

ANALYSE DES BESOINS POUR L'INSERTION A L'EMPLOI DES DEMANDEURS D'EMPLOI

WILLIAM WATELET
JEAN-MARC MANFRON

RESEAU THEMATIQUE REGIE « ANALYSE DES BESOINS ET EVALUATION »

MARS 2020



Introduction

Depuis plusieurs années, le Forem a recours à un dispositif d'appel à projet pour inciter les opérateurs de formation à développer une offre correspondant aux besoins des demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion. Le dernier appel à projet arrive à échéance fin 2020. Le présent travail s'inscrit dans la réflexion visant à préparer le dispositif qui devra être mis en place à partir de 2021.

Ce travail d'analyse des besoins a été commandité par le Comité d'Orientation Régie au réseau thématique « Analyse et évaluation ». Le réseau thématique a assuré le pilotage du projet et a soutenu la démarche dans les différentes entités – différents services, différents territoires – du Forem ; tandis que le service Veille Analyse et Prospective du Marché de l'Emploi (AMEF), coordinateur de ce réseau thématique, en a assuré la mise en œuvre effective.

L'objectif des travaux est d'analyser les besoins des demandeurs d'emploi wallons en matière d'insertion sur le marché du travail. À ce stade, l'ambition est d'identifier chez les personnes ce dont elles ont besoin, et d'estimer le nombre et les caractéristiques des personnes concernées.

La réponse institutionnelle à apporter, les prestations à développer et leurs modalités de mise en œuvre restent à définir ultérieurement. Le rapport suggère néanmoins quelques pistes sur base des consultations des Instances Bassins Emploi – Formation – Enseignement consultées dans le cadre de la présente analyse.

Le rapport est composé de deux parties : la première s'attèle à présenter les résultats généraux et détaillés à l'échelle de la Wallonie et la seconde présente en quatre chapitres, les caractéristiques et enjeux spécifiques à chaque territoire du Forem.

Enfin le rapport est accompagné d'annexes comprenant des tableaux de données complémentaires.

TABLE DES MATIÈRES

<i>Introduction</i>	1
1. <i>Executive summary</i>	4
2. <i>Méthodologie</i>	8
2.1. Le cadre théorique.....	8
2.2. Blocs d'analyse.....	9
3. <i>Besoins en Wallonie et tendances régionales</i>	12
3.1. Caractéristiques du marché de l'emploi.....	12
3.2. Résultats généraux	15
3.3. Compétences de base.....	19
3.4. Compétences comportementales	26
3.5. Compétences pour œuvrer à son insertion.....	31
3.6. Autres compétences citées.....	35
3.7. Compétences non ou partiellement maîtrisées : aperçu synthétique.....	36
3.8. Compléments.....	38
4. <i>Zoom sur le territoire du Luxembourg</i>	42
4.1. Caractéristiques du territoire	42
4.2. Besoins.....	43
4.3. Segmentation de la population	48
4.4. Constats et réflexions	49
5. <i>Zoom sur le territoire de Liège-Huy-Verviers</i>	50
5.1. Caractéristiques du territoire	50
5.2. Besoins	51
5.3. Segmentation de la population	58
5.4. Constats et réflexions.....	58
6. <i>Zoom sur le territoire du Hainaut</i>	60
6.1. Caractéristiques du territoire	60
6.2. Besoins	60
6.3. Segmentation de la population	67
6.4. Constats et réflexions.....	67
7. <i>Zoom sur le territoire de Brabant wallon-Namur</i>	69
7.1. Caractéristiques du territoire	69
7.2. Besoins	70
7.3. Segmentation de la population	77
7.4. Constats et réflexions.....	77

1. Executive summary

L'analyse des besoins réalisée permet d'apporter des éléments de réponses aux deux principales questions qui étaient posées : quels sont les besoins ? Quels sont les demandeurs d'emploi concernés ? Sur base d'une [grille de compétences](#) inspirée de différents référentiels, l'inventaire des besoins a été réalisé auprès des demandeurs d'emploi et des conseillers du Forem via [deux enquêtes](#) complétées d'une consultation des Instances Bassin Emploi Formation Enseignement.

Même s'il ne s'agissait pas de l'objectif du travail, lequel est centré sur l'identification des besoins plutôt que sur la formulation de voies et moyens, quelques pistes pour le déploiement de prestations nous ont été suggérées tout au long de nos investigations. Elles sont intégrées aux présentes conclusions.

Les problématiques et solutions proposées font écho aux grands enjeux et stratégies que l'on observe ailleurs dans d'autres secteurs et seront abordées brièvement en clôture de ce résumé.

20 % des DEI seraient en difficulté dans la maîtrise de compétences essentielles pour évoluer sur le marché de l'emploi.

Sur base de la maîtrise des compétences reprises dans le cadre d'analyse développé pour la présente étude, il est possible de [segmenter la population de demandeurs d'emploi](#) en trois groupes.

- Approximativement, **20 % des demandeurs d'emploi wallons sont en difficulté dans les différents domaines de compétences** abordés dans le cadre de cette étude. Il s'agit d'un enjeu important dès lors que sans ces compétences, il paraît difficile de pouvoir être acteur de sa propre insertion professionnelle. Tant les conseillers du Forem, que les IBEFE et leurs partenaires ont rappelé l'importance pour ces publics éloignés de l'emploi de développer des prestations d'accompagnements longs. Celles-ci adopteraient une approche globale intégrant des dimensions relatives à la mobilité inclusive, au développement personnel (confiance en soi), ou encore aux difficultés connexes (difficultés matérielles, familiales, psychosociales, etc.), tout en s'inscrivant dans une perspective « métier ».

Les personnes éloignées de l'emploi ne sont pas les seules à présenter des faiblesses sur les différents domaines de compétences abordés.

- Outre cette population, approximativement 40 % de la population présentent également des faiblesses mais d'importance moindre. Les IBEFE ont régulièrement pointé l'intérêt de développer des prestations souples, rapides et adaptées aux besoins de ces personnes : une formation complémentaire dans des matières techniques ou en langue pour s'insérer plus facilement dans un secteur spécifique, une remise à niveau, parfois de niveau intermédiaire, en mathématique ou français pour pouvoir suivre une formation, des cours de français langue étrangère (FLE) ciblés pour permettre à des étrangers de faire reconnaître leur compétences sur le marché, une aide rapide aux techniques de recherche d'emploi pour décrocher le poste convoité, etc.

- Sur base de la maîtrise des compétences abordées dans l'enquête, approximativement 40 % de la population des demandeurs d'emploi sont en position favorable pour une insertion dans le marché de l'emploi.

Si l'on extrapole cette répartition sur le nombre de demandeurs d'emploi connus en fin de mois (novembre 2019), cela permet de se faire une idée du nombre de personnes qui pourrait être potentiellement concernées : soit approximativement 39.400 personnes éloignées et 78.800 dans chacun des autres groupes. Au niveau des territoires, la répartition de ces trois groupes varie en fonction de la composition de la population de demandeurs d'emploi. Dans les territoires du Luxembourg et de Brabant wallon-Namur, la part de personnes avec un profil favorable en termes de compétences est plus élevée qu'ailleurs en Wallonie. En Hainaut, ce sont les profils intermédiaires qui se démarquent, tandis que dans le territoire de Liège-Huy-Verviers, ce sont les publics les plus éloignés qui sont surreprésentés. Ces variations d'un territoire à l'autre correspondent aux différences de profils socio-économiques des territoires connus par ailleurs. Il convient toutefois de relativiser ces différences inter-territoires qui s'avèrent peu significatives sur le plan statistique.

Des difficultés pour s'exprimer à l'écrit, mobiliser les ressources mathématiques et utiliser les outils numériques.

Les besoins analysés sont inspirés de référentiels de compétences jugées nécessaires pour s'intégrer sur le marché du travail. Il s'agit essentiellement de compétences de base relatives à la maîtrise du français ou des mathématiques, de compétences numériques, de compétences comportementales ou encore de capacités à s'identifier à un métier et à mettre en œuvre les démarches nécessaires à l'obtention d'un emploi.

Les travaux d'enquête ont permis d'approcher l'ampleur des besoins tandis que les consultations des IBEFE ont apporté un éclairage plus qualitatif.

L'enquête permet ainsi d'approcher la part de la population de demandeurs d'emploi qui maîtrisent, sur base de leur déclaration, les différents [domaines de compétences](#). Parmi ceux les moins maîtrisés, on retrouve les [compétences de base](#) telles que la **mobilisation de techniques mathématiques (32 % de DEI en difficulté)**, **l'expression écrite (35 %)** et **l'utilisation des outils numériques (30 %)**. Sur base des réponses des DEI, ils seraient donc plus ou moins un tiers en difficulté sur au moins un de ces domaines. Ces compétences apparaissent comme essentielles dans le processus d'insertion à l'emploi car elles sont appelées à être mobilisées sur le lieu de travail mais également en amont dans le cadre de la recherche d'emploi et en formation.

Tant l'analyse statistique des résultats d'enquête que les consultations des IBEFE et de leurs partenaires confirment la place des **compétences numériques comme des compétences de base** au même titre que maîtriser l'écrit ou les mathématiques simples. L'enjeu autour du numérique est multiple puisqu'il s'agit de permettre à chacun de pouvoir utiliser ces compétences dans le cadre de la recherche d'emploi et d'accompagner les personnes dans la transition numérique de leur métier. Enfin, la transition numérique touche également le secteur de la formation et de l'insertion qui devrait être amené à faire évoluer ses pratiques, ses pédagogies, son organisation voire sa relation avec les apprenants et nouer de nouveaux partenariats.

Les [compétences qui œuvrent à l'insertion professionnelle](#) – s'identifier à un métier (23 % en difficulté), créer les conditions favorables à la réussite d'un projet

professionnel et la capacité à rechercher de l'emploi (14 %) – sont considérées par les professionnels interrogés (conseillers du Forem, IBEFE et opérateurs de formation et insertion) comme plutôt problématiques. Si seule une minorité de demandeurs d'emploi (6 % selon l'enquête DEI) ne sait absolument pas quel métier exercer, les professionnels ont tendance à considérer que beaucoup de DEI se font une mauvaise idée de la réalité du marché et de leurs propres potentiels et limites. Permettre aux personnes de se **confronter aux réalités du marché** à travers des dispositifs tels que des stages, des visites d'entreprises, des essais-métiers, semble particulièrement indiqué. En outre, les DEI semblent, selon les professionnels, surestimer leur capacité à rechercher de l'emploi. Le regard croisé, DEI et professionnels de l'insertion, que permettent les deux enquêtes « jumelles », met en évidence les **différences de perception en matière de maîtrise du parcours vers l'emploi ainsi que de la proximité à l'emploi**. Globalement les DEI pensent être plus aptes à s'insérer à l'emploi que ne le pensent les professionnels du Forem.

Enfin l'enquête et la consultation des IBEFE semblent confirmer l'intérêt de [développer des compétences comportementales](#) (communiquer, respecter les règles, ...) pour s'insérer sur le marché de l'emploi. Toutefois, on constate que les DEI considèrent en général maîtriser ces compétences. Quant aux professionnels du Forem, ils semblent peu outillés pour repérer les forces et faiblesses des DEI en la matière. L'utilisation d'outils tels que les « roues » RECTEC ou « Cartes des compétences » pourrait contribuer à visualiser ce type d'acquis chez le demandeur d'emploi. En outre, l'existence de plusieurs référentiels et la profusion de discours relatifs aux « soft skills » contribuent à rendre la situation en la matière peu lisible. Il conviendrait à l'avenir de pouvoir se doter d'une grille de référence unique qui permettrait d'évaluer et d'orienter les demandeurs d'emploi sur une base partagée et opérationnelle.

Parmi ces compétences, la capacité à **organiser ses déplacements** semble la moins développée. Un cinquième des DEI se disent en difficulté. Toutefois, la question semble ne pas devoir se poser uniquement en termes de ressources internes (compétences) mais plus globalement, dans une **perspective inclusive**, en intégrant les différentes parties prenantes, les équipements disponibles, les ressources matérielles, etc.

L'analyse des paramètres socio-démographiques des DEI en fonction de leur position par rapport à la maîtrise des différents domaines de compétences fait apparaître un lien quasiment systématique avec le **niveau de diplôme**, aussi bien pour les compétences de bases (qui s'acquièrent en général durant la scolarité) que pour les compétences comportementales. Cela conforte les conclusions tirées par ailleurs sur l'effet du niveau d'éducation sur l'accès à l'emploi. Outre la maîtrise de compétences techniques, un niveau de diplôme élevé semble permettre le développement de compétences non techniques ainsi que favoriser l'accès à des ressources externes ou matérielles, comme un véhicule personnel.

D'autres facteurs tendent à influencer sur la maîtrise de l'un ou l'autre domaine de compétences analysé : s'exprimer à l'oral ou à l'écrit est plus souvent présenté comme une difficulté pour les personnes de nationalité étrangère par exemple, le numérique pour les personnes âgées de plus de 50 ans ou encore les mathématiques chez les femmes. Rappelons que ces constats sont basés sur les déclarations des intéressés. Enfin, s'agissant pour la plupart de compétences transversales, les enquêtes quantitatives n'ont pas identifié de différences significatives entre les territoires. Néanmoins ceux-ci connaissent certaines spécificités qui sont abordées dans des chapitres distincts consacrés aux différents territoires ([Hainaut](#), [Brabant wallon – Namur](#), [Luxembourg](#), [Liège – Huy – Verviers](#))

Les domaines de compétences abordés dans les enquêtes ne sont pas les seuls à favoriser l'insertion à l'emploi. Les **compétences non-techniques sont avant tout complémentaires aux compétences techniques**, sur le lieu de travail dans leur mise en application, mais également au moment de leur acquisition en formation. Parmi les recommandations des IBEFE, **l'intégration de l'apprentissage de compétences de base ou comportementales à une approche métier** semble d'ailleurs plaider en ce sens.

Aux domaines de compétences issus des référentiels qui ont servi de cadre aux travaux, il convient d'ajouter : l'apprentissage de **langues étrangères**, le développement d'autres compétences comportementales en lien avec le développement de la **confiance en soi** ou la **professionnalisation de sa présentation**.

Dans l'optique de déployer un dispositif pour l'insertion, basé sur l'acquisition de compétences, notamment transversales, il paraît **important d'outiller les conseillers et autres professionnels de première ligne à l'identification des besoins en**

compétences. La part importante de réponses « je ne sais pas » dans l'enquête conseillers semblent indiquer qu'à ce jour, ces derniers ne peuvent procéder à cette identification.

Enfin, l'insertion s'inscrit dans une **dynamique complexe** dans laquelle le seul développement des compétences ne garantit pas l'accès à l'emploi. En amont, un nombre important de demandeurs d'emploi sont confrontés à des obstacles liés à leurs conditions matérielles, à leur santé, à leur situation familiale, etc. Plus globalement, le demandeur d'emploi n'est pas seul sur le marché et sa position y dépend également de l'offre de ses conditions. Au-delà des compétences, il convient donc d'agir également sur les infrastructures (de formation, de transport, ...) et sur l'offre de travail.

Faire face aux défis de la numérisation et de la mobilisation des demandeurs d'emploi grâce à la centration client et à l'intégration de la chaîne de valeur.

En filigrane des éléments récoltés lors de ces travaux, particulièrement parmi les pistes pour le déploiement de l'offre, apparaissent des **enjeux cruciaux pour le monde de la formation et de l'insertion**. Tout comme l'ensemble des acteurs économiques, le secteur est confronté à de **grands défis** : vieillissement de la population, changements des modes de consommation, mondialisation, hypernormalisation, numérisation, etc. Mentionnons à titre illustratif l'effet du vieillissement sur la structure de la demande d'emploi où les personnes âgées de 50 ans et plus sont aujourd'hui plus nombreuses que celles âgées de moins de 25 ans ; l'impact des normes sur les certificats ou encore des phénomènes d'hybridation entre travail et formation que représentent les dispositifs de confrontation ou d'apprentissage au lieu de travail de type, essai métiers, stages, etc.

Deux **facteurs d'évolutions** semblent, à l'aune du présent travail, recouvrir une importance particulière : la numérisation et le changement des modes de consommation.

La **transition numérique** concerne les compétences que doivent développer les demandeurs d'emploi mais constitue également un défi pour les opérateurs de l'enseignement et de la formation qui sont appelés à revoir leurs pédagogies, leur

approche et leurs équipements. Nombre d'entre eux ont déjà entamé cette transition numérique tandis que d'autres semblent encore peu outillés.

Le **changement de modes de consommation** apparaît sous différentes formes. La première est la dualisation : d'une part, de plus en plus de personnes nécessitent un accompagnement long et global, tandis que d'autre part, certains nécessitent des interventions ciblées et rapides. Global ou ciblé, cet accompagnement devrait s'adapter aux besoins individuels des personnes, s'inscrivant ainsi dans une tendance plus globale de personnalisation de masse ou, à tout le moins une segmentation accrue. Enfin, comme dans tous les secteurs, les « clients » des prestations de formation et insertion se montrent de plus en plus exigeants. Différents IBEFE ont fait état de problèmes rencontrés par les opérateurs pour « accrocher » les bénéficiaires. Ils parlent d'anhédonie de la formation (perte de plaisir à se former).

Face à ces enjeux, plusieurs propositions émises par les IBEFE et leurs partenaires semblent aller dans le sens de **stratégies** observées dans d'autres secteurs. Celles-ci reposent sur :

La **centration client** : l'idée d'articuler les dispositifs d'insertion et formation autour du bénéficiaire n'est pas neuve mais semble devenir de plus en plus pressante. La numérisation du secteur pourrait, comme c'est le cas ailleurs, faciliter cette approche en partageant entre opérateurs des informations relatives à la personne, mais aussi relatives aux disponibilités des opérateurs, etc.

La **révision de la chaîne de valeur** : l'approche « séquentielle » de l'insertion professionnelle a été plusieurs fois dénoncée. Les appels au développement d'approche concomitante ou intégrée visent justement l'intégration de la chaîne de valeur. Cela nécessite pour les opérateurs de développer davantage de souplesse, **d'agilité** et de partenariats. En effet, la révision de la chaîne de valeur implique de revoir les relations entre les parties prenantes, les dispositifs de recours au tiers, et éventuellement d'impliquer de nouveaux partenaires (p. ex. : les EPN ont été cités en appui du développement de compétences numériques).

Cette intégration de la chaîne de valeur de l'insertion et l'articulation autour du bénéficiaire vont de pair avec une certaine **recherche d'efficacité** dans le temps. L'idée est de dépasser ce paradoxe bien connu de la formation qui rapproche qualitativement de l'emploi mais qui en éloigne chronologiquement, la formation

repoussant ainsi le moment de l'insertion. Cela est perçu comme contradictoire pour des demandeurs d'emploi dont on exige qu'ils intègrent le monde du travail au plus tôt ou qui y sont poussés pour des raisons financières.

L'efficacité au niveau des moyens apparaît également dans les efforts de segmentation et de développement des dispositifs numériques dont le coût marginal a l'avantage d'être nul (un utilisateur additionnel d'une plateforme internet n'augmente pas le coût de fonctionnement de ladite plateforme).

Globalement, le sentiment de devoir « procéder autrement », d'innover, semble dominer. Sur le plan pédagogique ou méthodologique, de nombreuses recommandations invitent à intégrer des techniques de développement personnel ou à développer des approches ludiques. Plus fondamentalement, c'est parfois le paradigme de l'insertion dans son ensemble qui est revu et fait l'objet d'expérimentation ou de simulation. L'intérêt marqué par plusieurs interlocuteurs pour l'approche « territoire zéro chômeurs » ou le partage d'outils d'identification des compétences réalisé en Île de France semble participer de ce besoin de développer de nouveaux modèles qui positionnent le bénéficiaire au centre des préoccupations.

2. Méthodologie

Pour répondre à la question de recherche « *quels sont les besoins des demandeurs d'emploi en matière d'insertion à l'emploi ?* », le service d'analyse a proposé un dispositif de recherche composé de plusieurs « blocs » articulés autour d'un cadre théorique servant de fil rouge.

2.1. Le cadre théorique

« *Quels sont les besoins des demandeurs d'emploi en termes d'insertion ?* » est une vaste question qui nécessite un premier cadrage. Depuis plusieurs années, différents projets européens ont tenté de baliser le cadre des compétences, le plus souvent non techniques, considérées comme un socle minimum à maîtriser pour vivre une vie de citoyen autonome et apte à s'insérer sur le marché de l'emploi. Ces projets ont donné lieu à la production de différents référentiels.

- **Compétences clés**¹ : Les compétences clés pour l'éducation et formation tout au long de la vie constituent un ensemble de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes permettant de s'adapter plus rapidement à l'évolution constante du monde caractérisée par une plus grande interconnexion. Elles sont au nombre de huit : la communication en langue maternelle, la communication en langue étrangère, les compétences en mathématiques, sciences et technologie, compétences numériques, apprendre à apprendre, les compétences civiques, l'esprit d'initiative et d'entreprendre, et la sensibilité à l'expression culturelle.
- Les compétences transversales développées dans le cadre du projet **RECTEC**², Reconnaître les Compétences Transversales en lien avec l'Employabilité et les Certifications. C'est un référentiel opérationnel visant à faciliter l'insertion professionnelle des publics peu qualifiés. Il se décline en 12 compétences regroupées en 4 pôles :

- Pôle réflexif personnel : construire son parcours professionnel et développer ses savoirs et ses modes d'apprentissage.
- Pôle organisationnel : Organiser son activité, prendre en compte les règlements, travailler en équipe, mobiliser des ressources mathématiques.
- Pôle réflexif actionnel : gérer des informations, agir face aux imprévus.
- Pôle communicationnel : communiquer à l'oral, communiquer à l'écrit, prendre en compte les usages sociaux, et utiliser les ressources numériques.

- La **carte des compétences** développée dans le cadre du projet Avenir jeune, en Île-de-France : Proche du référentiel RECTEC, cet outil a vocation de permettre aux jeunes en insertion de visualiser leurs compétences pour l'insertion, de s'autoévaluer et de faire reconnaître les acquis aux différents acteurs de l'insertion et de la formation. Cette carte compte également une douzaine de compétences regroupées en trois pôles :
 - Réfléchir : Se repérer dans son parcours de formation et parler de ses apprentissages, se repérer et respecter les règlements et codes sociaux, s'identifier à un ou des métiers, créer les conditions favorables à la réussite de son projet.
 - Organiser : construire son projet professionnel, mobiliser les compétences mathématiques, organiser et planifier son intégration professionnelle, travailler en groupe ou en équipe.
 - Communiquer : mettre en avant ses compétences et les adapter à différentes situations à l'oral, communiquer à l'oral dans le monde professionnel, communiquer à l'écrit dans le monde professionnel, utiliser les sources informatiques et numériques.

¹ Recommandation 2006/962/CE du Parlement européen et du Conseil, du 18 décembre 2006, sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie [Journal officiel L 394 du 30.12.2006]

² <http://rectec.ac-versailles.fr/le-projet-rectec-un-nouvel-outil-pour-evaluer-les-competes-transversales/>

Les deux derniers référentiels se présentent sous la forme de roue dans laquelle les compétences sont représentées par des axes. À l'intérieur de cette roue plusieurs cercles concentriques permettent d'exprimer différents niveaux de maîtrise en termes d'autonomie ou de complexité. Les deux modèles de référentiel sont joints en annexe du rapport.

