie, Murielle.



Un remerciement tout particulier aux agents du **Call center de FOREM Conseil** qui ont réalisé l'enquête téléphonique auprès des demandeurs d'emploi du Bizet-Ploegsteert.

NOTES

A series of horizontal dotted lines for taking notes, spanning the width of the page.

Le Bizet ~ Ploegsteert

Quels besoins en services sociaux
et mobilité pour les demandeurs
d'emploi ?

CSEF Mouscron-Comines
rue du Midi 17 7700 Mouscron
056/855.837
csef-mouscron-comines.be

Président : Guy Bracaval
Coordinatrice Isabelle Nuttin
Chargées de missions : Catherine Dejaeger
Laure Gueuthal
Secrétariat : Virginie Wanin

Editeur responsable : Isabelle Nuttin
Rue du Midi, 17 - 7700 Mouscron

Responsable du projet : **Catherine Dejaeger**

Avec le soutien de la Région Wallonne et du Fonds social européen :