Ce sont ces deux référentiels qui ont servi à bâtir le cadre qui structurera l'ensemble de cette analyse des besoins. En s'inspirant de ces deux référentiels, tout en les simplifiant et les adaptant aux contraintes de l'analyse, un cadre basé a été construit sur une dizaine de domaines :

1. **S'identifier à un métier** : La personne s'identifie-t-elle à un métier qu'elle est capable ou qu'elle souhaiterait exercer ? Mesure-t-elle les contraintes liées au monde du travail, à l'exercice d'un métier et peut-elle s'y adapter ?
2. **Créer les conditions favorables à la réussite d'un projet, construire un parcours et mobiliser les ressources de recherche d'emploi** : 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 ? La personne mobilise-t-elle les outils de la recherche d'emploi, s'adresse-t-elle aux acteurs susceptibles de l'aider à trouver de l'emploi ?
3. **Communiquer à l'écrit** : La personne peut-elle produire des écrits dans un contexte professionnel ou dans celui de la recherche d'emploi ?
4. **Communiquer à l'oral** : Interagir oralement avec des interlocuteurs variés dans un contexte professionnel ou de recherche d'emploi.
5. **Mobiliser les ressources mathématiques** : Réaliser des opérations simples, appliquer des règles mathématiques.

6. **Respecter les règles et les usages sociaux** : Se conformer aux règles et usages sociaux, comme les horaires ou les règles de sécurité.
7. **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 sécurisée³.
8. **Organiser des déplacements** : Organiser et gérer ses déplacements en tenant compte des variables personnelles et temporelles.
9. **Travailler en équipe** : Attitude avec les autres en vue de travailler ensemble.
10. **Agir face aux imprévus** : Capacité à résoudre des problèmes ou à contribuer à leur résolution.

2.2. Blocs d'analyse

Ces dix domaines ont servi de trame aux différents blocs d'analyse mis en place.

Trois modes d'investigations ont été développés pour identifier les besoins des demandeurs d'emploi en matière d'insertion :

- une enquête auprès d'un échantillon de demandeurs d'emploi,
- une enquête auprès des conseillers du Forem et
- la consultation des neuf Bassins Emploi-Formation-Enseignement.

Les deux enquêtes se basent sur des questionnaires « jumeaux » : les mêmes questions, à l'exception de quelques questions additionnelles adressées aux conseillers du Forem, ont été posées avec toutefois des formulations adaptées. Les questionnaires sont repris en annexe.

³ Pour le contenu de cet axe nous nous sommes inspirés du Référentiel européen DigComp <https://europass.cedefop.europa.eu/fr/resources/digital-competences>

La construction des questionnaires a bénéficié de l'avis de différents experts internes issus de différents services :

- les membres du réseau thématique « analyse et évaluation » issus des services accompagnement, services relations aux opérateurs, régie, marketing, produits et services,
- d'autres parties prenantes issues des services ouverts, de l'accompagnement des publics fragilisés.

2.2.1. ENQUETE AUPRES DES DEMANDEURS D'EMPLOI

L'enquête s'est adressée à un échantillon d'un millier de demandeurs d'emploi sélectionnés aléatoirement. Le centre de contact du Forem a contacté les répondants par téléphone entre le 19 novembre et le 10 décembre 2019, et leur a soumis un questionnaire comprenant 41 questions, essentiellement fermées invitant le répondant à se positionner sur différents éléments relatifs aux 10 domaines de compétences listés ci-dessus.

Les données récoltées ont été traitées dans le respect de l'anonymat des répondants. Près de 1.000 réponses ont ainsi été collectées. La distribution de l'échantillon correspond globalement à la distribution de l'ensemble de la population de la demande d'emploi en Wallonie considérant les critères sociodémographiques courants (territoire, sexe, classe d'âge, niveau de diplôme, ...). Il peut donc être considéré comme représentatif sur cette base à l'échelle de la région.

S'agissant d'enquêtes sur échantillon, l'inférence des résultats à l'ensemble de la population doit prendre en compte une marge d'erreur variable en fonction de proportions observées et du territoire considéré. Un tableau reprenant les intervalles de confiance pour les principaux pourcentages est repris ci-dessous.

	Hainaut	Namur BW	Luxembourg	Liège	Wallonie
10 %	[7,4 % ; 13,3 %]	[6,5 % ; 15,0 %]	[3,6 % ; 23,1 %]	[7,0 % ; 14,1 %]	[8,2 % ; 12,1 %]
25 %	[21,0 % ; 29,4 %]	[19,5 % ; 31,4 %]	[14,0 % ; 40,1 %]	[20,3 % ; 30,4 %]	[22,4 % ; 27,8 %]
50 %	[45,2 % ; 54,8 %]	[43,2 % ; 56,8 %]	[35,3 % ; 64,7 %]	[44,2 % ; 55,8 %]	[46,9 % ; 53,1 %]
75 %	[70,6 % ; 79,0 %]	[68,6 % ; 80,5 %]	[59,9 % ; 86,0 %]	[69,6 % ; 79,7 %]	[72,2 % ; 77,6 %]
90 %	[86,7 % ; 92,6 %]	[85,0 % ; 93,5 %]	[76,9 % ; 96,4 %]	[85,9 % ; 93,0 %]	[87,9 % ; 91,8 %]

Pour la Wallonie par exemple, un pourcentage observé dans l'échantillon de 50 % correspond dans la population totale à une proportion qui varie entre 46,9 % et 53,1, avec un niveau de confiance à 95 %. L'extrapolation sur des territoires plus petits, en particulier celui du Luxembourg est soumis à davantage de réserve au regard des intervalles de confiance importants.

2.2.2. ENQUETE AUPRES DES CONSEILLERS

L'enquête auprès des conseillers s'est déroulée du 9 au 13 décembre 2019, et visait les conseillers en accompagnement, les conseillers en maisons de l'emploi, les assistants sociaux, les conseillers et formateurs des services ouverts, c'est-à-dire des services clientèles et Carrefour-Emploi-Formation. Il leur était demandé, pour les deux premiers demandeurs d'emploi reçus de la journée, de compléter un questionnaire d'une quarantaine de questions fermées dans lequel le conseiller devait positionner la personne sur une série d'éléments relatifs aux 10 domaines repris ci-dessus.

325 conseillers ont répondu au sujet de plus de 1.300 demandeurs d'emploi.

L'ensemble des territoires et des métiers du conseil ont répondu : 267 conseillers référents ou maison de l'emploi, 42 personnes issues des services ouverts et 16 assistants sociaux. Les taux de réponses selon les métiers diffèrent. C'est au sein des Services ouverts que le taux de réponse est le plus faible, essentiellement dans les territoires qui n'étaient pas organisés sous la forme de Service Clientèle, en raison du manque d'information dont ils disposent sur les demandeurs d'emploi.

Notons que si le conseiller estimait ne pas avoir suffisamment d'informations que pour juger de la situation du demandeur d'emploi, il avait la possibilité de répondre « je ne sais pas » aux questions posées. Un premier enseignement de cette enquête et le nombre important de réponses « je ne sais pas » enregistrées pour certaines questions.

L'intérêt de ces deux enquêtes est de faire dialoguer les points de vue lorsque des différences de perceptions apparaissent entre les demandeurs d'emploi et les conseillers. En effet, il convient de garder à l'esprit qu'il s'agit d'expression de d'opinion par rapport à la maîtrise présumée de compétences et non le résultat d'évaluations formelles.

L'enquête auprès des conseillers a permis occasionnellement de vérifier certaines tendances observées dans l'enquête auprès des demandeurs d'emploi.

2.2.3. CONSULTATION DES NEUF INSTANCES BASSIN EMPLOI FORMATION ENSEIGNEMENT

La consultation des Instances Bassins Emploi Formation Enseignement (IBEFE) constitue le troisième bloc d'analyse.

Mi-octobre, le Forem a sollicité les IBEFE à participer à l'analyse des besoins en leur soumettant la question suivante : *quels sont les besoins des demandeurs d'emploi sur votre territoire ?* Pour y répondre ils étaient invités à construire leur réflexion, sans forcément s'y limiter, autour de la dizaine de domaines de compétences listés plus haut. Chaque besoin identifié devait, dans la mesure du possible, être interrogé au regard d'une brève grille d'analyse reprenant les points suivants :

1. Expliquer le besoin visé.
2. Argumenter, développer les raisons de considérer le besoin comme important.
3. Quantifier et qualifier le public ciblé.
4. Attester, renseigner l'origine du constat (études, interview, etc.)
5. Confronter à l'offre de prestation.

Les résultats de cette analyse étaient attendus pour le début du mois de décembre. Ceux-ci ont fait l'objet d'un rapport de synthèse de la part des instances bassins et d'une présentation lors de laquelle les conclusions ont été discutées. Au total, neuf réunions ont ainsi rassemblé l'équipe des IBEFE de chaque bassin, les services relations avec les opérateurs (SRO) et le service de Veille, analyse et prospective du marché de l'emploi (AMEF).

Ces dernières années, les travaux des IBEFE se sont focalisés sur les « thématiques communes », c'est-à-dire de secteurs prioritaires dans lesquels développer ou restructurer l'offre de formation et d'enseignement. Ils ne disposent, donc, pour la plupart pas d'une vue exhaustive du marché et rarement à l'échelle fine des compétences.

Bien que les Instances Bassins étaient invitées à se baser sur des travaux existants, la plupart ont pris l'initiative de consulter des partenaires, opérateurs de formation

essentiellement, via des enquêtes ou l'organisation d'ateliers consacrés spécialement à l'analyse des besoins.

2.2.4. CONSOLIDATION

Le traitement des deux enquêtes et les résultats des consultations des Instances Bassins ont fait l'objet d'une consolidation présentée aux différentes parties prenantes au niveau des quatre territoires du Forem durant le mois de février 2020. Le présent rapport en présente la synthèse en intégrant, dans la mesure du possible, les commentaires émis lors de ces réunions.

3. Besoins en Wallonie et tendances régionales

3.1. Caractéristiques du marché de l'emploi

Avant de présenter les résultats des travaux, il convient de rappeler, dans un premier temps, quelques caractéristiques de la demande d'emploi en Wallonie. Celles-ci sont celles observées à fin novembre 2019, soit la période de l'enquête. Dans un second temps, quelques constats issus des travaux prospectifs réalisés par le Forem permettront d'éclairer le contexte global d'un marché de l'emploi dont les exigences évoluent.

3.1.1. CARACTERISTIQUES DE LA POPULATION EN DEMANDE D'EMPLOI EN WALLONIE

La Wallonie compte quelques 200.000 demandeurs d'emploi inoccupés (DEI) et affiche un taux de demande d'emploi de 12,7 % (fin novembre 2019). Ce taux n'est toutefois pas identique sur l'ensemble du territoire. Les territoires de Liège et du Hainaut présentent un taux plus élevé que la moyenne (chacun 14 %), tandis que le territoire de Brabant wallon-Namur et celui de Luxembourg connaissent des taux plus faibles (respectivement 10,4 % et 8,6 %). Cette différence entre territoires ne doit pas occulter des situations pouvant être également contrastées au sein même de chaque territoire (certaines communes présentant de moins bons résultats que d'autres).

Les personnes âgées de moins de 25 ans représentent 20 % de la demande d'emploi en Wallonie, tandis que celles âgées de 50 ans et plus en représentent 26 %.

Un peu moins d'un tiers des demandeurs d'emploi sont inoccupés depuis moins de 6 mois et près de 4 sur 10 sont inoccupés depuis 2 ans et plus, soit de très longue durée.

Les étrangers, sur base de la nationalité officielle, représentent 16 % de la demande d'emploi, dont 9 % sont originaires de pays situés en dehors de l'Europe.

⁴ Le Forem, Insertion au travail des jeunes wallons inscrits comme demandeurs d'emploi pour la première fois en 2018, août 2019.

Notons que le critère de nationalité n'est pas univoque et peut recouvrir des situations très variées sur le plan culturel et linguistique.

Enfin, 45 % des demandeurs d'emploi n'ont pas atteint de niveau d'étude équivalent au secondaire supérieur. L'enquête annuelle sur l'insertion au travail des jeunes demandeurs d'emploi⁴ montre à quel point le niveau d'études ainsi que l'orientation des études influencent le taux d'insertion à l'emploi des jeunes à la sortie des études.

Certaines de ces caractéristiques s'avèrent avoir un impact sur les besoins en matière d'insertion.

3.1.2. UN MARCHÉ EN ÉVOLUTION (CONSTATS ISSUS DES TRAVAUX PROSPECTIFS)

Les travaux prospectifs réalisés par le Forem ont mis en exergue des besoins attendus par les employeurs dans un marché en constante évolution, notamment dans un contexte de transition numérique. Ces rapports ont ainsi mis en avant différents types de compétences⁵ amenés à gagner en importance.

Les **savoir-faire cognitifs** : veiller, analyser, planifier, choisir sont autant d'activités cognitives nécessaires pour l'exercice d'un métier. Si le niveau de complexité ou d'abstraction varie en fonction du type de métiers, tous les métiers devraient être concernés. En filigrane, il apparaît que les fonctions d'exécution devraient diminuer au profit d'activités autonomes.

Les **savoir-faire opérationnels**, c'est-à-dire la capacité à mettre en œuvre une méthode, utiliser un outil, etc. restent important. Parmi ces compétences, nombreuses sont celles qui nécessitent la maîtrise d'outils **numériques et les TIC**.

Une autre catégorie de savoir-faire particulièrement importante réside dans l'ensemble des **compétences communicationnelles** : informer, négocier, écouter, travailler en équipe, ... Ces compétences à communiquer, à « travailler ensemble », sont fortement liées à l'évolution numérique des métiers. Non seulement, parce que communiquer nécessite le plus souvent d'utiliser un canal numérique (et donc

⁵ Les catégories de compétences sont inspirées de Le Boterf G., Ingénierie et évaluation des compétences, Eyrolles, 6^{ème} édition, 2016.

la maîtrise de ces outils mentionnés plus haut), mais surtout parce que les technologies numériques révolutionnent fondamentalement l'organisation du travail et multiplient les interactions entre les différents acteurs d'une chaîne de valeur. Le fonctionnement en « mode projet » ou l'utilisation d'outils partagés (maquettes numériques dans la construction et l'industrie, dossier patient dans le secteur des soins, ...) tendent en effet à se généraliser.

Enfin un quatrième groupe de compétences ressortait comme particulièrement important : « **les aptitudes et qualités** ». Ni connaissances, ni savoir-faire, ces « facultés » sont de plus en plus citées tant par les employeurs que dans la littérature. Dans les travaux prospectifs du Forem⁶, centrés sur les métiers en évolution, les « compétences » suivantes ont été les plus citées : la faculté d'adaptation (dans un contexte où nous nous intéressons à des métiers en évolution !), le respect des règles, le sens de l'organisation, l'esprit d'initiative, ...

Ces compétences sont attendues dans un contexte où les différents acteurs économiques doivent faire face à des enjeux d'ordre divers : préoccupations environnementales, vieillissement de la population, multiplication des contraintes normatives, évolution des modes de consommation, évolution rapide et hégémonique des technologies numériques, mondialisation de la concurrence et tendance à l'hybridation des modes de production (ex. : vente de produit avec ajout de service), de consommation (ex. : « consom-acteur ») modifiant les références habituelles.

Pour y faire face, les acteurs économiques tendent à se centrer davantage sur le client, notamment en personnalisant son approche. Il en arrive alors à revoir l'organisation de la chaîne de valeur, notamment pour l'articuler autour du client et en se basant sur le potentiel d'intégration que permettent les technologies numériques. Cette intégration de la chaîne de valeur va de pair avec un rôle accru de la modélisation (basée sur les exigences du client) et de la recherche de performance, d'efficacité ou encore d'agilité. Bien qu'intégrée, la chaîne de valeur voit le nombre de parties prenantes se multiplier autour de la production de bien ou de service, conduisant ainsi à un développement de travail en réseau entre différents

acteurs. Enfin, dans un contexte de concurrence accru et d'évolution technologique rapide, l'innovation, plutôt disruptive qu'incrémentielle, constitue un atout majeur de distinction et de développement économique.

Les enjeux de l'insertion n'échappent pas à ces grandes évolutions qui traversent l'ensemble des sphères de l'économie et du marché du travail. Non seulement, ces évolutions requièrent que les personnes développent des compétences nouvelles et plus nombreuses pour pouvoir s'insérer sur un marché de plus en plus exigeant ; mais elles exigent des opérateurs de formation et d'insertion d'intégrer ces changements dans leurs pratiques et leur organisation.

3.1.3. DISCUSSIONS ET REMARQUES RELATIVES AUX POSTULATS THEORIQUES

La présente analyse repose sur le postulat selon lequel l'insertion à l'emploi des personnes dépend de leur capacité à mobiliser des ressources internes, des compétences. Ce cadre rencontre certaines limites que nous avons tenté de prendre en compte.

L'utilisation des référentiels de compétences comme cadre de référence tend à laisser penser que l'insertion des personnes relève uniquement de leur responsabilité à développer leur « employabilité ». Or l'insertion professionnelle s'inscrit dans un contexte contraint (législation, infrastructure, ...) et en interaction avec d'autres acteurs (employeurs, opérateurs, institutions, ...). C'est pourquoi des questions relatives aux freins à l'emploi, autres que les compétences, ont été intégrées aux questionnaires d'enquête. Par ailleurs lors de la consultation des IBEFE, ceux-ci ont régulièrement attiré l'attention sur le caractère multifacette de certaines problématiques. C'est notamment le cas de la capacité à se déplacer sur le lieu de travail ou de formation. Cette capacité dépend certes de l'aptitude à organiser ses déplacements (compétence), mais dépend également de ressources matérielles de la personne, de la disponibilité d'infrastructures de transport collectif ou encore de la localisation des opérateurs ou employeurs et des moyens mis en place par ceux-ci pour acheminer leurs apprenants ou travailleurs.

Dans le même ordre d'idée, l'approche pourrait laisser penser qu'il revient aux seuls individus de s'adapter aux exigences du marché. D'aucuns considèrent que

⁶ <https://www.leforem.be/chiffres-et-analyses/prospectives.html>

les opérations en faveur des métiers en pénurie s'inscrivent dans cette approche qui rencontre comme principale limite l'inadéquation du profil de la main-d'œuvre disponible. D'autres approches - territoire zéro chômeur⁷, IOD⁸, ... - proposent d'aborder l'insertion professionnelle en agissant également sur l'offre d'emploi.

Enfin, en amont des préoccupations directement liées à l'insertion professionnelle, de nombreuses personnes luttent pour subvenir à leurs besoins primaires, rendant impossible une démarche sereine de recherche d'emploi ou de développement de compétences. Pour ces personnes, les priorités sont, dans un premier temps, autres que la capacité à développer un projet professionnel ou des compétences.

⁷ Cette approche expérimentale qui vise à éliminer le chômage de longue durée sur un territoire donné, repose sur le triple principe que « personne n'est inemployable », « ce n'est pas le travail qui manque », « ce n'est pas l'argent qui manque ».

⁸ Méthode d'intervention sur l'offre et la demande, voir notamment : <https://transfer-iod.org/public/la-methode-iod/>

3.2. Résultats généraux

Deux questions ont orienté les travaux :

- Quels sont les besoins des demandeurs d'emploi pour l'insertion ?
 - o Les référentiels européens dont nous nous sommes inspirés permettent de les déterminer dans l'absolu, mais il restait à vérifier si ces grands domaines de compétences sont maîtrisés par la population wallonne en demande d'emploi.
- Qui éprouve ces besoins ?
 - o Quel type de personnes ? Combien de personnes ?

3.2.1. BESOINS

Les dix domaines de compétences déterminés sur base des différents référentiels contribuent, a priori, tous de la même manière à l'insertion à l'emploi. Toutefois, tous ces domaines ne sont pas maîtrisés par les demandeurs d'emploi. Le questionnaire soumis à l'échantillon visait justement à identifier parmi ceux-ci, ceux qui étaient les moins maîtrisés par la population. Le graphe ci-après présente les résultats issus de l'enquête auprès des demandeurs d'emploi. Il reprend les moyennes des réponses positives aux questions relatives à chaque domaine de compétences. Il est utile de rappeler que les résultats ainsi obtenus se basent sur la perception des personnes interrogées de leur maîtrise (ou non) des compétences passées en revue lors de l'enquête.

Ainsi par exemple, en moyenne 65 % des demandeurs d'emploi interrogés indiquent maîtriser le domaine de compétence « Communiquer à l'écrit ».

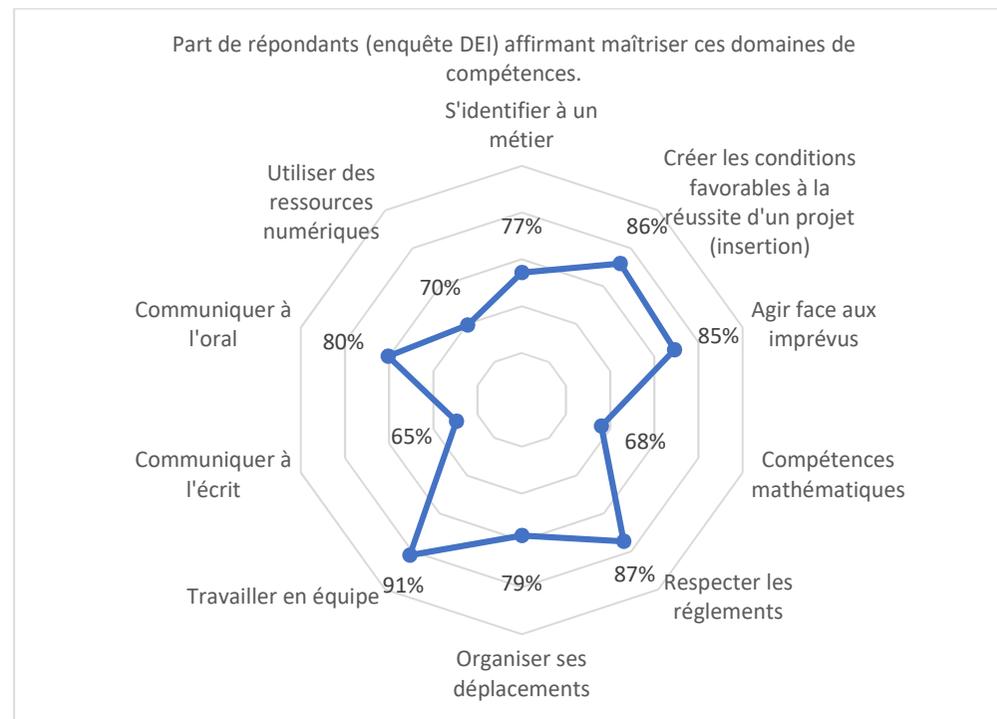
Parmi les dix domaines étudiés, trois semblent moins bien maîtrisés :

- mobiliser les ressources mathématiques,
- s'exprimer à l'écrit,
- utiliser les outils numériques.

Pour chacun de ceux-ci, la moyenne du nombre de réponses positives aux différentes questions est inférieure ou égale à 70 %.

À l'opposé, la capacité à travailler en équipe, à respecter les règlements, à agir face aux imprévus ou encore à « créer les conditions favorables à son insertion à l'emploi (recherche d'emploi) » semble maîtrisée par au moins 85 % des répondants.

Il s'agit à ce stade d'un premier aperçu qui sera approfondi dans les pages qui suivent.



Note de lecture : Le pourcentage affiché exprime la moyenne du nombre de demandeurs d'emploi ayant répondu positivement aux questions relatives à chacun des domaines. Chaque domaine faisait l'objet de 1 à 5 questions.

3.2.2. POPULATION EN BESOIN

Qui sont les personnes qui connaissent en général des difficultés sur ces différents domaines de compétences ?

Sur base des réponses des personnes à l'enquête adressée aux demandeurs d'emploi, il est possible de leur attribuer un score puis d'observer comment la population se distribue en fonction de ce dernier. C'est ce que représente ce tableau ci-dessous où les personnes avec des scores plus élevés (en vert) se situent à droite du tableau et ceux avec les scores les moins élevés (en rouge) à gauche.

Calcul du score ? Chaque réponse s'est vue attribuée un score : « Oui » = 2, « oui avec de l'aide » = 1 ; « non » = 0. Par la suite, un score global a été calculé par individu en sommant les scores obtenus à chacune de ses réponses. Afin de faciliter la lecture des scores, ceux-ci ont été normalisés sur une échelle de 0 à 100. Dans le tableau ci-dessous, les individus sont, par commodité de lecture, regroupés par déciles (soit par groupe de 100 individus qui représente un dixième de l'échantillon), le score affiché étant le score moyen des individus du décile.

Comment lire le tableau ? Le premier décile (décile 1) regroupe les 100 répondants (soit 10 % de l'échantillon) ayant obtenu les scores les plus bas (soit un score global de 44/100). Pour le domaine de compétence « communiquer à l'écrit », les 10 % des personnes avec les scores les plus faibles obtiennent en moyenne un score de 33/100.

Domaines de compétences	Décile 1	Décile 2	Décile 3	Décile 4	Décile 5	Décile 6	Décile 7	Décile 8	Décile 9	Décile 10
Score global	44	65	75	81	85	88	92	94	96	100
S'identifier à un métier	58	61	63	72	71	78	66	79	73	100
Créer les conditions favorables à la réussite du projet (insertion)	50	74	85	84	89	91	93	98	98	100
Communiquer à l'écrit	33	47	63	66	74	83	93	93	97	99
Communiquer à l'oral	54	72	82	84	89	90	93	97	98	99
Compétences mathématiques	36	53	63	74	79	85	87	93	98	100
Utiliser des ressources numériques	39	55	70	76	82	85	92	90	98	97
Travailler en équipe	68	79	92	93	96	97	99	99	100	100
Agir face aux imprévus	44	78	84	89	90	90	98	99	100	100
Organiser ses déplacements	25	58	62	78	86	89	95	97	100	100
Respecter les règlements	33	77	84	92	92	96	100	100	100	100

À la lecture de ce tableau, quatre groupes de personnes semblent se distinguer :

1. Le premier groupe affiche un score global moyen inférieur à 50 (Décile 1). Les personnes de ce groupe qui représentent 10 % des répondants affichent des scores moyens faibles dans tous les domaines de compétences. Ce groupe ne dispose a priori pas des compétences transverses nécessaires à l'insertion.
2. Le deuxième groupe affiche un score global moyen un peu plus élevé de 65 (Décile 2). Les personnes de ce groupe (également de 10 % des répondants) se caractérisent par des scores inférieurs à 60 dans plusieurs domaines comme « communiquer à l'écrit », « les compétences mathématiques », « utiliser des ressources numériques », « organiser ses déplacements ». D'autres domaines paraissent mieux maîtrisés avec des scores supérieurs à 70.
3. Les personnes avec un score global moyen situé entre 70 et 90 (Déciles 3 à 6), représentent 40 % des répondants. Au sein de ce groupe, plusieurs domaines de compétences nécessaires à l'insertion à l'emploi semblent partiellement ou bien maîtrisés comme par exemple « créer les conditions favorables à la réussite d'un projet ». D'autres domaines de compétences paraissent toutefois en faiblesse.
4. Le dernier groupe de personnes (Déciles 7 à 10) se caractérise par un score global moyen supérieur à 90. Quatre répondants sur dix appartiennent à ce groupe. Parmi ces personnes, seul le domaine de compétences « s'identifier à un métier » obtient des scores un peu plus faibles.

À la suite d'échanges avec les différentes parties prenantes, il a semblé pertinent de rassembler les premiers groupes (Décile 1 et Décile 2) et de considérer qu'en Wallonie, 20 % des demandeurs d'emploi ne maîtrisent pas (ou pas suffisamment) les compétences leur permettant de s'insérer sur le marché de l'emploi.

Par commodité, dans la suite du rapport, nous appellerons les groupes ainsi formés les « éloignés de l'emploi » (Déciles 1 et 2), les « intermédiaires » (Déciles 3 à 6) et les « proches de l'emploi » (Décile 7 à 10).

L'analyse de la distribution de ces trois groupes au sein de différentes sous-catégories de population laisse apparaître certaines spécificités.

	"Éloignés emploi"	"Intermédiaires"	"Proches emploi"
Territoire			
Hainaut	21 %	43 %	37 %
Brabant wallon-Namur	18 %	35 %	47 %
Luxembourg	6 %	45 %	49 %
Liège-Huy-Verviers	24 %	39 %	38 %
Niveau d'étude			
Primaire + Sec. de base	39 %	41 %	19 %
Secondaire 2ème degré	21 %	45 %	34 %
Secondaire 3ème degré	16 %	40 %	44 %
Supérieur	3 %	30 %	68 %
Apprentissage et autres	19 %	45 %	36 %
Âge			
< 25 ans	19 %	39 %	43 %
25 à 29 ans	14 %	31 %	55 %
30 à 39 ans	22 %	40 %	38 %
40 à 49 ans	21 %	41 %	38 %
50 ans et +	22 %	46 %	32 %
Nationalité			
Non Européens	35 %	46 %	19 %
Européens	26 %	47 %	28 %
Belgique	19 %	39 %	42 %
Durée d'inoccupation			
< 6 mois	14 %	44 %	42 %
6 < 12 mois	21 %	34 %	44 %
1 < 2 ans	17 %	39 %	44 %
2 < 5 ans	25 %	44 %	31 %
> 5 ans	29 %	34 %	37 %
Répartition de l'ensemble	20 %	40 %	40 %

On remarque ainsi que les personnes « éloignées de l'emploi » sont surreprésentées sur le **territoire** de Liège-Huy-Verviers : 24 % des répondants du territoire appartiennent à ce groupe contre 20 % en Wallonie. Ils sont également légèrement surreprésentés en Hainaut (21 %). À l'inverse, les territoires du Luxembourg et de Brabant wallon-Namur affichent une surreprésentation du groupe des personnes « proches de l'emploi » : respectivement 49 % et 47 % contre 40 % en Wallonie.

Une autre approche géographique, basée sur la distinction entre zones urbaines ou rurales⁹, complète ce constat : les personnes éloignées de l'emploi seraient proportionnellement plus nombreuses dans les grandes villes wallonnes (Charleroi, La Louvière, Liège, Mons, Namur, Tournai, Verviers) tandis que les personnes proches de l'emploi seraient surreprésentées en milieu rural ou faiblement urbanisé. Ce constat va de pair avec celui d'une surreprésentation des personnes « peu diplômés » en agglomération (26 % vs 22 %) et une surreprésentation des diplômés de l'enseignement supérieur en milieu rural ou faiblement urbanisé dans l'échantillon (20 % vs 16 %)

Les demandeurs d'emploi issus de l'enseignement primaire et secondaire de base sont fortement surreprésentés parmi les « éloignés de l'emploi » (39 % contre 20 %), à l'inverse des diplômés de l'enseignement supérieur davantage représentés parmi les « proches de l'emploi ».

Au niveau de l'**âge**, on retrouvera une surreprésentation des jeunes et de 25 à moins de 30 ans dans le groupe des « proches de l'emploi ». C'est surtout le cas parmi les 25-29 ans, en général plus diplômés que le reste des demandeurs d'emploi. La part des personnes âgées de 50 ans et plus sont surreprésentés parmi le groupe des « intermédiaires » ainsi que parmi les « éloignés de l'emploi », bien que faiblement.

Si on observe la **nationalité** des personnes, on observe que les étrangers, surtout les non-européens, sont davantage représentés parmi les personnes « éloignées de l'emploi ». Enfin les personnes avec une très longue **durée d'inoccupation** (2 ans et plus) sont surreprésentées parmi les personnes éloignées de l'emploi.

⁹ Sur base d'une nomenclature des communes wallonnes proposée par Statbel.

Pourcentages extrapolés à l'ensemble de la demande d'emploi en Wallonie.

Le tableau ci-contre extrapole ces pourcentages à la population des demandeurs d'emploi de Wallonie.

Personnes	Proportion %	Population en fin de mois (11/ 2019) ¹⁰
éloignées de l'emploi	20 %	39.400
profils intermédiaires	40 %	78.800
proches de l'emploi	40 %	78.800

Par exemple, si on extrapole le pourcentage de 20 % d'éloignés de l'emploi à l'ensemble des demandeurs d'emploi dénombrés à la fin du mois de décembre 2019 (soit 196.917 personnes), on compterait alors 39.400 personnes en difficulté sur ce domaine de compétence.

¹⁰ Nombre de demandeurs d'emploi comptabilisés à la fin du mois de novembre 2019, période de l'enquête.

3.2.3. REGROUPEMENT DES DOMAINES DE FORMATION EN TROIS GROUPES

Les référentiels qui ont alimenté le cadre de cette analyse distinguent les domaines de compétences en quatre ou trois pôles¹¹.

En analysant les scores via une analyse factorielle, nous avons tenté de voir si d'autres regroupements étaient possibles en fonction des similitudes entre les réponses des différents individus. Cette analyse a permis d'identifier trois groupes de compétences cohérents :

1. Les compétences de base : communiquer à l'oral, communiquer à l'écrit, mobiliser les ressources mathématiques, et utiliser les outils numériques.
2. Les compétences comportementales : travailler en équipe, agir face aux imprévus, respecter les règles, organiser ses déplacements, etc.
3. Les compétences pour mettre œuvre son insertion professionnelle : s'identifier à un métier, créer les conditions favorables à la réalisation d'un projet professionnel/ rechercher de l'emploi.

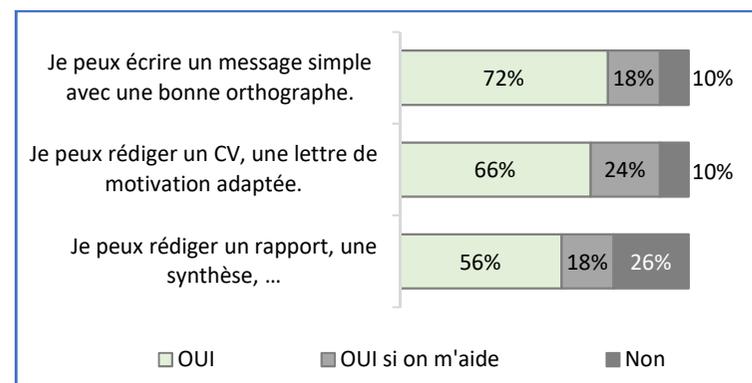
Par ailleurs, les IBEFE, sur base de leur travaux et consultations, ont proposé des regroupements plus ou moins similaires.

Le regroupement des compétences numériques aux côtés des autres « compétence de base » que sont la capacité à calculer ou à écrire confirme leur rôle essentiel. Les éléments récoltés via les IBEFE corroborent ce constat. Dans la mesure où les outils numériques nécessitent le plus souvent, aujourd'hui, de passer par le langage écrit, et que la logique algorithmique emprunte au raisonnement logique des mathématiques, cette proximité entre ces différentes compétences apparaît en effet cohérente.

3.3. Compétences de base

3.3.1. COMMUNIQUER A L'ECRIT

Enquête demandeurs d'emploi - Questions relatives à la capacité à s'exprimer à l'écrit



Enjeux

Pour rappel, la capacité à communiquer à l'écrit constitue l'un des domaines de compétence le moins maîtrisés par les DEI wallons. Ainsi, la moyenne des personnes ayant répondu « oui » aux trois questions posées sous ce domaine est de 65 % sur l'ensemble de la Wallonie. De manière plus détaillée, 72 % des répondants se disent capables, en toute autonomie, de rédiger un message simple avec une bonne orthographe, 66 % estiment pouvoir rédiger un CV ou une lettre de motivation et 56 % un écrit plus complexe comme un rapport ou une synthèse. Les conseillers interrogés ont une perception moins positive de ce domaine. En effet, ils considèrent moins souvent (53 % contre 66 %) que les demandeurs d'emploi rencontrés sont capables de rédiger un CV ou une lettre de motivation.

Ne pas maîtriser – ou partiellement – ce domaine de compétence peut s'avérer être problématique pour l'insertion à l'emploi sur un marché de plus en plus exi-

¹¹ Voir le chapitre consacré à la méthodologie, « 2.1. Le cadre théorique ».

geant. Au-delà de leur importance pour l'exercice de nombreux métiers, la communication écrite s'avère nécessaire pour postuler (CV et lettres de motivation étant le plus souvent demandés), pour accéder à la formation, notamment pour passer les tests d'entrée ou encore pour faire valider ses compétences.

La détection des difficultés à l'écriture apparaît en général tardivement dans l'accompagnement des personnes. Celles-ci mettent souvent en place des stratégies d'évitement comme par exemple en se faisant relire et corriger par un tiers. Le plus souvent, c'est lors de tests d'entrée en formation que le manque de maîtrise de la compétence apparaît.

La capacité à s'exprimer à l'écrit revêt des multiples facettes. Si l'analphabétisme constitue un enjeu majeur et s'adresse à un public spécifique, les besoins ne s'y limitent pas. Il existe des besoins de « niveau intermédiaire » qui portent sur la capacité à choisir les bonnes formulations ou tournures de phrases dans le respect des règles orthographiques. Le besoin de développer la maîtrise de l'écrit en français pour les allophones, parmi lesquels il convient de distinguer ceux qui maîtrisent l'écrit dans une autre langue que le français et ceux qui ne le maîtrisent pas, relève d'un troisième cas de figure.

Public concerné

Les personnes ne maîtrisant pas, ou suffisamment pas, l'écrit sont surreprésentées parmi celles peu diplômées (primaire et secondaire de base). Toutefois un quart des diplômés de l'enseignement secondaire supérieur dit éprouver des difficultés à écrire un message simple avec une bonne orthographe.

Les personnes de nationalité étrangère sont également surreprésentées.

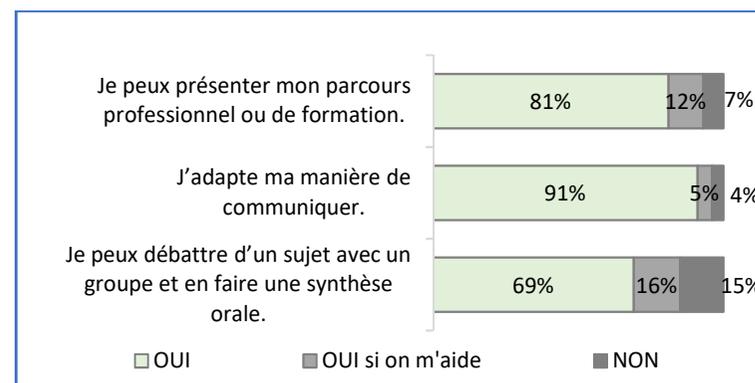
De manière moins prononcée, il semble que les demandeurs d'emploi de 25 à 29 ans maîtriseraient davantage la communication écrite. Les demandeurs d'emploi

inoccupés depuis plus de deux ans la maîtriseraient moins que ceux inoccupés depuis moins de deux ans. Toutefois ces constats sont probablement corrélés au niveau d'étude.

Enfin les personnes domiciliées dans les territoires du Hainaut (en particulier dans le bassin Hainaut-Centre) et celles domiciliées dans le bassin de Liège-Huy-Verviers (bassin de Verviers) seraient davantage concernées par le manque de compétence en communication écrite¹².

3.3.2. COMMUNIQUER A L'ORAL

Enquête demandeurs d'emploi - Questions relatives à la capacité à s'exprimer à l'oral



Enjeux

En moyenne, le pourcentage de « oui » obtenus aux trois questions abordées dans ce domaine de compétence est de 80 %. La première question portait sur la capacité de la personne à présenter son parcours professionnel, 81 % des demandeurs d'emploi interrogés affirment pouvoir le faire en toute autonomie, 12 % disent nécessiter de l'aide et 7 % estiment ne pas en être capables. La seconde question portait sur la capacité à adapter sa manière de communiquer à son interlocuteur

¹² Pour les territoires, l'écart en pourcentage n'est pas statistiquement significatif mais est cohérent avec les tendances observées par ailleurs.

ou au contexte. 91 % s'en disent capables tandis que 5 % peuvent le faire moyennant une aide et 4 % disent ne pas y parvenir. On ne peut ici exclure la possibilité que des personnes qui n'adaptent pas leur manière de parler n'en soient pas conscientes et aient répondu positivement à la question.

Selon les opérateurs consultés par les IBEFE, il est fréquent que les apprenants éprouvent des difficultés à trouver le registre de langage adapté au monde du travail. Enfin la troisième question visait un niveau de maîtrise de l'oral plus complexe : la capacité à débattre et réaliser une synthèse orale. La part de réponse positive est ici plus faible, soit 69 % des DEI interrogés affirment en être capable tandis que 16 % l'envisagent moyennant de l'aide et 15 % s'en disent incapables.

Selon les conseillers interrogés, les demandeurs d'emploi seraient moins nombreux à pouvoir présenter leur parcours professionnel (70 %). Une part importante des conseillers indique ne pas être en mesure de se prononcer par rapport aux deux autres questions.

Les consultations des IBEFE et des partenaires ont mis en exergue l'importance de l'expression orale pour l'insertion à l'emploi, lors de l'entretien de recrutement ou pour s'intégrer dans le milieu de travail. Adapter le registre de langage à la situation, au milieu professionnel, à la situation de recherche d'emploi n'est pas toujours maîtrisé selon différents acteurs consultés.

Public concerné

La part de réponses affirmatives aux questions relatives à la communication orale tend à augmenter avec le niveau de diplôme. C'est surtout vrai pour la dernière question (capacité à débattre et faire une synthèse orale) qui obtient 91 % de réponses positives pour les diplômés de l'enseignement supérieur contre 52 % pour les peu diplômés (enseignement primaire et secondaire de base).

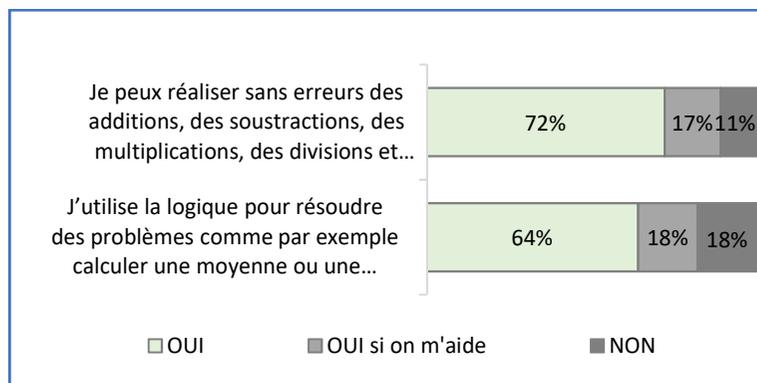
Les personnes d'origine étrangère ont également tendance à moins répondre positivement.

Les informations fournies par les IBEFE confirment les besoins en la matière pour ces deux publics distincts que sont les faiblement qualifiés et les étrangers. Pour ces derniers, ne pas maîtriser la langue française (en Wallonie) est un handicap pour accéder à l'emploi mais également à la formation ou à la validation de

compétences. Sans la maîtrise du français, ils ne peuvent faire reconnaître leurs compétences techniques.

3.3.3 MOBILISER LES RESSOURCES MATHÉMATIQUES

Enquête demandeurs d'emploi - Questions relatives à la capacité à mobiliser les ressources mathématiques



Enjeux

La maîtrise des mathématiques fait partie des domaines de compétences les moins maîtrisés par les répondants à l'enquête (moyenne de 68 % de réponses positives). Seuls sept demandeurs d'emploi interrogés sur dix estiment être capables de réaliser sans erreurs les quatre opérations de base ou une règle de trois et 64 % de recourir à la logique pour résoudre des problèmes comme par exemple calculer des moyennes ou une évolution.

La majorité des conseillers ne sont pas en mesure de se prononcer sur la maîtrise de ce type de compétence par les DEI. Comme pour l'expression écrite, c'est souvent lors des tests d'entrée en formation que des déficits de compétences mathématiques sont détectés.

Les consultations des IBEFE ont permis de souligner le caractère transversal des mathématiques. Tous les métiers sont concernés, à des degrés divers : aides ménagers, cuisiniers, construction, etc.

Le manque de maîtrise de compétences mathématiques constitue un problème récurrent chez les personnes peu qualifiées qui souhaitent intégrer une formation qualifiante qui, le plus souvent, nécessite la réussite d'un test d'entrée comprenant un volet relatif aux mathématiques. La maîtrise des mathématiques est également évaluée dans les tests d'entrées à l'armée, conjointement à des compétences en électricité ou en mécanique.

Public concerné

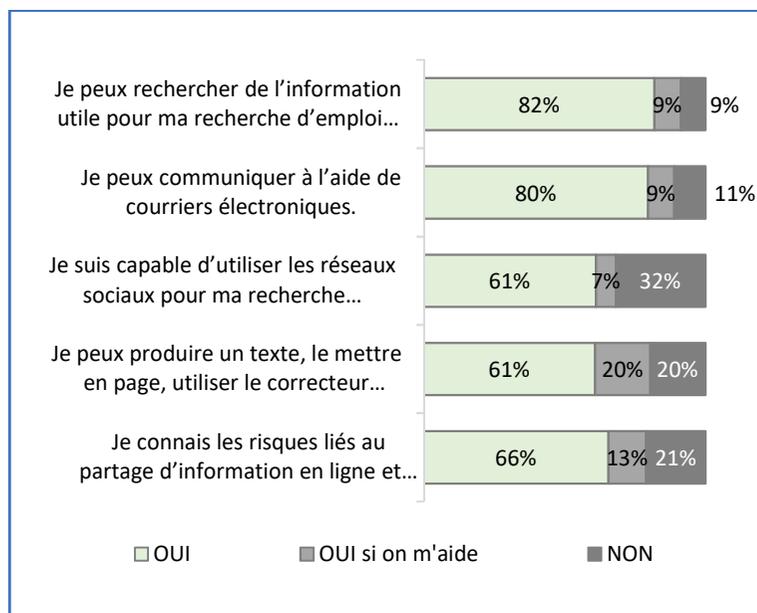
La part de réponses positives augmente avec le niveau de diplôme des personnes : plus la personne est diplômée plus elle aura tendance à répondre positivement aux questions relatives à la maîtrise des mathématiques. La part de réponse positive diminue avec la durée d'inoccupation : plus elle est longue, plus les personnes auront tendance à répondre négativement.

Les hommes se disent plus compétents en mathématiques que les femmes (on note neuf points de pourcentage de différence sur les deux questions). Il convient de se rappeler qu'il s'agit ici d'auto-évaluation des personnes. On ne peut exclure un effet du stéréotype selon lequel les hommes seraient plus doués que les femmes en mathématiques. Ce stéréotype pourrait avoir un effet sur la capacité à s'auto-évaluer en la matière, hommes et femmes s'autoévaluant de manière conforme aux préjugés.

Les personnes résidant dans les territoires de Liège et de Hainaut se disent en général moins compétentes en mathématiques. Cela s'explique par la présence plus importante, dans ces territoires, des personnes peu qualifiées et/ou inoccupées depuis 2 ans et plus.

3.3.4. Utiliser les outils numériques

Enquête demandeurs d'emploi - Questions relatives à la capacité à utiliser les outils numériques



Enjeux

La maîtrise de l'outil numérique constitue un des domaines de compétences dans lequel les demandeurs d'emploi se sont déclarés moins compétents. En moyenne, le pourcentage de « oui » obtenus aux cinq questions abordées dans ce domaine de compétence est de 70 %.

Les questions posées pour évaluer le sentiment par rapport à la maîtrise du numérique s'inspiraient de quatre des cinq compétences du référentiel européen des compétences numériques « DigComp » : rechercher de l'information, communiquer (ici dédoublé selon que l'on communique par e-mail ou les réseaux sociaux), produire du contenu (ici un document écrit à l'aide d'un logiciel de traitement de texte) et utiliser le numérique de manière sécurisée. Approximativement,

80 % des DEI se disent capable de rechercher de l'information ou de communiquer à l'aide d'e-mail dans un contexte professionnel de manière autonome. Ils ne sont plus que 61 % à affirmer pouvoir communiquer via les réseaux sociaux dans un cadre professionnel et à produire un texte à l'aide d'un logiciel. 66 % disent connaître les risques liés au partage d'information et s'en protéger (en utilisant des mots de passe par exemple).

Malgré la part non négligeable de personnes déclarant être en manque de compétences numériques, 91 % des répondants disent utiliser des outils numériques dans le cadre de leur recherche d'emploi. La grande majorité utilisent un ordinateur et 16 % uniquement des appareils mobiles. Les personnes déclarant ne pas utiliser d'outils numériques pour rechercher de l'emploi, sont plutôt peu qualifiées, âgées de plus de 50 ans et inoccupées de longue durée.

Les conseillers considèrent que les DEI sont plus nombreux à ne pas être capables de rechercher de l'information via internet et pensent que les DEI sont légèrement plus nombreux à pouvoir utiliser les réseaux sociaux. La majorité des conseillers ignorent si les personnes utilisent le numérique de manière sécurisée.

Les IBEFE et les partenaires consultés décrivent le public concerné comme particulièrement large avec des besoins diversifiés : démystification, alphabétisation numérique, éducation par et au numérique, e-réputation, usages professionnels, ... Ils rappellent que les compétences numériques sont nécessaires pour travailler, notamment au regard de la transition numérique des métiers, mais également pour rechercher de l'emploi ou encore se déplacer (p.ex. planifier un itinéraire ou acheter un billet en ligne). Ils confirment la dimension fondamentalement transversale des compétences numériques. Elles correspondent à des compétences de base sur lesquelles d'autres peuvent se construire et concernent également une diversité de métiers soumis à la transition numérique.

Public concerné

Le manque de compétences numériques concerne davantage les personnes peu diplômées, les personnes âgées plus de 50 ans, les personnes étrangères, les demandeurs d'emploi inoccupés depuis plus de deux ans et les habitants des terri-

toires du Hainaut et de Liège¹³. La corrélation avec le niveau de diplôme et la nationalité peut s'expliquer par le fait que l'utilisation des outils numériques requiert le plus souvent la maîtrise de l'écrit.

Certaines IBEFE ont précisé que la fracture numérique était souvent plus importante dans les populations précarisées.

3.3.5. PISTES ET REFLEXIONS POUR LE DEPLOIEMENT DE L'OFFRE

De manière générale, les IBEFE et partenaires consultés ont fait remonter l'importance d'aborder les compétences de base de manière **intégrée ou concomitante** à la formation « métier ». Bien que ces compétences puissent être considérées comme la base d'une pyramide sur laquelle se construisent les autres - notamment celles comportementales, celles pour s'insérer à l'emploi ou encore les compétences techniques - il ne convient pas, semble-t-il, d'en organiser l'apprentissage de manière séquentielle. Le schéma selon lequel les personnes devraient apprendre la langue ou renforcer leurs connaissances de base en mathématique avant d'entamer une formation orientée métier s'avère problématique à plusieurs égards. Il tend d'abord à rallonger le temps de formation, d'autant plus lorsque les formations ne se succèdent pas directement. Les personnes trouvent difficilement du sens à des formations en français ou en mathématique sans en voir la finalité « métier ». Enfin, une approche séquentielle tend à éroder la motivation des personnes.

L'approche intégrée implique que les modules de remise à niveau ou de français langue étrangère (FLE) soient intégrés à la formation suivie, ou concomitante, lorsque différentes prestations sont offertes en parallèle mais de manière coordonnée. Une telle organisation nécessite des opérateurs de mettre en place **des partenariats**. Ceux-ci existent dans plusieurs territoires et concernent essentiellement des acteurs de l'alphabétisation ou de l'apprentissage du FLE avec des opérateurs comme les Centres d'Insertion Socioprofessionnelle (CISP) ou Mission régionale. Plusieurs IBEFE regrettent que ce type de partenariat n'existe pas ou trop peu avec les opérateurs « qualifiants ».

Dans cette logique intégrée / concomitante, plusieurs dispositifs ont été pris en exemple dont le projet MoveEU dans le cadre de la formation de migrants ainsi que la formation « Des mots et des briques » qui allie développement de compétences transverses avec une approche des métiers de la construction.

Différents territoires ont fait état de la nécessité de développer des formations « à la carte » et courtes, permettant des ajustements en français, mathématique ou encore dans le domaine du numérique (dans le cadre de la transition numérique des métiers). Cette demande s'inscrit dans une optique particulièrement flexible et centrée sur le client. Dans le même ordre d'idée, certains IBEFE ont regretté qu'il ne soit pas plus souvent possible d'intégrer des formations tout au long de l'année.

Écrire et parler

Tant dans le domaine du français langue étrangère que dans celui du français langue maternelle, plusieurs territoires ont fait état d'un besoin de développer des prestations pour les publics à **niveau intermédiaire**. Le bassin de Verviers par exemple suggère de développer davantage de formation de niveau B1 ou B2 à l'intention de personnes étrangères qualifiées, c'est-à-dire les niveaux de maîtrise de la langue qui permettent de s'intégrer réellement dans un environnement de travail. Par ailleurs, pour les remises à niveau en français, il conviendrait effectivement de permettre à des personnes « lettrées » de s'améliorer. Les candidats à des métiers d'agents administratifs pourraient bénéficier de ce genre de prestations.

Les domaines de compétences relatifs à la langue portent sur la capacité à s'exprimer à l'oral ou à l'écrit, il convient, en termes de prestations, de maintenir la **distinction entre les remises à niveau, l'alphabétisation et le français langue étrangère**. Les spécificités des prestations d'alphabétisation ont été soulignées au regard du public qu'elles accueillent. Les personnes en situation d'analphabétisme semblent particulièrement fragilisées sur le marché de l'emploi et requièrent, selon les opérateurs experts dans le domaine, un accompagnement long nécessaire à la maîtrise de la langue écrite mais également au développement de la confiance en soi.

¹³ Pour les territoires, l'écart en pourcentage n'est pas statistiquement significatif mais est cohérents avec les tendances observées par ailleurs.

Quant à l'expression orale, de manière spécifique, elle ne porte pas seulement sur la maîtrise de la langue, elle repose également sur la capacité à communiquer de manière adéquate. À cet égard, certaines personnes connaîtraient des difficultés à choisir le bon registre de langage, à communiquer de manière professionnelle ou encore à gérer l'anxiété que la prise de parole peut générer chez certains. Développer des formations visant à améliorer la capacité à s'exprimer à l'oral serait dès lors pertinent. Les modalités d'apprentissage pourraient, dans cette optique, faire intervenir des techniques de théâtre, des simulations, voire s'inscrire dans des « activités prétextes », telles que du sport, une sortie culturelle, des jeux, etc. Conjointement à la capacité à s'exprimer oralement, ces prestations viseraient à développer la sociabilité et la confiance en soi.

Calculer

Concernant les compétences mathématiques, plusieurs IBEFE soulignent l'importance de sensibiliser les jeunes scolarisés et les demandeurs d'emploi aux mathématiques (comme on le fait pour les métiers techniques). L'intégration à l'apprentissage des mathématiques et des sciences à une approche métier semble essentielle, cela permet notamment de « donner du sens ». Des formations et remises à niveau en « mathématiques et sciences », mathématiques et base d'électricité et mécanique devraient être davantage développées. Des formations seraient également souhaitables en mathématiques appliquées aux métiers de la vente, du jardinage, de la défense, etc.

Avec les progrès technologiques de nombreux emplois changent et de nouveaux profils professionnels apparaissent souvent en lien avec les domaines spécifiques des sciences, technologies, ingénierie et mathématiques (STEM). Afin d'illustrer ce propos, notons que parmi les 72 métiers en pénurie de main d'œuvre en Wallonie en 2019, plus de la moitié (38) ont une composante « STEM ».

Numérique

Le numérique apparaît comme une quatrième compétence de base aux côtés du français et des mathématiques. Les enjeux autour de l'offre de prestation dans le cadre du numérique sont multiples. Un premier constat réside dans le manque d'attractivité des prestations « d'alphabétisation numérique » (excepté auprès des personnes plus âgées, 50 et +), il en va de même pour les ateliers de recherche

d'emploi à l'aide du numérique dans les espaces ouverts. Tout comme les autres compétences de base, une approche intégrée à la formation métier devrait améliorer l'engagement des personnes.

Bien que peu plébiscitée, l'offre de prestation dans le domaine du numérique apparaît comme insuffisante selon les IBEFE et leurs partenaires, et trop peu diversifiée que pour répondre aux besoins qui se situent à différents niveaux.

- Sensibilisation, alphabétisation et éducation au numérique / aux médias : Dans ce cadre des partenariats devraient être mis en place avec les acteurs de la médiation numérique (EPN), de la formation aux bases (PMTIC). Ces prestations pourraient inclure des modules de bureautique de base, des modules liés à l'e-reputation. Ce type d'action vise à réduire la « fracture numérique » qui aujourd'hui est bien moins une question matérielle – presque tout le monde a accès à un appareil connecté et une connexion – mais plutôt d'usages. La distinction entre usages privés et usages professionnels est un aspect de sensibilisation important.
- Le numérique pour la recherche d'emploi : joindre un CV à un e-mail, créer son CV sur une plateforme, afficher une image numérique positive (e-reputation), réaliser un entretien via Skype sont autant de démarches courantes pour la recherche d'emploi qui passent obligatoirement par les outils numériques. Dans ce contexte, ne pas maîtriser les compétences numériques s'avère particulièrement handicapant pour l'insertion professionnelle. Outre les compétences, l'outil utilisé influence l'aisance à rechercher de l'emploi. Pour rappel, 16 % des DEI interrogés disent utiliser uniquement un appareil mobile (tablette, smartphone) dans le cadre de leur recherche d'emploi. Des formations spécifiques à la recherche d'emploi à l'aide d'appareils mobiles pourraient être bénéfiques aux publics n'ayant pas accès à un ordinateur. Plus globalement, les modules de recherche d'emploi pourraient davantage être couplés à l'apprentissage des outils numériques et bureautiques en particulier.
- Accompagnement de la transition numérique des métiers : Globalement la réserve de main-d'œuvre (jeunes scolarisés et demandeurs d'emploi) semble peu consciente des changements en cours tandis que les écoles et opérateurs de formation y préparent peu notamment car ils sont faiblement équipés

pour les y initier. L'idée de pallier ce manque d'équipement dans les écoles par des stages en entreprises utilisant des outils numériques a été émise lors des consultations des IBEFE. À titre d'exemple, les secteurs suivants ont été cités comme nécessitant le développement d'un volet formatif numérique : Horeca, transport, tourisme, maraîchage, commerce, coiffure, santé, ... voire la création d'activité. Cette évolution des métiers nécessite parfois l'utilisation d'outils ou logiciels professionnels spécifiques, parfois l'usage d'outils courants (tablette) à des fins professionnelles ou encore l'apprentissage d'outils bureautiques dont l'usage tend à se généraliser. Ce type de formation pourrait concerner des personnes relativement proches de l'emploi mais en cours de développement de compétence ou de réorientation. Des personnes avec une certaine culture numérique pourraient également être concernées : des cours de « niveau intermédiaire » pourraient alors être envisagés, correspondant aux différents niveaux prévus dans le référentiel européen DigComp par exemple. Ce type de formation s'inscrit davantage dans une logique de formation continue, et devrait être pensée « à la carte » pour fournir l'ajustement nécessaire et spécifique.

- Algorithmie : la capacité à décomposer des actions et à coder semble gagner du terrain. Certains IBEFE préconisent des formations en algorithmie et codage, en particulier pour les personnes faiblement qualifiées. Des formations au codage existent à Bruxelles, Liège et Charleroi et pourraient être déployées ailleurs en Wallonie.

De manière plus anecdotique, les formations numériques pourraient être développées de manière spécifique à certains publics comme les malentendants ou les étrangers. Pour ces derniers une formation numérique et FLE par exemple serait pertinente.

Les défis de la transition numérique sont nombreux pour les opérateurs qui doivent y former leurs apprenants. Former au et avec le numérique implique de faire évoluer les pédagogies, d'adapter les modalités d'apprentissage, au besoin de faire monter en compétences les formateurs et d'acquérir de nouveaux équipements. La mise en place de partenariat permettrait également d'aller chercher des com-

pétences complémentaires. Outre les EPN et les opérateurs PMTic, des partenariats avec des entités privées (Google, Microsoft, ...) pourraient être envisagés notamment pour l'accès aux technologies.

Par ailleurs, il conviendrait de rendre les formations numériques plus visibles, notamment dans des outils comme Formapass où elles se confondent avec les formations en informatique.

Enfin, il semblerait qu'une part importante de l'offre existante ne bénéficie pas d'un financement récurrent et n'ouvre pas les mêmes droits que les opérateurs d'insertion et de formation classique (F70 bis).

3.4. Compétences comportementales

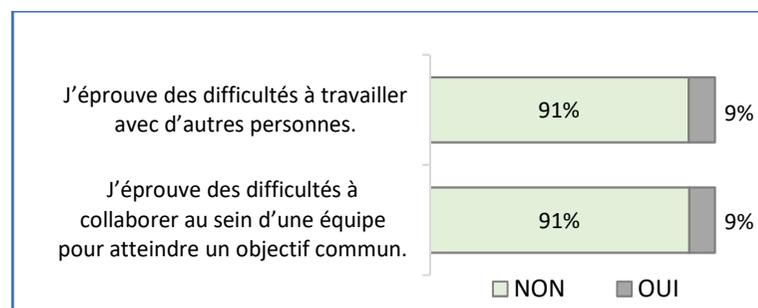
Cette partie est consacrée aux compétences comportementales que sont la capacité à travailler en équipe, à agir face aux imprévus, à respecter les règles et à organiser ses déplacements.

Lors de la consultation des IBEFE, d'autres « compétences comportementales » (compétences non techniques, soft skills, ...) ont été citées comme importantes : l'assiduité, l'autonomie, la présentation/l'hygiène corporelle, la confiance en soi. Cette dernière est souvent présentée comme déficitaire chez les personnes faiblement diplômées ou dans une situation socio-économique précaire. Le manque de confiance en soi entrave le développement d'autres compétences (comme la communication orale ou le travail en équipe).

Les compétences comportementales sont considérées par les personnes consultées comme complémentaires aux compétences techniques.

3.4.1 TRAVAILLER EN EQUIPE

Enquête demandeurs d'emploi - Questions relatives à la capacité à travailler en équipe



Enjeux

Neuf dixièmes des DEI wallons interrogés disent ne pas éprouver de difficultés à travailler avec d'autres personnes ou en équipe pour atteindre un objectif commun. Une majorité des conseillers ne peut se prononcer sur la maîtrise de ce domaine de compétences par les DEI.

Selon les IBEFE et leurs partenaires, les DEI éprouvent parfois des difficultés à trouver un équilibre entre dynamique individuelle et collective. La capacité à travailler en équipe repose également sur la maîtrise d'autres compétences comme la communication (assertivité, écoute, ...) ou le respect des règles et des codes culturels.

C'est une compétence attendue par les employeurs en particulier dans les secteurs du transport et de la logistique, de la santé et de l'action sociale, du tourisme, de la construction, de l'agriculture, du commerce.

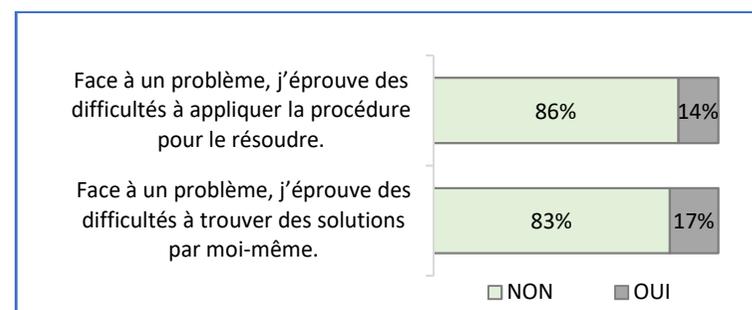
Enfin l'esprit d'équipe contribue à la bonne intégration sur le lieu de travail.

Public concerné

Les demandeurs d'emploi les moins qualifiés (primaire et secondaire de base) semblent éprouver plus de difficultés que les autres à travailler en équipe. Bien que ce ne soit pas vérifié par l'enquête, certains IBEFE considèrent que les jeunes éprouvent plus de difficultés à travailler en équipe, ainsi que les personnes en réorientation.

3.4.2 AGIR FACE AUX IMPREVUS

Enquête demandeurs d'emploi - Question relative à la capacité à réagir face aux imprévus



Enjeux

En moyenne, le pourcentage de « oui » obtenus aux deux questions abordées dans ce domaine de compétence est de 85 %. La capacité d'agir face à des imprévus a

été approchée au travers de deux questions qui portaient sur la capacité à faire face aux problèmes. La première traitait de la capacité à appliquer une procédure de résolution tandis que la seconde avait trait à la capacité à trouver une solution par soi-même. 86 % des DEI ont répondu favorablement à la première, 83 % à la seconde. La majorité des conseillers ne peuvent se prononcer sur la maîtrise de ces compétences par les DEI.

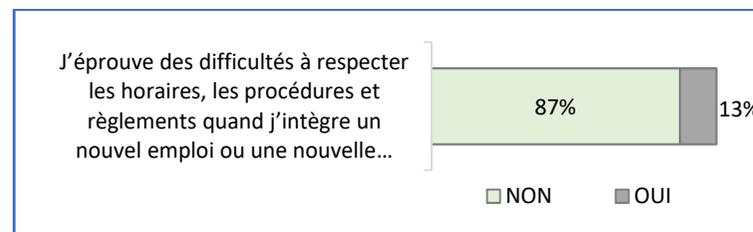
Les IBEFE et leurs partenaires précisent qu'il s'agit d'une compétence qui comprend plusieurs dimensions : gérer son stress, être créatif, autonome, capable d'établir des priorités et de prendre de décisions. Il s'agit d'autant d'indicateurs de niveaux de maîtrise différents. Pour certains publics, mobiliser ces compétences s'avère particulièrement problématique : personnes avec un handicap mental, personnes de retour de burn out, ... Pour ces personnes, il conviendrait, au minimum dans une phase transitoire, d'adapter le contexte de travail en tentant de minimiser les imprévus.

Public concerné

L'enquête auprès des DEI révèle que les personnes peu diplômées tendent plus souvent à déclarer des difficultés. L'application d'une procédure pour faire face à un problème pose également plus souvent problème aux personnes étrangères¹⁴, probablement en raison de la forme écrite des procédures.

3.4.3 RESPECTER LES REGLES

Enquête demandeurs d'emploi - Questions relatives à la capacité à respecter les règles



Enjeux

Neuf dixièmes des DEI disent ne pas avoir de difficultés à respecter les règles. L'enquête auprès des conseillers fait apparaître des pourcentages semblables bien qu'une part importante des répondants affirment ne pas être en mesure de répondre.

Bien que transversale, la capacité à respecter les règles, c'est-à-dire les comprendre et s'y soumettre, peut varier en importance selon les secteurs. Certains secteurs sont particulièrement régis par de nombreuses normes en matière d'hygiène (industrie alimentaire, chimique et pharmaceutique, ...) ou de sécurité (industrie, construction, ...) par exemple. Dans ces secteurs le respect des règles et procédures s'avère particulièrement important. Les enfreindre peut correspondre à une faute. Dans les métiers davantage en contact avec les personnes comme l'Horeca ou le secteur des services aux personnes, le respect des usages sociaux sera important.

Enfin certains secteurs obéissent à des codes sociaux propres auxquels il conviendra pour le candidat travailleur de se soumettre. Dans ce cas, cela fait appel à des capacités à s'intégrer à une équipe, communiquer, ainsi qu'à des connaissances du secteur ou type d'entreprise intégrée. Cela révèle également l'interconnectivité de certaines compétences.

¹⁴ L'écart n'est toutefois pas statistiquement significatif.

Le respect des règles et codes sociaux revêt donc une dimension culturelle. Certains publics qui ne partagent pas les mêmes références - étrangers, NEETS, public précaire, ... - pourraient éprouver davantage de difficultés à s'y soumettre.

Parmi le type de règles et usages les plus cités, on retrouve : les règles d'hygiène, le respect des horaires, les règles de politesse et de courtoisies (s'excuser), ...

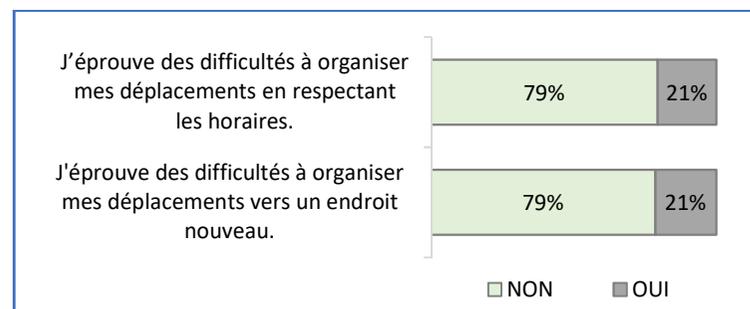
Certaines personnes peinent à faire la distinction entre les règles qui régissent la vie privée et la vie professionnelle (ou en formation).

Public concerné

Les personnes qui concèdent éprouver des difficultés avec le respect des règles sont plus souvent faiblement qualifiées et inoccupées depuis plus de 2 ans¹⁵.

3.4.4 ORGANISER SES DEPLACEMENTS

Enquête demandeurs d'emploi - Questions relatives à la capacité à organiser ses déplacements



Enjeux

Pouvoir organiser ses déplacements revêt un double intérêt dans un processus d'insertion : il permet d'une part de développer sa capacité à s'organiser, transférable à d'autres situations que la mobilité, comme planifier un travail, et d'autre part de se déplacer effectivement sur le lieu de travail ou de formation.

Huit dixièmes des DEI disent ne pas éprouver de difficultés à organiser leurs déplacements en respectant les horaires ou vers des endroits nouveaux. Les conseillers estiment la part des DEI en difficulté pour organiser leur déplacements moins nombreux (14 % contre 21 %).

Selon les IBEFE et leurs partenaires, il convient de considérer la mobilité comme un enjeu qui dépasse celui de la compétence à se déplacer et envisager la problématique de manière globale. Certes, organiser ses déplacements relève bien du registre de la capacité individuelle, notamment celle de comprendre un horaire (lire un tableau à double entrée), trouver de l'information et utiliser les outils numériques d'aide à la planification d'itinéraires, réagir face aux imprévus tels que les accidents, les grèves, ... Se déplacer en voiture requiert en outre au préalable

¹⁵ L'écart entre les résultats selon la classe de durée d'inoccupation n'est toutefois pas statistiquement significatif.

la capacité d'apprentissage pour le passage du permis de conduire dont les critères et modes de passation tendent à se complexifier. Enfin, certains freins psychologiques semblent également devoir être levés pour certaines personnes qui n'envisagent pas de se déplacer au-delà d'un rayon restreint ou dans des lieux inconnus.

Au-delà des compétences, la mobilité butte sur des contraintes matérielles : acheter une voiture, l'assurer, acheter un abonnement de transport en commun, avancer les frais de déplacements en formation. Ne pas avoir un véhicule motorisé individuel est considéré comme l'un des principaux freins à l'emploi recensés dans l'enquête (cf. infra).

Lorsque les personnes n'ont pas de véhicule personnel, la mobilité est dépendante de l'infrastructure de transports collectifs. Les lieux de domicile, de travail ou de formation ne sont pas toujours desservis par des transports collectifs. Par ailleurs, les horaires de travail ou de formation ne correspondent pas toujours à ceux des bus ou des trains. Le recours au transport collectif est particulièrement problématique dans les zones rurales et frontalières.

Si organiser ses déplacements est essentiel pour accéder à l'emploi, il apparaît que l'enjeu soit collectif, partagé par d'autres acteurs : opérateurs de formation, employeurs, pouvoirs publics, etc.

Il convient également de rappeler que la mobilité se pose aussi pour rejoindre le lieu de formation. Des travaux ont montré que l'accessibilité était l'un des principaux critères de choix de formation. La mobilité influe donc sur le développement des compétences et l'orientation vers un métier.

Public concerné

La part de personnes capables d'organiser ses déplacements (sur base déclarative) tend à augmenter avec le niveau de diplôme : 20 p.p. séparent la proportion de peu qualifiés aptes à organiser leurs déplacements (68 % et 70 %) de ceux diplômés de l'enseignement supérieur (90 % et 91 %).

De manière assez contre intuitive, le fait d'habiter en milieu rural ou au sein des grandes agglomérations wallonnes n'aurait pas d'effets significatifs sur la capacité à organiser ses déplacements.

3.4.5 PISTES ET REFLEXIONS POUR LE DEPLOIEMENT DE L'OFFRE

De manière générale, les IBEFE et leurs partenaires ont considéré les compétences comportementales comme étant transversales : elles concernent selon eux tout le monde même si les personnes éloignées de l'emploi présentent en la matière souvent un profil plus critique. Les personnes en décrochage, précaires, ou avec un handicap mental éprouvent souvent des difficultés aiguës. L'un des leviers suggérés pour ce type de public est de sensibiliser les employeurs aux difficultés qu'il peut éprouver.

La compétence étant transversale, la formation devrait l'être également : déployée dans toutes les formations avec toutefois un degré d'importance variable selon les secteurs ou métiers visés.

L'offre de formation existe : les opérateurs de formation, essentiellement les CISP, intègrent l'acquisition de ces compétences dans leur cursus de manière intégrée. Ce type de compétences s'apprend également en formation qualifiante mais le nombre d'heures accordées est jugé par d'aucuns comme trop faible et devrait être augmenté. Ce type de compétences s'acquiert également en dehors de processus de formation, au sein des mouvements de jeunesse, des clubs de sport, dans le monde associatif, etc.

Pour une partie du public la plus en difficulté sur ce type de compétence, il conviendrait d'organiser un accompagnement long, sur le mode des jobs coaching ou des modules de remobilisation, alternant séances individuelles (pour un travail réflexif) et collectives (pour mettre en œuvre).

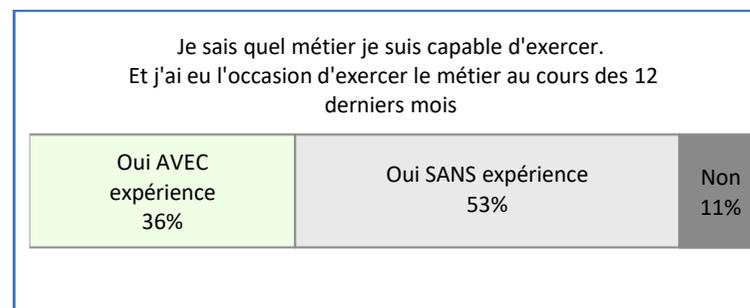
L'accroche constitue un enjeu important pour les formations visant au développement des compétences comportementales. Pour cela il convient de développer des méthodes ludiques et créatives et d'intégrer le développement des compétences comportementales dans les formations métiers. Les modalités suivantes ont été présentées comme particulièrement adéquates : simulation, jeu de rôle (avec moment réflexif), test de personnalité, méthode de développement personnel, activités prétextes (sport, jeux, ...), visite d'entreprises pour y observer les règles et usages, voire mise en situation via des stages. Dans ce dernier cas, le rôle du tuteur à l'intérieur de l'entreprise est essentiel.

En matière de mobilité, les IBEFE et leurs partenaires reconnaissent qu'il existe bien une offre mais regrettent que celle-ci n'aborde pas la mobilité de manière inclusive, globale (prenant en compte l'ensemble des parties) et intégrée (aux projets et contraintes des individus). Plusieurs solutions sont envisagées.

- Des solutions centrées sur les compétences à la mobilité : aider la personne à s'organiser via par exemple un accompagnement individualisé, fournir un coaching mobilité, établir un diagnostic mobilité, former à l'usage d'alternatives à la voiture, intégrer la question de la mobilité très tôt dans l'élaboration d'un projet professionnel, diminuer le coût des déplacements grâce à des « chèques mobilité », ...
- Des solutions relatives à l'obtention du permis ou d'un véhicule : soutien à l'acquisition du permis de conduire théorique ou pratique avec un accompagnement « jusqu'au bout », modules de prérequis à la passation du permis (cela pourrait être une « activité prétexte » au développement d'autres compétences transverses), développer des écoles de conduite sociale. Plusieurs intervenants ont insisté pour que les aides à l'obtention du permis soient accordées lorsque celui-ci s'intègre de manière cohérente avec le projet professionnel de la personne.
- Des solutions mises en œuvre par les opérateurs ou employeurs : délocaliser et proposer des prestations de proximité, organiser des formations en internat, organiser des ramassages des apprenants ou travailleurs, adapter les horaires de formation ou de travail aux horaires des transports en commun, ...
- Dans la même optique il conviendrait de sensibiliser les entreprises aux difficultés de déplacements des personnes.

3.5 Compétences pour œuvrer à son insertion

3.5.1 S'IDENTIFIER A UN METIER



Enjeux

Connaître le métier que l'on prévoit d'exercer est généralement considéré comme un avantage pour s'insérer à l'emploi. Neuf dixièmes des DEI interrogés disent savoir quel métier ils sont capables d'exercer. Toutefois, si on considère que pour connaître un métier il faut l'avoir exercé préalablement, il est interpellant de noter que moins de la moitié de ces derniers ont eu une expérience récente (lors des douze derniers mois).

Les conseillers interrogés estiment d'ailleurs à huit dixièmes la part de personnes qui connaissent le métier qu'elles sont capables d'exercer.

Selon les IBEFE et leurs partenaires, les DEI ont souvent une mauvaise connaissance du marché du travail, de la réalité et de la diversité des métiers, en témoignent la concentration de candidats dans des métiers peu porteurs, ou les positionnements stéréotypés notamment au niveau des genres. En outre, ils connaissent également assez mal leurs propres capacités et limites. Il en résulte une réelle difficulté à se projeter dans un métier qui s'avère particulièrement problématique dès lors que l'identification à un métier est souvent vue comme le « point de départ » du projet professionnel. Une mauvaise orientation n'est pas rare et conduit à des effets délétères sur la suite du parcours d'insertion, notamment sur la motivation de la personne.

En outre, le développement d'un projet professionnel obéit souvent à des injonctions paradoxales : suivre ses aspirations personnelles et bâtir son projet sur base de ses forces d'une part, répondre aux besoins du marché de l'autre. Un paradoxe qui se retrouve d'autant plus exacerbé lorsque la personne développe une vision du marché ou d'elle-même erronée. Par ailleurs, les approches qui se focaliseraient uniquement sur les attentes du marché, par exemple sur les métiers en pénurie, ont tendance à se heurter à l'écart parfois important entre le profil demandé et celui des demandeurs d'emploi.

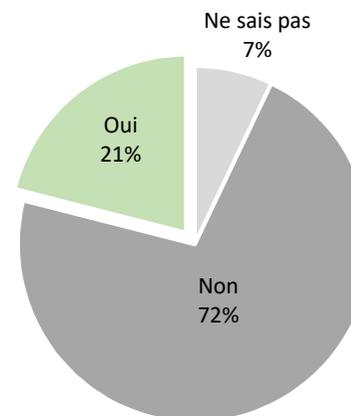
D'autres questions ont permis de mieux cerner la position du demandeur d'emploi par rapport au marché. Ainsi il leur a été demandé de citer le ou les secteur(s) dans le(s)quel(s) ils souhaitaient travailler. Les secteurs les plus cités sont : le commerce, le service aux personnes, l'administration publique, le transport et la logistique, la construction, la santé et l'action sociale, l'industrie, l'Horeca, ...

D'autres questions portaient sur les métiers que les DEI souhaitaient exercer sans pour autant en maîtriser (toutes) les compétences. Sur base de ces différentes questions il est possible de déterminer différents groupes de population (sur base déclarative) :

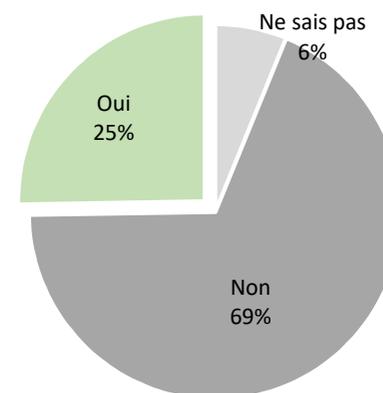
- Ceux qui connaissent le métier qu'ils sont capables d'exercer et ne souhaitent pas en exercer un autre : 35 %
- Ceux qui sont capables d'exercer un métier ET souhaitent en exercer un autre qu'ils ne maîtrisent pas encore : 54 %
- Ceux qui ne savent pas quel métier ils sont capables d'exercer mais ont un souhait professionnel : 5 %
- Ceux qui ne savent absolument pas quel métier exercer : 6 %

Enfin deux questions complémentaires concernaient les projets spécifiques de créer son activité ou de travailler en dehors de la Wallonie. Un cinquième des DEI s'est dit intéressé par créer son activité comme indépendant à moyen terme et un quart envisage de travailler en dehors de la Wallonie, dans une autre région de Belgique ou dans un autre pays.

Avez-vous pour projet de créer votre activité en tant qu'indépendant ?



Avez-vous pour projet de travailler à l'étranger ou dans une autre région de Belgique?



Public concerné

Les personnes peu qualifiées sont plus nombreuses que les personnes qualifiées à ne pas connaître le métier qu'elles sont capables d'exercer et lorsqu'elles le savent, ont moins souvent connu d'expériences récentes.

Par rapport à l'expérience, on constate également que plus les personnes ont une longue durée d'inoccupation, moins elles ont de chances d'avoir eu d'expérience dans les douze derniers mois. Il convient de préciser ici qu'en Belgique, le calcul de durée d'inoccupation est « remis à zéro » seulement lorsque la personne sort de la demande d'emploi pour une période minimale de trois mois consécutifs. Il est donc tout à fait possible, en Belgique, d'être considéré comme chômeur de longue durée, tout en connaissant régulièrement des mouvements vers l'emploi.

Les DEI diplômés du supérieur sont proportionnellement deux fois plus nombreux que les peu diplômés à souhaiter créer leur activité ou travailler en dehors de la Wallonie.

Les DEI âgés de 50 ans et plus envisagent moins souvent que les autres de créer leur activité. Quant au travail à l'étranger, ou dans une autre région de Belgique, cela intéresse davantage les hommes que les femmes, plutôt les personnes âgées de 25 à 29 ans, et celles inoccupées de courte durée (moins de deux ans d'inoccupation).

Les DEI du territoire du Brabant wallon-Namur seraient davantage susceptibles de créer leur activité tandis que ceux du Luxembourg seraient plus enclins à travailler en dehors de la Wallonie¹⁶. Cette tendance est corroborée par les professionnels de terrain.

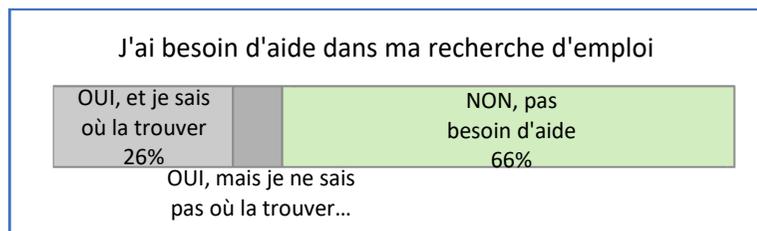
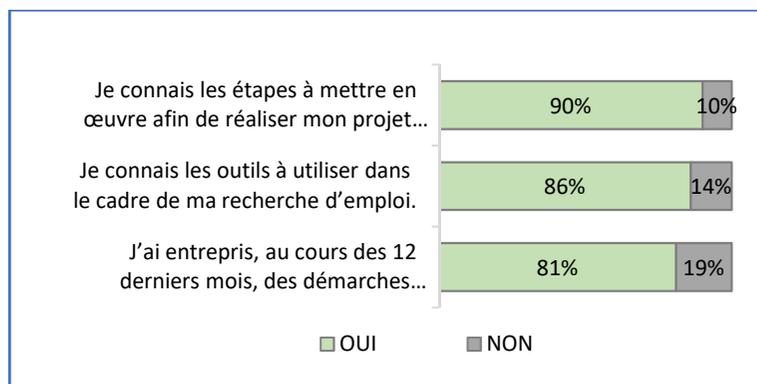
Selon les IBEFE et leurs partenaires, les personnes avec des difficultés connexes (financières, familiales, ...) éprouvent davantage de difficultés à se projeter dans un métier.

Certains publics manquent de connaissance du marché de l'emploi - les NEETS, les jeunes diplômés, les publics éloignés de l'emploi, ... - et ne peuvent s'en construire une image réaliste.

¹⁶ Les écarts entre territoires ne sont toutefois pas significatifs statistiquement.

3.5.2 CREER LES CONDITIONS FAVORABLES A SON INSERTION A L'EMPLOI / RECHERCHER DE L'EMPLOI

La maîtrise qu'ont les DEI des différentes étapes à suivre pour s'insérer à l'emploi, les techniques et méthodes de recherche et de sollicitation d'emploi, sont également nécessaires à leur insertion. Plusieurs questions portaient sur cet aspect. Deux d'entre-elles concernaient la connaissance des étapes (répondre à une offre, envoyer un CV, se former, ...) et outils (site d'offres d'emploi, réseaux sociaux, ...) à mobiliser dans une recherche d'emploi.



Enjeux

Neuf dixièmes des DEI disent connaître les démarches (90 %) et outils (86 %) de la recherche d'emploi. Selon les conseillers interrogés ils seraient moins nombreux soit respectivement soit 85 % et 79 %.

Deux tiers des DEI estiment ne pas avoir besoin d'aide dans le cadre de leur recherche d'emploi, tandis que cette proportion est selon les conseillers de 41 % seulement ! Parmi ceux qui estiment en avoir besoin, la grande majorité (26 % sur les 34 %) affirment savoir à qui en demander. Il reste 7 % de l'ensemble des DEI qui disent avoir besoin d'aide et ne pas savoir où en trouver. Dans le même ordre d'idées, certaines IBEFE ont fait le constat d'un certain manque de visibilité et de lisibilité de l'offre de formation et d'insertion.

Par ailleurs, il semblerait que nombre de DEI cultivent une image négative des institutions et sont donc peu enclins à recourir à leurs services.

Si la réponse à ces questions permet de se faire une idée de la maîtrise des étapes et outils de la recherche d'emploi, tous les demandeurs d'emplois ne recherchent pas effectivement de l'emploi : un cinquième des DEI n'a pas recherché de l'emploi endéans l'année (selon les DEI et selon les conseillers). Ce sont plutôt des personnes peu qualifiées et inoccupées de longue durée. Parmi ceux qui cherchent, plusieurs IBEFE ont partagé l'information selon laquelle les demandeurs d'emploi consacrent trop peu de temps à leur recherche d'emploi.

Selon les IBEFE et leurs partenaires, rechercher de l'emploi repose sur des compétences multiples, comme lire, écrire, se déplacer, ou encore utiliser les outils numériques. Rechercher de l'emploi via des canaux numériques gagne particulièrement en importance.

Public concerné

Bien que tous les publics puissent être concernés, la maîtrise des étapes et outils de recherche d'emploi semble plus faible chez les personnes moins qualifiées. Les demandeurs d'emplois âgés de 25 à 29 ans semblent davantage les maîtriser.

Au-delà de 50 ans, les demandeurs d'emploi ont moins tendance à avoir recherché récemment du travail (endéans les 12 mois).

3.5.3 PISTES ET REFLEXIONS POUR LE DEPLOIEMENT DE L'OFFRE

L'offre en orientation est **globalement jugée insuffisante**, en particulier les prestations qui combinent l'approche individuelle et collective. L'offre de prestations doit être renforcée pour une meilleure orientation.

Développer et diversifier l'offre d'orientation semble nécessaire. Une **formule « longue »** avec un accompagnement psychosocial pourrait répondre aux besoins d'une partie du public (les personnes avec des problèmes connexes). Ces formations attirent toutefois assez peu les demandeurs d'emploi qui privilégient les prestations courtes d'autant plus qu'ils sous-estiment leur éloignement à l'emploi. Des formations de type « rebond » devraient être développées pour les personnes qui ont échoué dans leurs études ou formations. Certains publics nécessitent une **approche plus spécifique** : les femmes (car les choix de métiers sont encore genrés), les personnes plus âgées (50 et +, qui ont une carrière avant dont ils doivent faire le deuil), les personnes désireuses de créer leur activité.

Au niveau des outils, plusieurs existent et semblent faire leur preuve :

- Pour connaître ses compétences : les bilans de compétences, screening, ...
- Pour connaître le métier ou secteur visé : les informations sur les métiers, ou encore les mises en situation professionnelle (MISIP), les stages d'observation, les visites d'entreprises, essais métiers, les stages et autres dispositifs visant à confronter la personne aux réalités des métiers et secteurs. Lors de stage, le rôle du tuteur en entreprise est essentiel.
- De manière plus globale : le job coaching.

La **confrontation au marché sous différentes formes** revient systématiquement comme le meilleur moyen de permettre aux demandeurs d'emploi de connaître les réalités du marché du travail dans le secteur ou le métier visé.

Quant à la capacité à « **mieux se connaître** », elle devrait être développée en apprenant à s'auto-évaluer, à tirer des enseignements de ses erreurs, ou encore en améliorant l'estime de soi. Intégrer ces éléments conduit à envisager une approche de développement personnel dans l'accompagnement à l'insertion des personnes.

L'offre d'orientation devrait être accessible : permettre des entrées permanentes et organisées à proximité des bénéficiaires. L'intervention de plusieurs partenaires dans le processus constituerait par ailleurs un atout.

Enfin, l'orientation devrait être organisée très tôt dans les parcours de vie (dès l'enseignement) et être continue tout au long de la carrière. La personne devrait

pouvoir considérer son orientation sur le long terme, en pensant notamment à des reconversions futures.

Au niveau de l'offre plutôt axée sur les techniques de recherche d'emploi, il semble que des prestations existent et prennent des formes variées : accompagnement, modules CV et lettres, etc. Certaines de ces prestations associent des partenaires privés comme des agences intérim ou des employeurs. Toutefois, l'offre semble perfectible à plusieurs niveaux.

- Elle est en général méconnue et mériterait d'être davantage montrée.
- Des solutions plus souples, de type « permanence emploi » présenteraient l'avantage d'apporter des réponses immédiates quand le besoin se présente chez le bénéficiaire, et davantage au travers d'un accompagnement individuel. Des modules courts spécifiques pourraient être davantage développés comme par exemple une formation « contact employeur ».
- À l'inverse certains modules de rédaction de CV et lettres sont parfois perçus comme trop courts.
- Toujours en termes organisationnels, les modules consacrés aux techniques de recherche d'emploi devraient être systématiquement intégrés aux formations « métiers ».
- Au vu de l'importance croissante du numérique, les équipements à disposition devraient être modernisés (réseau Wi-Fi par exemple).

Enfin, il conviendrait à l'avenir de mieux organiser la transition entre éducation, formation et emploi : sécuriser et monitorer les parcours. Ce type de suivi pourrait reposer sur une approche partenariale et se maintenir « tout au long du processus ».

3.6 Autres compétences citées

Les besoins des personnes pour s'insérer à l'emploi semblent dépasser la dizaine de compétences suggérées. Les IBEFE et leurs partenaires ont souhaité élargir les besoins à d'autres compétences.

3.6.1 COMPETENCES LINGUISTIQUES

La plupart des IBEFE ont souligné la nécessité de développer chez les demandeurs d'emploi la maîtrise des langues étrangères, anglais, néerlandais et allemand (plus spécifique à Verviers).

Ces langues, l'anglais surtout, sont nécessaires pour travailler dans le tourisme, le transport, l'Horeca, la vente voire dans les métiers techniques, industriels ou informatiques, lorsque la documentation n'est accessible qu'en langue étrangère.

Globalement les wallons seraient en faiblesse sur la maîtrise des langues étrangères, davantage en néerlandais qu'en anglais.

L'anglais serait souvent maîtrisé par les populations allochtones qui devraient pouvoir le valoriser sur le marché du travail moyennant un accompagnement à prévoir.

3.6.2 COMPETENCES NON TECHNIQUES DE TYPE COMPETENCES COM- PORTEMENTALES

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une compétence au sens strict, la « confiance en soi » a été citée à plusieurs reprises. S'agissant de personnes éloignées de l'emploi, cette caractéristique est particulièrement importante dès lors que les échecs vécus par les personnes ou leur précarité ont tendance à l'éroder. En même temps, elle apparaît comme essentielle au développement d'autres compétences et au développement d'un projet professionnel. Certains publics seraient particulièrement concernés : les chômeurs de longue durée, les personnes éloignées de l'emploi ou encore les « primo-arrivants ». Une approche de type « développement personnel » serait alors indiquée.

Certains IBEFE ont mentionné d'autres référentiels comme la liste de « soft skills » proposée par Randstad¹⁷ : flexibilité, communication orale, ponctualité, initiative, autocritique et présentation professionnelle. Ce dernier aspect a été mentionné

¹⁷ Voir notamment : <https://www.randstad.be/fr/workforce360/de-tail/s/news/25d67b8d-786c-4e2c-b3ff-5fd899596224/5%C2%A0conseils-destines-a-ameliorer-vos-soft-skills>

également plusieurs fois. Liée à la question de la présentation, l'hygiène corporelle a également été mentionnée.

Une autre « compétence comportementale » a été citée par un IBEFE : l'intelligence émotionnelle, soit la capacité à reconnaître, comprendre et maîtriser ses propres émotions et à composer avec les émotions des autres personnes.

3.6.3 COMPETENCES TECHNIQUES SPECIFIQUES

Les IBEFE ont fait remonter également des besoins en compétences techniques spécifiques, la plupart étant des compétences complémentaires aux compétences « métiers », dont la maîtrise pourrait augmenter les chances d'emploi. D'autres sont plutôt relatives à l'évolution des métiers. Enfin, certaines sont mentionnées car elles semblent manquer d'offre de formation.

- Les besoins non rencontrés concernent : brevets caristes, brevets VCA (Brabant Wallon-Namur), la lecture de plan (Hainaut).
- Les compétences techniques complémentaires : base en électricité et en soudure pour les monteurs d'antenne GSM, base en plomberie, électricité, peinture pour les ouvriers d'entretien, le travail en hauteur pour les menuisiers, fontainiers pour les ouvriers de voirie, ...
- Concernant l'évolution des métiers, la formation au BIM (building information modeling) est un exemple illustratif du type de formation à développer.

3.7 Compétences non ou partiellement maîtrisées : aperçu synthétique

Au titre d'une première synthèse des besoins en compétences, le graphique qui suit reprend les questions relatives aux compétences qui paraissent essentielles à l'insertion à l'emploi¹⁸. Elles sont classées en ordre décroissant en fonction de la

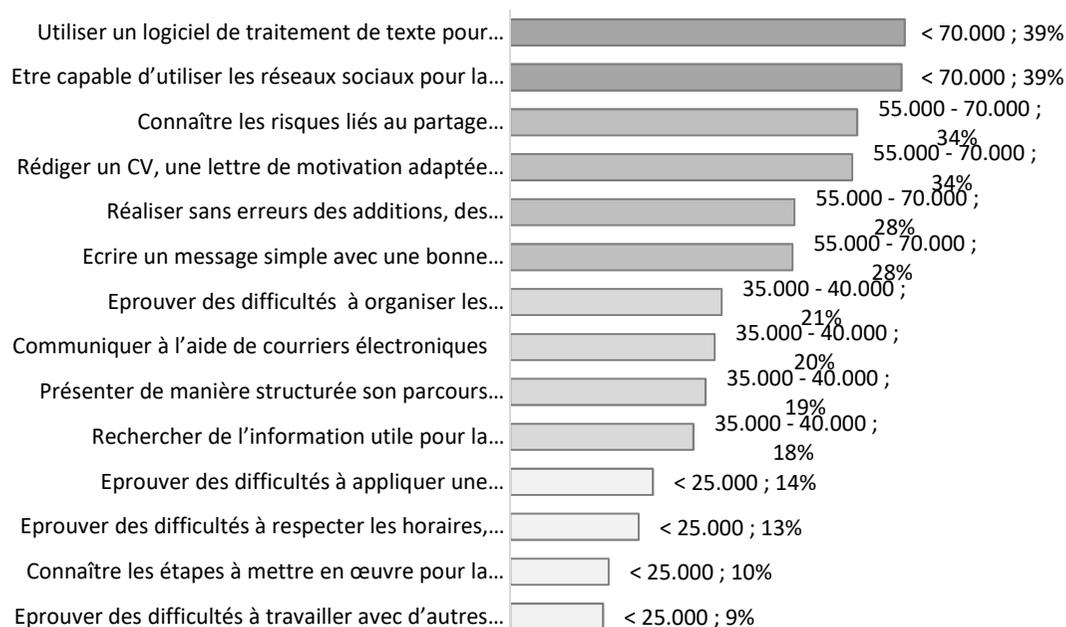
¹⁸ À l'exclusion des questions conditionnées par les précédentes ou portant sur un degré élevé de maîtrise comme « produire un texte plus complexe, une synthèse, un rapport, ... ».

part de réponses négatives¹⁹, exprimées en pourcentage dans le graphique. Les valeurs absolues qui figurent dans le graphique correspondent aux extrapolations en volume de DEI à fin novembre 2019 (période de l'enquête). Les volumes ainsi extrapolés ne doivent pas être considérés à l'unité mais bien comme un ordre de grandeur. Il apparaît que les premières compétences ont trait à la maîtrise du numérique, la maîtrise de l'écrit (orienté recherche d'emploi) et aux compétences de base en mathématiques et en expression écrite. Pouvoir rédiger un CV et une lettre

de motivation par exemple est problématique pour 34 % des répondants. Extrapolé à l'ensemble de la population de demandeurs d'emploi wallon, le nombre de demandeurs d'emploi concerné représenterait entre 55.000 et 70.000 demandeurs d'emploi.

Rappelons qu'en général les personnes les plus éloignées de l'emploi en particulier, éprouvent des difficultés à réaliser plusieurs de ces activités.

Compétences non – ou partiellement – maîtrisées, pourcentage de réponses négatives (modalités « non » ou « oui avec de l'aide ») et extrapolation en nombre de demandeurs d'emploi en fin de mois.

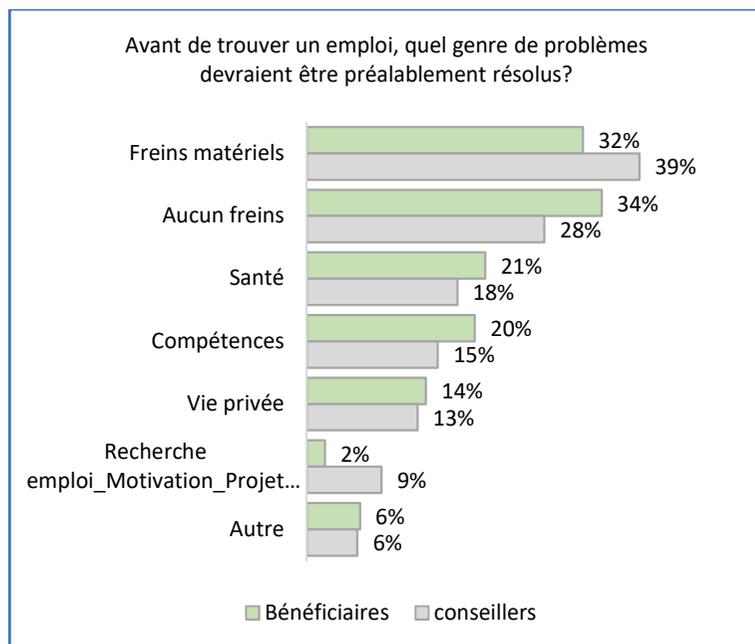


¹⁹ Modalités « non » et « oui si on m'aide » ; ou oui pour les questions débutant par « j'éprouve des difficultés à... ».

3.8 Compléments

3.8.1 FREINS A L'INSERTION

Conscient que les besoins d'une personne ne peuvent se limiter aux seules compétences pour l'insertion, les répondants, DEI ou conseillers, avaient l'occasion de citer d'autres éléments qui selon eux faisaient barrage à leur accès à un emploi. Il pouvait s'agir de compétences non mentionnées plus haut ou de freins plutôt externes.



²⁰ Selon l'enquête du SPF mobilité relative aux déplacements domicile travail téléchargeable ici : https://mobilit.belgium.be/fr/mobilite/mobilite_en_chiffres/enquete_deplacements_domicile_travail

Un tiers (34 %) des DEI disent ne pas avoir de freins additionnels à leur recherche d'emploi. Selon les conseillers, les DEI ne seraient que 28 % à ne pas connaître d'obstacle à leur insertion.

Dans le graphique ci-dessus les différents freins cités, dont une partie formulée librement, sont regroupés en grandes catégories.

La première regroupe les différents freins matériels, il s'agit essentiellement du manque de véhicule personnel. Disposer d'un véhicule personnel pour se rendre au lieu travail revêt une importance particulière en Wallonie où 85 % des travailleurs se rendent chez leur employeur en voiture²⁰. Plus le niveau de diplôme est faible, plus ce frein est cité. Il y a très peu de variations en fonction de la direction territoriale de domicile, toutefois il apparaît que les individus de l'échantillon habitant dans les grandes agglomérations wallonnes sont, proportionnellement, plus nombreux à signaler parmi les freins à l'emploi le fait de ne pas disposer de véhicule personnel (39 % vs 29 % pour les autres personnes). Cela peut s'expliquer par le fait que, faute d'alternatives collectives, les personnes en milieu faiblement urbanisé sont plus souvent équipées d'un moyen de transport individuel. C'est ce que semble indiquer les données renseignées au Forem par les DEI lors de l'inscription ou d'entretiens avec leur conseiller : les personnes de l'échantillon habitant en milieu rural ou faiblement urbanisé y affirment plus souvent pouvoir disposer "d'un véhicule personnel" (64 %) que le reste de l'échantillon (41 %)²¹.

Les problèmes de santé sont cités une fois sur cinq. Les publics qui déclarent plus souvent ce type de problèmes sont en général plus âgés (surtout les 40-50 ans), inoccupés de longue durée, et peu diplômés.

Le manque de compétences occupe la troisième place des freins à l'emploi et concerne 20 % des DEI, selon les DEI interrogés, et 15 % selon les conseillers. Il s'agit

²¹ La notion "de véhicule personnel" reprise dans les « dossiers administratifs » des demandeurs d'emploi renvoie à tout véhicule à disposition permettant de se déplacer sans dépendre des transports en commun. Il ne s'agit pas, comme dans l'enquête, forcément d'un véhicule motorisé.

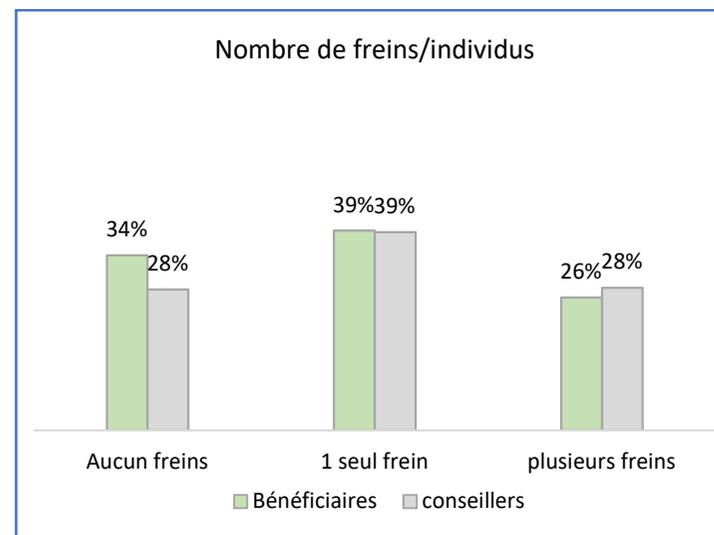
le plus souvent de devoir apprendre une langue étrangère. Plusieurs IBEFE ont également mentionné le besoin grandissant de personnes maîtrisant plusieurs langues.

Le quatrième frein en ordre d'importance concerne des aspects de la vie familiale des personnes, il s'agit notamment des problèmes de garde d'enfants. Ce type de problème concerne en majorité les femmes. Les catégories suivantes sont surreprésentées : 30-39 ans, les personnes avec une à cinq années d'inoccupation, faiblement diplômées ou encore étrangères.

Plus souvent cités par les conseillers que les DEI eux-mêmes, les problèmes de mobilisation sur le marché de l'emploi – manque de motivation, de recherche effective d'emploi, absence de projet, ... – concernent, selon les conseillers, 9 % des DEI.

Enfin la rubrique « autre » reprend différents freins vairés, dont les problèmes d'assuétudes. Peu cités parmi les répondants demandeurs d'emploi et davantage cités par les conseillers, les problèmes d'assuétudes ont également été relevés par certains IBEFE.

Des travaux antérieurs ont permis de mettre en lumière l'effet cumulatif des différents freins. Sur base des 2 enquêtes réalisées, il apparaît que 26 à 38 % des DEI sont effectivement confrontés simultanément à plusieurs difficultés.



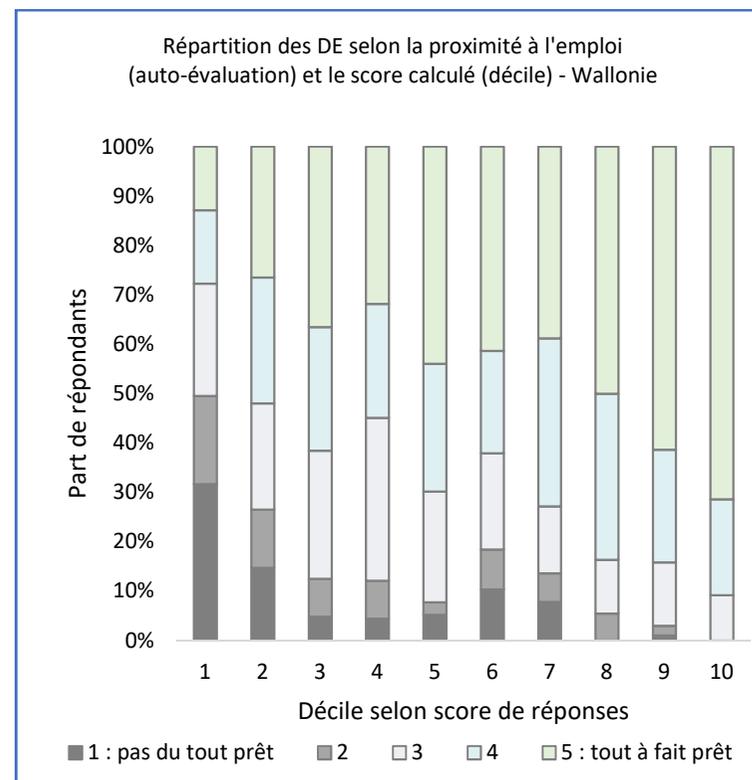
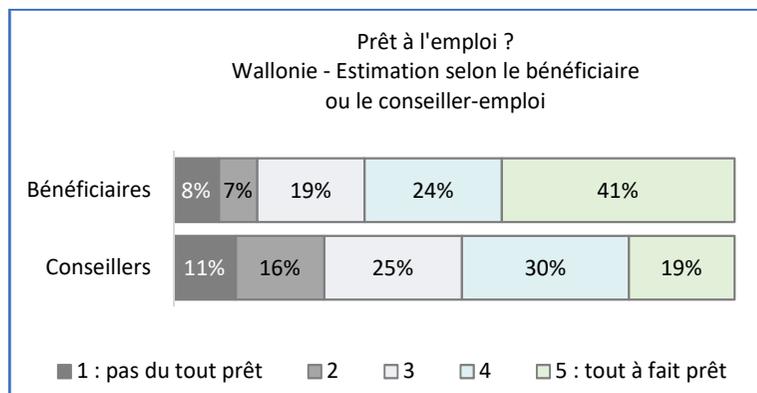
3.8.2 PERCEPTION DE L'ÉLOIGNEMENT À L'EMPLOI

Certaines personnes sont davantage prêtes à l'emploi que d'autres. On parle, en général, « d'éloignement » ou de « proximité » à l'emploi. L'idée en filigrane de ce concept est que certaines personnes nécessiteraient une série d'ajustements plus ou moins longs en temps avant de pouvoir intégrer effectivement le marché de l'emploi.

Nous avons demandé aux DEI de se situer sur une échelle de 1 à 5, 5 représentant la situation où ils sont « tout à fait prêts à l'emploi », 1 représentant la situation dans laquelle ils ne le sont pas du tout. La même question a été posée aux conseillers concernant les DEI rencontrés.

Il apparaît que la modalité « pas du tout prêts » représente +/- 10 % des DEI. La proportion de la modalité « tout à fait prêts », elle, varie du simple au double en fonction de la cible de l'enquête : selon les demandeurs d'emploi, ils seraient 41 % à être « tout à fait prêt » pour seulement 19 % selon l'avis des conseillers. Cette différence se répercute ensuite sur les catégories intermédiaires plus importantes

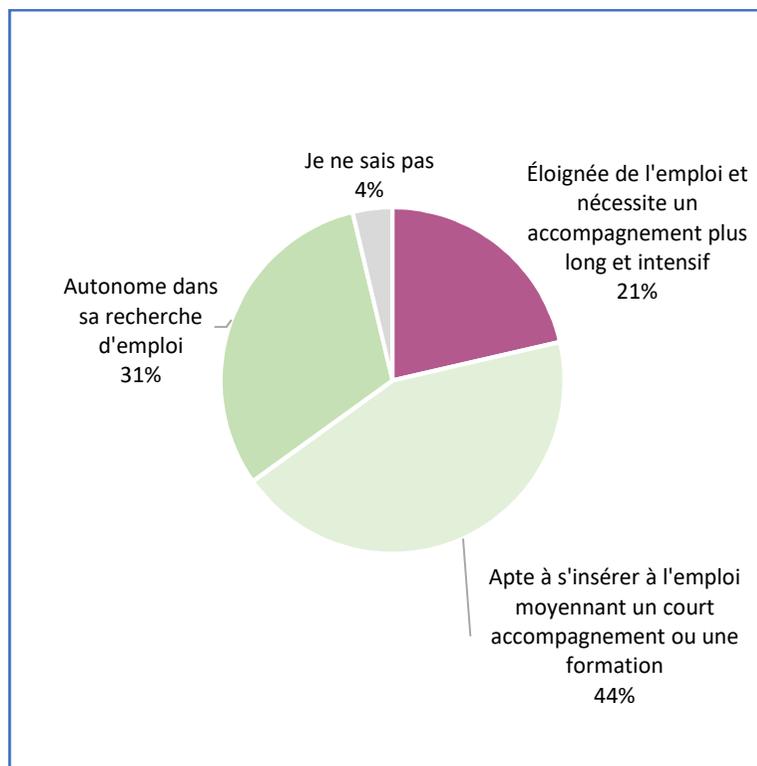
(surtout le niveau 2 de l'échelle) dans l'enquête auprès des conseillers. Globalement, les conseillers estiment les demandeurs d'emploi moins prêts à l'emploi que ceux-ci ne le pensent.



Si les DEI ne s'évaluent pas de la même manière que ne le font les conseillers, l'estimation de leur « proximité à l'emploi » s'avère plutôt cohérente avec le score calculé (cf. supra) sur base de leur réponse. Les personnes avec de très faibles scores (décile 1 à gauche) s'évaluent plus souvent que les autres déciles au niveau 1 ou 2 c'est à dire « pas prêts à l'emploi ». Les personnes dans le décile supérieur (décile 10) estiment plus souvent être prêts à l'emploi.

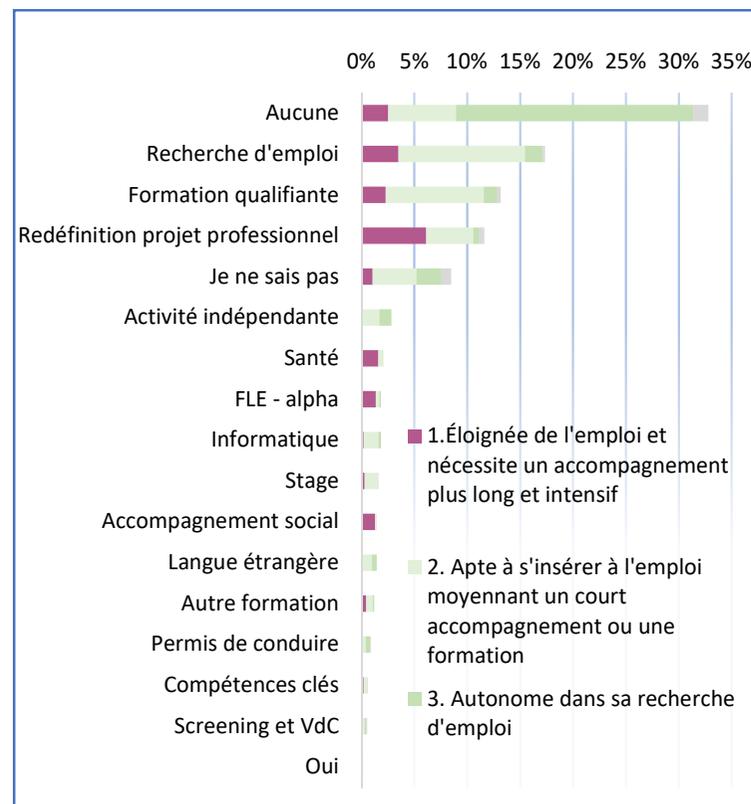
3.8.3 PRESTATIONS SUGGEREES PAR LES CONSEILLERS

Complémentaire à l'éloignement à l'emploi, nous avons demandé aux conseillers quel était le type de prestations préconisées pour les DEI.



Selon les conseillers, 21 % des demandeurs d'emploi nécessitent un accompagnement long et intensif, 44 % une prestation courte (formation ou accompagnement) et 31 % ne nécessitent aucune intervention puisqu'ils sont considérés comme autonome pour s'insérer à l'emploi.

Il leur était ensuite demandé de préciser la prestation qu'ils conseilleraient. Outre le cas où aucune prestation ne serait conseillée (majoritairement pour des personnes autonomes), les prestations le plus souvent citées sont : la recherche d'emploi ou une formation qualifiante. Ces prestations concernent majoritairement des personnes aptes à s'insérer à l'emploi moyennant une prestation courte. La redéfinition de projet professionnel vient clôturer le top 3 des prestations et concerne davantage les personnes qui nécessitent un accompagnement long.



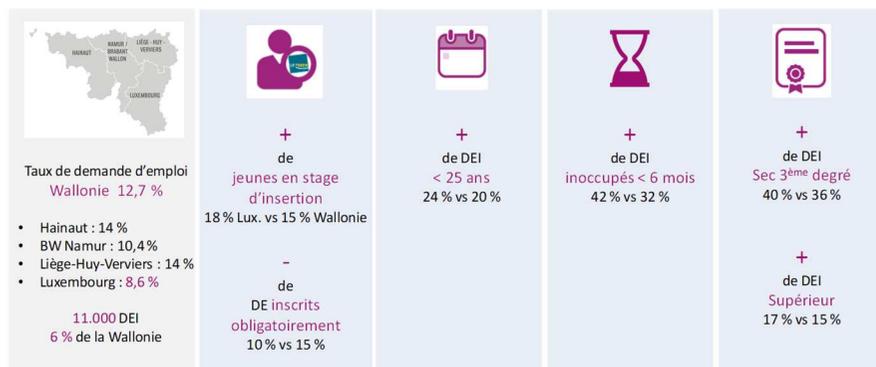
Ces propositions de prestation s'inscrivent dans le cadre des possibilités existantes aujourd'hui. On y retrouve notamment les mesures de « l'appel à projet 9 ».

En matière de prestation, il convient de rappeler quelques préconisations formulées par les IBEFE.

Parmi les suggestions des IBEFE, l'idée de développer d'une part de l'accompagnement long pour les personnes les plus éloignées en parallèle d'offres flexibles et « ciblées métier » a été systématiquement émise.

4. Zoom sur le territoire du Luxembourg

Les principales tendances observées en région wallonne en matière de besoin pour l'insertion s'appliquent de manière générale dans le territoire du Luxembourg. Ce chapitre se concentre sur les particularités de ce territoire par rapport au reste de la Wallonie et constitue donc un complément à l'analyse réalisée sur l'ensemble de la région.



4.1 Caractéristiques du territoire

Le taux de demande d'emploi dans le territoire du Luxembourg est de 8,6 %, soit le taux le plus faible observé en Wallonie qui affiche un taux de 12,7 %. La demande d'emploi se caractérise par rapport au reste de la Wallonie par une part plus élevée de jeunes âgés de moins de 25 ans, de demandeurs d'emploi inoccupés depuis moins de 6 mois ainsi que de personnes diplômées de l'enseignement secondaire supérieur et de l'enseignement supérieur.

Le profil socio-économique de la demande d'emploi du territoire paraît ainsi plus favorable que celui observé sur l'ensemble de la Wallonie. Ceci ne doit cependant pas occulter des disparités observées entre communes, certaines concentrant des profils se caractérisant par des durées d'inoccupation plus élevées et des niveaux d'études plus faibles.

Par ailleurs, deux caractéristiques du territoire du Luxembourg ont un impact non négligeable sur les enjeux de l'insertion et de la formation. La première, la ruralité de la région, est particulièrement problématique pour quantité de demandeurs d'emploi qui connaissent des difficultés à se rendre sur le lieu de travail ou de formation. Les opérateurs de formations quant à eux peuvent difficilement rassembler des grands groupes d'apprenants. Le territoire est en effet essentiellement composé de communes rurales ou à faible urbanisation.

La seconde caractéristique a trait à la présence sur le territoire d'un nombre important de personnes en demande de protection internationale (plus de 1.800 répartis dans plusieurs centres Fedasil). Ce public spécifique éprouve plus de difficultés pour s'insérer sur le marché de l'emploi.

4.2 Besoins

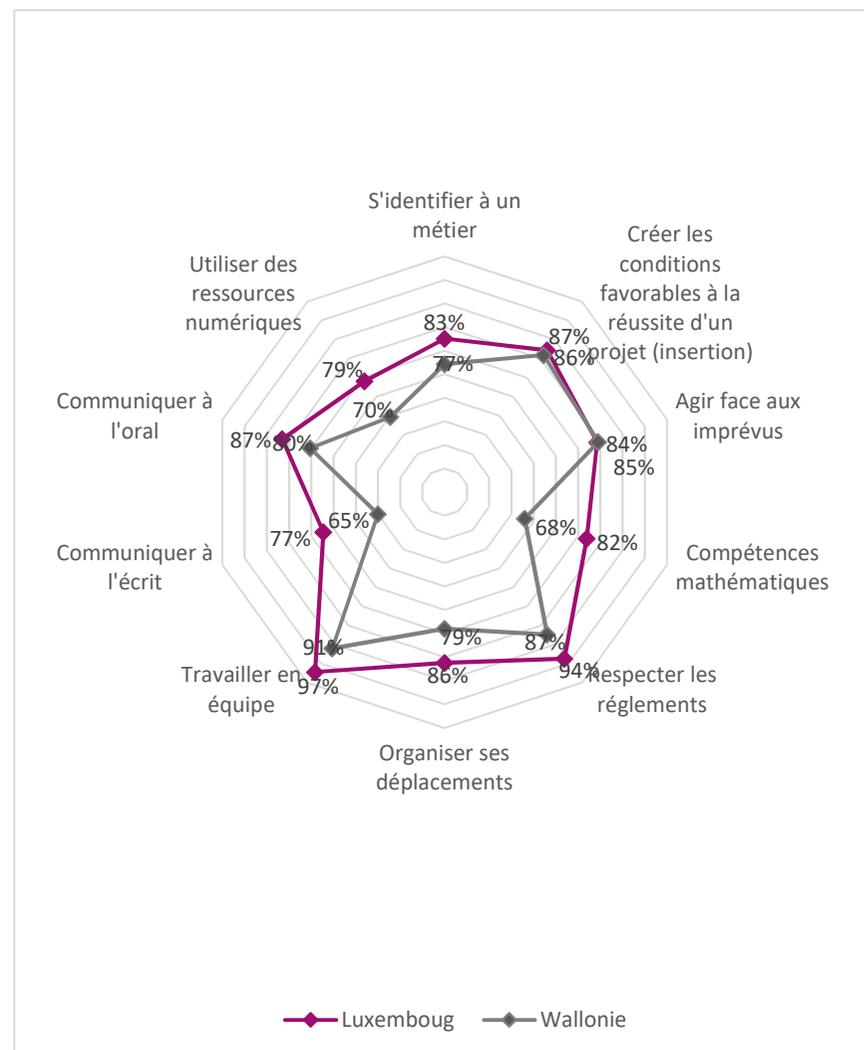
4.2.1 APERÇU GENERAL

Le graphe ci-après présente les résultats issus de l'enquête auprès des demandeurs d'emploi qui a été réalisée au niveau du territoire du Luxembourg et de la Wallonie. Il reprend les moyennes des réponses positives aux questions relatives à chaque domaine de compétences. Il est utile de rappeler que les résultats ainsi obtenus se basent sur la perception des personnes interrogées de leur maîtrise (ou non) des compétences passées en revue lors de l'enquête.

Globalement, le Luxembourg affiche de meilleurs résultats que ceux observés sur l'ensemble de la Wallonie. Si les domaines « les plus faibles » correspondent à ceux de la Wallonie - à savoir les compétences mathématiques, la communication écrite et l'utilisation de ressources numériques - les pourcentages observés sont néanmoins bien supérieurs à ceux de la Wallonie.

En raison de l'échantillonnage, les pourcentages affichés doivent être considérés comme des estimations²². Il est néanmoins raisonnable de penser que le territoire affiche de meilleures performances que la Wallonie. Plusieurs raisons permettent de l'affirmer :

- Le territoire luxembourgeois affiche globalement de meilleurs indicateurs socio-économiques que la Wallonie.
- Le territoire se caractérise par une population de demandeurs d'emploi plus « diplômés », or le niveau de diplôme influence favorablement les réponses aux questions de l'enquête.



²² L'écart entre les proportions wallonnes et Luxembourgeoises n'est pas statistiquement significatif en raison des intervalles de confiances qui encadrent les valeurs.

Considérant non plus, le pourcentage de réponses positives aux questions mais le pourcentage de demandeurs d'emploi interrogés qui se sont déclarés en faiblesse, il est possible d'approcher les besoins en compétences du territoire.

Ainsi par exemple, pour le domaine de compétence « communiquer à l'écrit », en moyenne sur les questions relatives à cette thématique, 23 % des répondants ont déclaré ne pas en être capables de manière autonome (modalités « non » ou « oui si on m'aide »). Si l'on extrapole ce pourcentage à la situation de la demande d'emploi observée à fin novembre 2019 (soit la période de l'enquête), on pourrait estimer sur l'ensemble du territoire que 2.500 demandeurs d'emploi seraient en difficulté sur ce domaine de compétence.

Le tableau ci-dessous reprend les estimations de personnes en difficulté pour chacun des domaines sur le territoire. Ces estimations permettent de se faire une première idée d'ordre de grandeur des domaines présentant le plus de difficultés ainsi que de volumes estimés pour chacun de ces domaines.

Estimations de la population ²³	
Domaine de compétence	En fin de mois (11/2019)
S'identifier à un métier	1.900
Créer les conditions favorables à la réussite d'un projet / recherche d'emploi	1.400
Agir face aux imprévus	1.700
Compétences mathématiques	2.000
Respecter les règlements	700
Organiser ses déplacements	1.500
Travailler en équipe	300
Communiquer à l'écrit	2.500
Communiquer à l'oral	1.500
Utiliser des ressources numériques	2.300
Volume total de référence	11.000

²³ S'agissant d'une enquête sur échantillon, les estimations sont sujettes à variation à l'intérieur d'un intervalle de confiance. Les volumes repris dans les tableaux sont arrondis à la centaine.

Plusieurs questions étaient posées au sein de chaque domaine de compétences.

Le graphique ci-après reprend les questions relatives aux compétences qui paraissent essentielles à l'insertion à l'emploi²⁴. Elles sont classées en ordre décroissant en fonction de la part de réponses négatives²⁵, exprimées en pourcentage dans le graphique. Les valeurs absolues qui figurent dans le graphique correspondent aux extrapolations en volume de demandeurs d'emploi inoccupés (DEI) à fin novembre 2019 (période de l'enquête). Les volumes ainsi extrapolés ne doivent pas être considérés à l'unité mais bien comme un ordre de grandeur. Il apparaît que les premières compétences ont trait à la maîtrise du numérique, la maîtrise de l'écrit (orienté recherche d'emploi) et aux compétences de base en mathématiques et en expression écrite. Ce début de classement correspond à celui obtenu en Wallonie.

À titre d'exemple, pouvoir rédiger un CV et une lettre de motivation serait problématique pour 21 % des répondants. Extrapolé à l'ensemble de la population de demandeurs d'emploi du territoire, le nombre de personnes concernées représenterait approximativement 2.500 demandeurs d'emploi

Compétences non – ou partiellement – maîtrisées, pourcentage de réponses négatives (modalités « non » ou « oui avec de l'aide ») et extrapolation en nombre de demandeurs d'emploi en fin de mois. Luxembourg



²⁴ À l'exclusion des questions conditionnées par les précédentes ou portant sur un degré élevé de maîtrise comme « produire un texte plus complexe, une synthèse, un rapport, ... ».

²⁵ Modalités « non » et « oui si on m'aide » ; ou « oui » pour les questions débutant par « j'éprouve des difficultés à... ».

Par ailleurs, l'Instance Bassin Emploi Formation Enseignement (IBEFE) et ses partenaires consultés étaient invités à fixer les priorités sur le territoire en se basant notamment sur les domaines de compétences proposés, qui ont été classés comme suit :

1. **La mobilité** considérée ici de manière globale, tant comme compétence à développer que comme enjeu en termes d'infrastructure, d'aménagement des sites de formation ou d'aide à l'obtention de permis de conduire. La priorité de cette thématique se justifie par le caractère rural du territoire.
2. **« L'orientation »** : s'identifier à un métier et créer les conditions favorables à la réussite de son projet paraissent également importants car ces deux items sont considérés comme point de départ de l'insertion professionnelle. On observe ici le même phénomène que dans la comparaison des deux enquêtes, conseillers et demandeurs d'emploi, à savoir que les professionnels de l'insertion ont tendance à davantage valoriser la capacité à construire un projet professionnel que les demandeurs d'emploi.
3. **Les compétences de base** : français oral et écrit, mathématiques et les compétences numériques. Si ces domaines de compétences arrivent « plus bas » dans le classement par rapport à l'enquête auprès des demandeurs d'emploi (les trois premiers domaines concernent les compétences de base), il est notable que les experts consultés considèrent, comme les résultats de l'enquête y invitent, le numérique comme une compétence de base.
4. Les compétences comportementales, libellées « **soft skills** » par l'IBEFE, apparaissent en quatrième position. Cette dernière position du classement, se justifie par la difficulté de circonscrire ce type de compétences. Malgré l'existence de – trop nombreux ? – référentiels, ce type de compétence tend encore à souffrir de définitions multiples et à être confondu avec des « traits de personnalité », qui ne peuvent être confondus avec le concept de compétences.

4.2.2 ÉLÉMENTS CLES PAR DOMAINES DE COMPÉTENCES

Compétences de base : communiquer à l'oral, communiquer à l'écrit, mobiliser les ressources mathématiques, utiliser les outils numériques.

Pour rappel, il s'agit des domaines de compétences dans lesquels le plus grand nombre de personnes se disent en faiblesse, particulièrement pour la maîtrise de l'écrit (27 %), la mobilisation des mathématiques (18 %) et l'utilisation d'outils numériques (21 %).

L'enquête auprès des demandeurs d'emploi avait montré un lien entre la maîtrise déclarée des compétences de bases et le niveau de diplôme. De manière spécifique à la maîtrise de l'expression écrite et orale, les personnes étrangères s'estimaient plus souvent en difficulté.

Selon l'IBEFE, l'offre en « français langue étrangère » (FLE) est insuffisante au regard du grand nombre de demandeurs de protection internationale sur le territoire. Quant aux formations de remise à niveau, elles sont le plus souvent intégrées chez les opérateurs CISP mais pas ou trop peu chez les opérateurs qualifiants.

L'IBEFE préconise d'ancrer le plus possible les apprentissages dans la pratique et d'intégrer les formations de type « remise à niveau » ou « FLE » aux formations orientées « métier », éventuellement via des partenariats entre qualifiant et CISP.

Sur le plan organisationnel, il serait souhaitable de délocaliser certaines formations ou de favoriser des partenariats entre opérateurs pour couvrir l'ensemble du territoire. En outre, organiser des entrées permanentes dans ce type de formations permettrait aux demandeurs d'emploi d'accéder plus rapidement à la prestation dont ils ont besoin.

Concernant le numérique, l'IBEFE constate que l'offre en alphabétisation numérique attire assez peu, sinon les personnes âgées de plus de 50 ans, lesquelles ont déclaré durant l'enquête être plus souvent en difficulté. Au-delà de l'alphabétisation au numérique, l'IBEFE préconise de développer des modules de sensibilisation et d'algorithmie, idéalement intégrés à des formations « métier ». Cela devrait nécessiter d'adapter les modalités d'apprentissage et de soutenir les opérateurs en montée en compétences et acquisition de matériel.

Compétences comportementales : travailler en équipe, agir face aux imprévus, respecter les règles, organiser ses déplacements.

Selon l'enquête auprès des DEI, ces compétences seraient parmi les mieux maîtrisées, ou en tous cas par le plus grand nombre. Parmi elles deux domaines semblent un peu plus faibles : « agir face aux imprévus » (84 %) et « organiser ses déplacements » (86 %).

L'enquête auprès des DEI avait montré un lien entre maîtrise de compétences comportementales (travailler en équipe, agir face aux imprévus, respecter les règlements) et le niveau de diplôme. Selon l'IBEFE et ses partenaires, les difficultés en la matière toucheraient davantage les personnes précaires, « en décrochage », ainsi que certains publics spécifiques comme les personnes avec un handicap mental. Le respect des règlements, de manière spécifique, semble représenter un problème pour 60 à 70 % du public des CISP et plus généralement pour les « millénials » qui partageraient d'autres valeurs que celles véhiculées dans le monde du travail.

À ces compétences, il conviendrait d'ajouter celles relatives à l'hygiène personnelle et à la présentation professionnelle.

Un accompagnement long alternant des phases collectives et individuelles, à la manière des job coaching, semble indiqué pour développer ce genre de compétences. Les méthodologies devraient reposer sur des mises en situation, des séances de team building. Les entreprises devraient également être sensibilisées à la difficulté que ces compétences peuvent représenter pour certains DEI. Le rôle du tuteur pour accompagner le stagiaire en entreprise est important dans ce cadre.

La capacité à organiser ses déplacements est importante pour les demandeurs d'emploi du territoire. Plutôt que le manque de compétences, les difficultés à se déplacer semblent liées au caractère rural du territoire et au moindre équipement en transport collectif. Dans ce contexte avoir un véhicule personnel revêt une importance particulière. Rappelons qu'au regard des résultats d'enquêtes, les difficultés de mobilité - manque de compétences ou difficultés matérielles - ne se posent pas tant en termes quantitatifs qu'en termes d'acuité. Le territoire ne connaît pas davantage de personnes en difficulté, toute proportion gardée, mais les difficultés, lorsqu'elles se posent, revêtent un caractère d'autant plus critique

qu'il existe peu de solutions alternatives à l'usage de véhicules personnels motorisés.

L'IBEFE regrette qu'aucune offre de mobilité « inclusive » n'existe sur le territoire. Des mesures pour organiser le ramassage des personnes vers leur travail ou leur site de formation, ou faciliter la mobilité des publics fragilisés via des « chèques mobilités » ou en développant des écoles de conduites sociales sont quelques propositions qui participeraient à une approche globale de la mobilité.

Compétences pour s'insérer à l'emploi

Plusieurs questions portaient sur le souhait professionnel. Il n'y pas d'écarts significatifs avec ce qui est observé au niveau wallon. Pour rappel, alors que les demandeurs d'emploi affirment connaître en général le métier qu'ils sont capables d'exercer (91 % en Wallonie, 96 sur le territoire) ainsi que les étapes et outils pour la recherche d'emploi (respectivement 89 % et 87 % sur le territoire), les professionnels (conseillers et opérateurs rencontrés par les IBEFE) se montrent en général moins optimistes.

Une question portait sur la volonté d'aller travailler à l'étranger ou dans une autre région de Belgique. La proximité du Grand-Duché du Luxembourg ou de la France semble avoir un effet relativement faible, puisque la proportion de personnes qui déclarent avoir pour projet de travailler à l'étranger s'élève à 28 %, soit légèrement plus élevée (sans être statistiquement significative) que les 25 % observés en Wallonie.

Concernant la capacité à s'identifier à un métier, l'IBEFE estime que l'offre en orientation, collective ou individuelle, est insuffisante sur le territoire et qu'il manque globalement d'outils. Tout comme pour les compétences de base, les prestations devraient être accessibles toute l'année et être délocalisées pour couvrir l'ensemble du territoire. Une approche multi partenariale permettrait de mutualiser les ressources.

Concernant la capacité de créer les conditions favorables à la réussite de son projet professionnel et à mobiliser les ressources de recherche d'emploi, il existe également peu de différence avec ce qui est observé en Wallonie : seuls un peu plus de

10 % des DEI se disent en difficultés. Comme on l’a vu précédemment en comparant avec les réponses des conseillers (cf. supra), les professionnels ont tendance à penser que les DEI maîtrisent moins ces éléments qu’ils ne le pensent. La mission régionale du Luxembourg (Mirelux) estime notamment que 30 % de ses stagiaires ne connaissent pas les outils et étapes pour la recherche d’emploi. Selon l’IBEFE, l’offre de prestation dans le domaine existe, mais ne permet d’agir dans l’immédiateté. L’offre existante (Carrefour Emploi Formation Orientation, Maisons de l’Emploi, ...) devrait davantage être visible. L’accompagnement à la recherche d’emploi sur le territoire devrait comprendre dans un premier temps une approche individuelle et intégrer les obstacles liés à la mobilité.

Freins

Pour rappel, les principaux freins au niveau wallon, tant du point de vue des conseillers que de celui des demandeurs d’emploi, sont relatifs aux aspects matériels (surtout posséder un véhicule personnel), à la santé, aux compétences autres que celles citées ci-avant (essentiellement les langues), et en lien avec la vie privée (garde d’enfants par exemple). Les écarts entre la Wallonie et le territoire sont difficiles à interpréter en raison de l’échantillonnage. Toutefois, de manière assez surprenante, il apparaît que les DEI du Luxembourg citent moins souvent le manque de véhicule personnel comme difficulté.

4.3 Segmentation de la population

Il convient de compléter l’approche selon les domaines de compétences, par une approche centrée sur le profil des individus en fonction de leurs réponses aux questions.

Pour rappel, des scores ont été attribués aux individus et calculés sur base de leurs réponses aux questions²⁶. Sur base de ce score, trois groupes cibles ont été déterminés. Le premier, composé des personnes avec de faibles scores sur presque tous les domaines de compétences (les personnes « éloignés de l’emploi ») concernerait 6 % des demandeurs d’emploi du Luxembourg (contre 20 % sur l’ensemble de la Wallonie). Le second, qui comprend les personnes avec des scores intermédiaires représente 45 % des demandeurs d’emploi (40 % en Wallonie). Enfin les publics avec des scores élevés, les personnes proches de l’emploi représentent 49 % du public (40 % en Wallonie). Il s’agit à nouveau d’estimations à considérer avec prudence mais qui tendent néanmoins à confirmer la part plus faible comparativement au reste de la Wallonie de personnes cumulant des difficultés en matière d’insertion et une part plus élevée de personnes qui seraient plus « proches » de l’emploi.

Le tableau ci-dessous extrapole ces pourcentages à la population des demandeurs d’emploi du territoire.

	Proportion %	Population fin de mois (11/ 2019)
Éloignés	6 %	700
Intermédiaires	45 %	5.000
Proches	49 %	5.400

²⁶ Pour rappel, un score a été attribué à chacun des répondants en fonction de ses réponses - « oui » valant 2, « oui avec de l’aide », 1 et « non », 0. Ce score a permis de

classer les individus en fonction du score globale et de déterminer sur base de regroupements en décile différents « groupes cibles ».

La sous-représentation des publics les plus fragilisés ne doit pas occulter leur présence qui est estimée à 700 individus sur le territoire en fin de mois. Cette sous-représentation est à mettre en lien avec le caractère faiblement urbanisé du territoire : les grosses agglomérations (inexistantes sur le territoire) ont tendance en effet à concentrer davantage les personnes éloignées de l'emploi.

Atteindre ces personnes et les mobiliser peut s'avérer particulièrement difficile en milieu rural où l'étalement géographique est plus important et l'offre de prestation plus difficile à déployer.

La question de la proximité à l'emploi avait été posée directement aux demandeurs d'emploi : ils étaient invités à se positionner sur une échelle selon qu'ils se sentaient tout à fait prêts à l'emploi ou pas du tout. La même question avait été posée aux conseillers au sujet des DEI rencontrés. Globalement, les DEI (tant wallons que du territoire) ont tendance à estimer leur position sur le marché de l'emploi plus favorablement que les conseillers à leur sujet. Du point de vue des DEI, deux tiers sont prêts voire tout à fait prêts à l'emploi tandis qu'ils seraient bien moins de la moitié du point de vue des conseillers.

Les conseillers interrogés étaient ensuite invités à préciser le type d'accompagnement qui serait pertinent pour le demandeur d'emploi concerné par le questionnaire. Au Luxembourg comme en Wallonie, environ deux demandeurs d'emploi sur dix nécessiteraient un accompagnement long (17 % au Luxembourg). Un peu plus de quatre sur dix seraient aptes à s'insérer moyennant un accompagnement court ou une entrée en formation (44 %) tandis que trois sur dix seraient autonomes dans leur recherche d'emploi (31 %).

L'IBEFE du Luxembourg et ses partenaires recommandent un accompagnement long et personnalisé pour les personnes éloignées de l'emploi, dans une logique d'accompagnement qui nécessite une posture différente de celle d'un formateur. Pour les publics confrontés à une difficulté unique, il conviendrait d'intervenir rapidement, comme proposer des cours de FLE aux étrangers qualifiés. De manière générale, ils proposent d'organiser les remises à niveau ou formations aux compétences transverses de manière concomitante.

4.4 Constats et réflexions



Les résultats des enquêtes confirment la situation spécifique du Luxembourg par rapport au reste de la Wallonie. La réserve de main d'œuvre y présenterait ainsi une part plus faible de personnes en « difficulté » sur l'ensemble des domaines de compétences étudiés. Toutefois, comme sur l'ensemble de la Wallonie, les compétences de base (y compris la maîtrise du numérique) demeurent problématiques pour nombre de personnes, en particulier, celles à faible niveau d'études.

Lors de la consultation, l'IBEFE a souhaité élargir l'enjeu de l'insertion à l'emploi à l'ensemble des acteurs concernés, au-delà donc de la seule responsabilité du demandeur d'emploi. L'instance préconise, par exemple, de travailler avec les employeurs à la définition des qualifications nécessaires pour l'emploi, afin de rapprocher les exigences de la main d'œuvre disponible.

Cette même approche globale prévaut en matière de mobilité, problématique cruciale en province du Luxembourg en raison de sa forte composante rurale. Il convient en effet d'envisager la mobilité de façon inclusive, globale (prenant en compte l'ensemble des parties) et intégrée au projet professionnel.

Le caractère rural du territoire implique également de relever des défis pour le déploiement des prestations. Afin de couvrir l'ensemble du territoire, les opérateurs devront plus souvent qu'ailleurs recourir à des délocalisations et à des partenariats pour atteindre une taille critique minimale pour la formation de groupes d'apprenants. Les partenariats s'imposent d'autant plus que les formations de type « remises à niveau » ou développement de compétences comportementales devraient, selon l'IBEFE, s'organiser de manière intégrée ou concomitante aux formations « métier ».

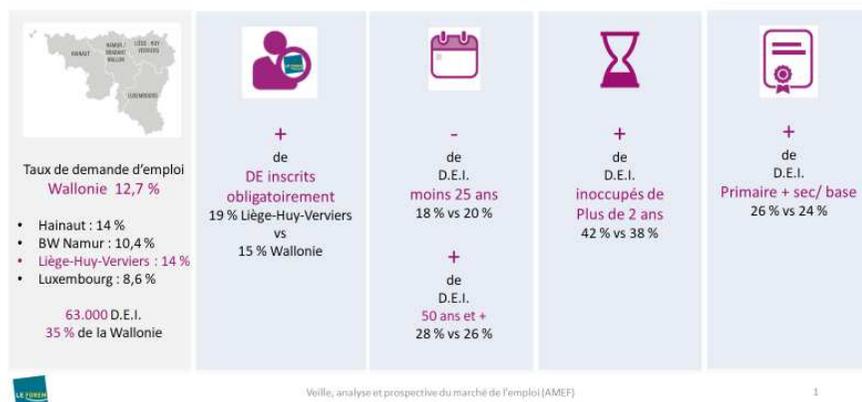
Au niveau des publics spécifiques au territoire, retenons, que si les personnes éloignées de l'emploi y sont proportionnellement moins nombreuses par rapport au reste de la Wallonie, celles-ci nécessitent néanmoins un accompagnement particulier.

Autre public spécifique, les demandeurs de protection internationale sont particulièrement nombreux par rapport à la population du territoire. Cette présence nécessite le développement de formations en français langue étrangère, idéalement intégrées à des formations orientées « métier » afin que les personnes puissent rapidement faire valoir sur le marché, leur compétences techniques, déjà acquises.

5. Zoom sur le territoire de Liège-Huy-Verviers

Les principales tendances observées en région wallonne en matière de besoin pour l'insertion s'appliquent de manière générale dans le territoire de Liège. Ce chapitre se concentre sur les particularités de ce territoire par rapport au reste de la Wallonie et constitue donc un complément à l'analyse réalisée sur l'ensemble de la région.

Situation de la demande d'emploi à fin novembre 2019
Territoire de Liège - Huy - Verviers



5.1 Caractéristiques du territoire

La demande d'emploi dans le territoire de Liège se caractérise par un profil moins favorable que sur l'ensemble de la Wallonie. Les DEI du territoire présentent une part plus élevée de personnes inscrites obligatoirement (à la demande d'un CPAS), âgées de plus de 50 ans, inoccupées de longue durée (> 2 ans) et avec un niveau d'études faible (enseignement primaire et secondaire de base). La part de DEI de nationalité étrangère, hors Europe, est également plus importante que dans l'ensemble de la Wallonie (13 % contre 9 %). Le taux de demande d'emploi y est plus élevé (14 % contre 12,7 % en Wallonie).

Le territoire est composé de trois bassins aux enjeux relativement différents.

Le bassin de Liège qui s'articule autour de la métropole : un territoire qui abrite certes une activité économique importante mais dont une partie de la population est relativement défavorisée sur le marché de l'emploi.

Le bassin de Huy-Waremme, plutôt rural, présente des différences socio-économiques entre les communes. C'est un bassin ouvert sur les grands pôles d'emploi qui l'entourent, Liège, Namur et Bruxelles.

Enfin le bassin de Verviers est marqué par une population d'origine étrangère importante qui éprouve des difficultés à s'insérer à l'emploi.

5.2 Besoins

5.2.1 APERÇU GENERAL

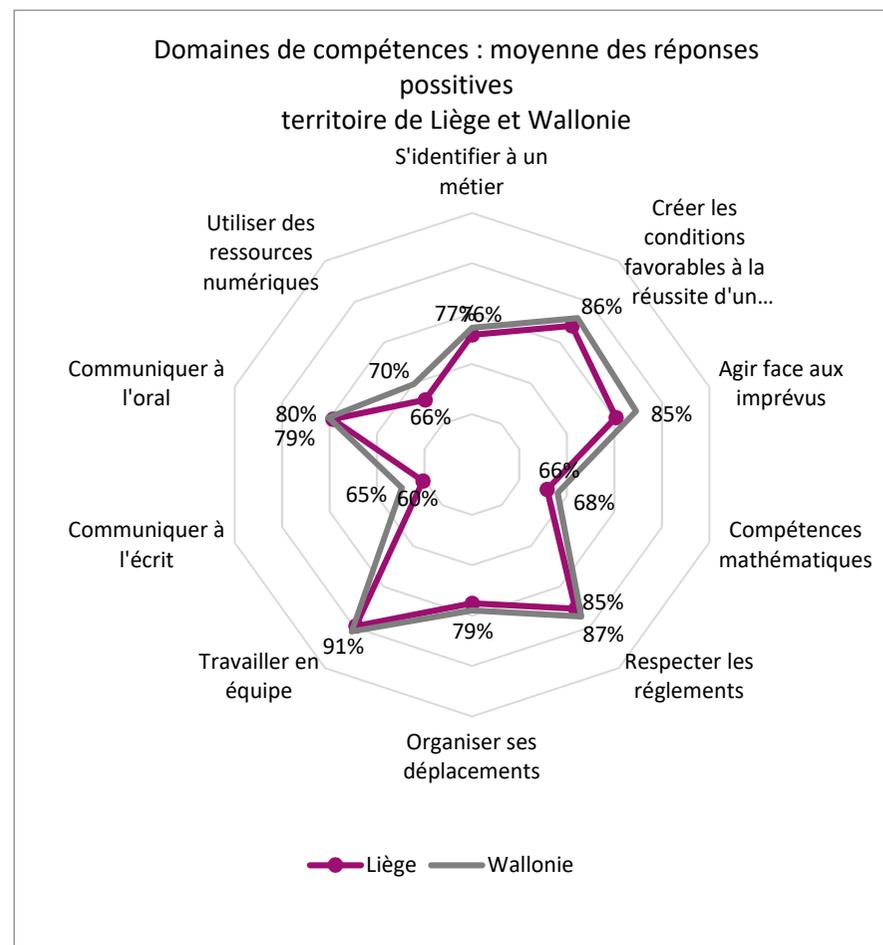
Le graphe ci-après présente les résultats issus de l'enquête auprès des demandeurs d'emploi qui a été réalisée au niveau du territoire de Liège et de la Wallonie. Il reprend les moyennes des réponses positives aux questions relatives à chaque domaine de compétences. Il est utile de rappeler que les résultats ainsi obtenus se basent sur la perception des personnes interrogées de leur maîtrise (ou non) des compétences passées en revue lors de l'enquête.

Globalement, Liège affiche des résultats légèrement plus faibles que ceux observés sur l'ensemble de la Wallonie. La forme du graphe est relativement semblable avec des pourcentages plus faibles dans les domaines de compétences suivants :

- communiquer à l'écrit,
- utiliser les ressources numériques,
- mobiliser les compétences mathématiques.

Il s'agit des domaines de compétences qui connaissent également en Wallonie le plus de personnes en faiblesse. Il semble en outre que le territoire connaisse des difficultés encore plus grandes dans la maîtrise des outils numériques et dans l'expression écrite.

En raison de l'échantillonnage, les pourcentages affichés doivent être considérés comme des estimations²⁷. Toutefois ces résultats semblent cohérents avec la structure de la demande d'emploi du territoire en comparaison à celle de Wallonie. Le territoire connaît en effet une part plus importante de DEI faiblement diplômés et une part plus importante de DEI étrangers. Ces caractéristiques influent sur la maîtrise des différents domaines de compétences.



Considérant, non plus le pourcentage de réponses positives aux questions, mais le pourcentage de demandeurs d'emploi interrogés qui se sont déclarés en faiblesse, il est possible d'approcher les besoins en compétences du territoire.

Ainsi par exemple, pour le domaine de compétence « communiquer à l'écrit », en moyenne sur les questions relatives à cette thématique, 35 % des répondants ont déclaré ne pas en être capables de le faire de manière autonome (modalités « non » ou « oui si on m'aide »). Si l'on extrapole ce pourcentage à la situation de la demande d'emploi observée à fin novembre 2019 (soit la période de l'enquête), on pourrait estimer sur l'ensemble du territoire que 25.200 demandeurs d'emploi serait en difficulté sur ce domaine de compétence.

Le tableau ci-contre reprend les estimations de personnes en difficulté pour chacun des domaines sur le territoire. Ces estimations permettent de se faire une idée d'ordre de grandeur.

Estimations de la population ²⁸	
Domaine de compétence	En fin de mois (11/2019)
S'identifier à un métier	15.400
Créer les conditions favorables à la réussite d'un projet / recherche d'emploi	10.100
Agir face aux imprévus	12.500
Compétences mathématiques	21.700
Respecter les règlements	9.300
Organiser ses déplacements	14.300
Travailler en équipe	6.600
Communiquer à l'écrit	25.200
Communiquer à l'oral	13.100
Utiliser des ressources numériques	21.700
Volume total de référence	63.597

²⁸ S'agissant d'une enquête sur échantillon, les estimations sont sujettes à variation à l'intérieur d'un intervalle de confiance. Les volumes repris dans les tableaux sont arrondis à la centaine.

Plusieurs questions étaient posées au sein de chaque domaine de compétences.

Le graphique ci-après reprend les questions relatives aux compétences qui paraissent essentielles à l'insertion à l'emploi²⁹.

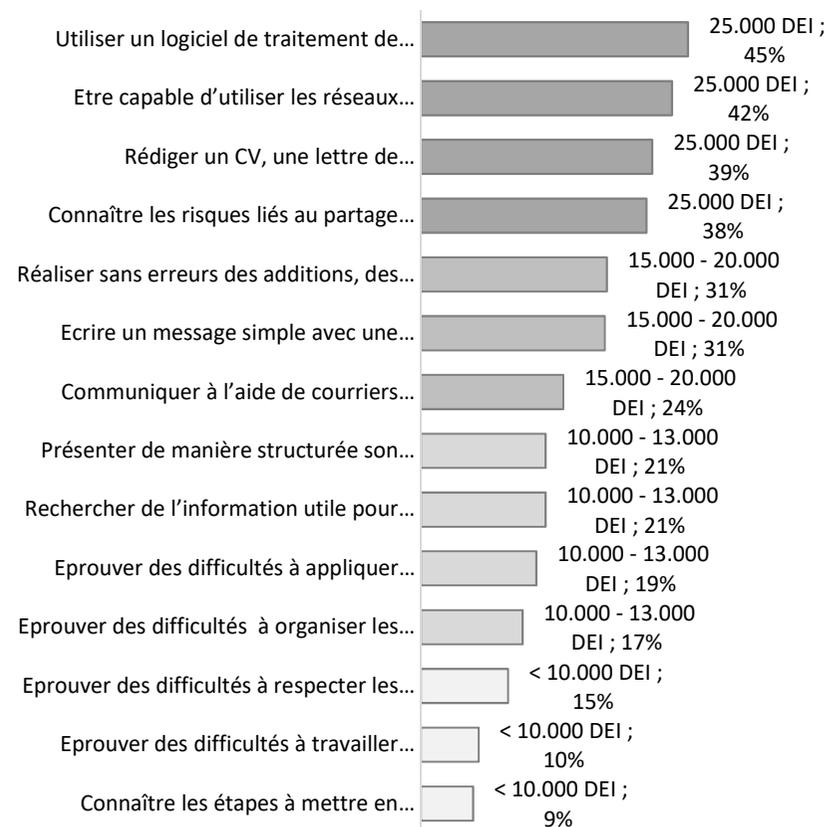
Elles sont classées en ordre décroissant en fonction de la part de réponses négatives³⁰, exprimées en pourcentage dans le graphique.

Les valeurs absolues qui figurent dans le graphique correspondent aux extrapolations en volume de DEI à fin novembre 2019 (période de l'enquête).

Les volumes ainsi extrapolés ne doivent pas être considérés à l'unité mais bien comme un ordre de grandeur. Il apparaît que les premières compétences ont trait à la maîtrise du numérique, la maîtrise de l'écrit (orienté recherche d'emploi) et aux compétences de base en mathématiques et en expression écrite. Ce début de classement correspond à celui obtenu en Wallonie.

À titre d'exemple, pouvoir rédiger un CV et une lettre de motivation est problématique pour 39% des répondants. Extrapolé à l'ensemble de la population de demandeurs d'emploi territoire, le nombre de personnes concernées représenterait approximativement 25 000 demandeurs d'emploi.

Compétences non – ou partiellement – maîtrisées, pourcentage de réponses négatives (modalités « non » ou « oui avec de l'aide ») et extrapolation en nombre de demandeurs d'emploi en fin de mois.
Direction territoriale Liège - Huy - Verviers



²⁹ À l'exclusion des questions conditionnées par les précédentes ou portant sur un degré élevé de maîtrise comme « produire un texte plus complexe, une synthèse, un rapport, ... ».

³⁰ Modalités « non » et « oui si on m'aide » ; ou « oui » pour les questions débutant par « j'éprouve des difficultés à... ».

Les trois instances du territoire étaient invitées à formuler leurs priorités en se basant sur la grille de compétences.

Plutôt qu'une priorisation sur le territoire, les IBEFE ont proposé de prioriser les différentes catégories de compétences du point de vue de l'individu. Les compétences de base - parler, écrire, mathématiques et numériques – constituent la première priorité.

La seconde relève des compétences comportementales – travailler en équipe, agir face aux imprévus, respecter les règles et organiser ses déplacements.

Une fois ces deux premières familles de compétences consolidées chez l'individu, il sera plus à même de mettre en œuvre le troisième groupe de compétences, celles pour l'insertion : s'identifier à un métier, créer les conditions favorables à la réalisation d'un projet professionnel et la recherche d'emploi. Autrement dit, l'individu doit en priorité consolider ses connaissances de base, puis développer ses compétences comportementales recherchées pour le métier ou secteur visé, puis rechercher de l'emploi.

En amont du développement de ces trois catégories de compétences, la personne doit régler les problèmes - de nature financière, familiale, psychosociale, ... - qui l'empêchent de rechercher de l'emploi ou de développer ses compétences.

Sur base des consultations avec les opérateurs, le bassin de Huy-Waremme a présenté les priorités suivantes :

- S'identifier à un métier
- Créer les conditions favorables à son projet professionnel
- Numérique
- Organiser ses déplacements
- Savoir-faire comportementaux

Les deux premières priorités sont relativement courantes du point de vue des professionnels de l'insertion. La troisième, le numérique, répond à une préoccupation de plus en plus prégnante face, d'une part à l'évolution des métiers et d'autres part à la place grandissante que prennent les canaux numériques dans la recherche d'emploi.

Organiser ses déplacements s'inscrit dans la thématique plus globale de la mobilité, qui en interne du bassin s'avère difficile.

Les personnes questionnées relativement à l'arrondissement de Verviers ont considéré qu'il était difficile de développer une liste de priorités en raison d'une vue seulement partielle du marché. Les IBEFE centrent leur travail depuis plusieurs années sur des secteurs prioritaires.

5.2.2 ÉLÉMENTS CLES PAR DOMAINES DE COMPETENCES

Compétences de base : communiquer à l'oral, communiquer à l'écrit, mobiliser les ressources mathématiques, utiliser les outils numériques.

Pour rappel, il s'agit des domaines de compétences dans lesquels le plus grand nombre de personnes se disent en faiblesse, particulièrement pour la maîtrise de l'écrit (35 %), la mobilisation des mathématiques (32 %) et l'utilisation d'outils numériques (34 %). Par ailleurs l'enquête auprès des demandeurs d'emploi avait montré un lien entre la maîtrise déclarée des compétences de base et le niveau de diplôme. De manière spécifique à la maîtrise de l'expression écrite et orale, les personnes étrangères s'estimaient plus souvent en difficulté.

Selon les IBEFE, se basant sur un rapport du plan de cohésion social, ce genre de compétences est également en déficit dans les zones géographiques à populations précaires. Autrement dit, la maîtrise de ces compétences est fortement corrélée au niveau socio-économique des personnes. C'est particulièrement le cas en matière de compétences numériques.

Ils confirment l'impact négatif que peut avoir le manque de maîtrise de ces compétences sur le passage des tests d'entrées en formation, sur la capacité à faire valider ses compétences (quand on ne peut s'exprimer à l'écrit notamment), ou la capacité à communiquer dans un contexte de recherche d'emploi (entretiens de recrutement par exemple). C'est pourquoi ce type de compétences devrait être une priorité pour les personnes

Globalement il existe une offre de prestation qui permet aux personnes de développer ce genre de compétences. Néanmoins elle devrait être davantage intégrée aux formations « métiers » via une approche concomitante.

Pour la maîtrise de l'oral et de l'écrit, les IBEFE insistent sur le maintien de formations distinctes entre remise à niveau, alphabétisation et français langue étrangère (FLE). Sur le bassin de Verviers, où les étrangers non européens sont surreprésentés, l'offre de formation FLE devrait être davantage développée et diversifiée : « FLE intensif », « FLE et Math », FLE pour personnes qualifiées, et surtout FLE pour niveaux intermédiaires (B1 et B2). Ces niveaux intermédiaires permettent de s'in-

sérer pleinement sur le lieu de travail. Il conviendrait en outre de combiner l'apprentissage de la langue avec une formation métier et non pas de manière consécutive.

Concernant les compétences mathématiques, l'offre de remise à niveau « math/sciences » doit également être développée et élargie. De la même manière que l'on sensibilise les jeunes aux métiers techniques, il faudrait sensibiliser aux mathématiques. Enfin l'approche pédagogique devrait contribuer à donner du sens aux mathématiques et sciences en les ancrant dans des situations professionnelles.

Les compétences numériques, pour lesquelles la population de DEI du territoire semble avoir davantage de difficultés qu'ailleurs en Wallonie, apparaissent comme essentielles : pour la recherche d'emploi ; pour évoluer dans son métier en phase avec la transition numérique (encodage dans le dossier patient via une tablette dans le secteur des soins de santé, réalisation de devis pour les techniciens du bâtiment, ...) ; ou encore pour mettre en œuvre d'autres compétences (organiser ses déplacements, s'exprimer à l'écrit, ...). En outre, si de plus en plus de personnes l'utilisent à des fins privées, beaucoup doivent encore en apprendre les codes et les usages dans l'environnement professionnel. L'offre en la matière, existe mais nécessite d'être modernisée, élargie et diversifiée. Il convient donc sur le territoire de Liège de :

- Déployer une offre de formation continue pour, d'une part accompagner l'évolution des métiers et, d'autre part pour développer le niveau d'alphabétisation numérique via des prestations courtes d'éducation au numérique dans l'esprit des modules Smart Job organisés par le centre Corail.
- Développer des partenariats avec les Espaces Public Numériques (EPN), les opérateurs PMTic ou encore des acteurs privés (Google, Microsoft, ...).
- Adapter l'offre : former les formateurs, moderniser les équipements, intégrer la formation numérique aux formations « métiers » et déployer une pédagogie adaptée.

Par ailleurs, l'offre est très peu visible, notamment sur la plateforme FormaPass où numérique et informatique ont tendance à être confondus.

Compétences comportementales : travailler en équipe, agir face aux imprévus, respecter les règles, organiser ses déplacements.

Selon l'enquête auprès des DEI, ces compétences seraient maîtrisées par un plus grand nombre : excepté pour « organiser ses déplacements », 85% des répondants ou plus disent ne pas éprouver de difficultés dans les différents domaines visés. L'enquête auprès des DEI avait montré un lien entre maîtrise de compétences comportementales (travailler en équipe, agir face aux imprévus, respecter les règlements) et le niveau de diplôme.

Selon l'IBEFE et ses partenaires, le développement de ce type de compétences concerne potentiellement tout le monde, même si les publics éloignés de l'emploi sont probablement les plus critiques.

Accrocher le public pour l'amener à des prestations dans ce domaine est difficile et nécessite de développer des approches pédagogiques ludiques et attractives (simulation, jeux de rôles, théâtre, « serious game », ...) d'une part et d'intégrer, d'autre part, le développement de compétences non techniques à des formations « métier ».

En général ce type de compétence est travaillé dans les formations organisées par les CISP. Ces compétences sont très transverses, même si certaines, comme le respect des règles, s'avèrent particulièrement importantes dans certains secteurs où l'hygiène ou la sécurité constituent des priorités.

Certaines de ces compétences sont étroitement liées à d'autres, c'est le cas de la capacité à agir face aux imprévus et la gestion du stress ou l'aptitude à travailler en équipe et les compétences communicationnelles.

Enfin la capacité à organiser ses déplacements recouvre une importance particulière sur certaines parties du territoire, plus rurales et peu desservies par les transports collectifs. Une série de personnes semblent fragilisées par rapport à la mobilité : jeunes sans permis, personnes en situation précaire, personnes d'origine

étrangère, ... à l'inverse, pour certains publics plus favorisés sur le marché de l'emploi, comme les jeunes diplômés, la mobilité constitue leur seul obstacle à l'emploi ! Lors des consultations des IBEFE ceux-ci ont rappelé l'importance de considérer la mobilité dans sa globalité, en termes de compétences, certes (elles sont d'ailleurs multiples), mais également en termes d'infrastructures, de ressources matérielles, etc.

En termes d'offre de prestation, la mobilité n'est jamais abordée dans une perspective inclusive, globale et intégrée. En outre trop peu d'opérateurs évaluent les compétences nécessaires à la mobilité. Au-delà des formations « permis de conduire », qui devraient être réservées lorsque c'est en phase avec le projet professionnel, il s'agit d'intervenir à différents niveaux : favoriser les actions de proximité, délocaliser les formations, organiser des ramassages, établir des partenariats avec d'autres acteurs locaux (ex : Groupe d'Action Local - GAL) ou encore sensibiliser les personnes les moins mobiles aux alternatives à la voiture.

Compétences pour s'insérer à l'emploi : s'identifier à un métier, créer les conditions favorables à la réussite d'un projet professionnel, rechercher de l'emploi

Plusieurs questions portaient sur le souhait professionnel. Il n'y pas d'écarts significatifs avec ce qui est observé au niveau wallon. Pour rappel, alors que les demandeurs d'emploi affirment connaître en général le métier qu'ils sont capables d'exercer (91 %) ainsi que les étapes et outils pour la recherche d'emploi (respectivement 91 et 84 % à Liège), les professionnels (conseillers et opérateurs rencontrés par les IBEFE) se montrent en général moins optimistes.

En lien avec la capacité à se projeter dans une activité professionnelle, 21 % des DEI du territoire envisagent de créer leur propre activité à moyen terme et 24 % envisagent de travailler dans une autre région du pays ou à l'étranger. Ces proportions sont semblables à celles observées en Wallonie.

Les IBEFE et leurs partenaires font un triple constat. Les DEI manquent

- de connaissances des modalités de recherche d'emploi,
- de connaissances du marché de l'emploi, ce qui les conduit à se positionner sur des métiers peu porteurs

- de connaissances de leurs propres capacités et limites.

Tandis que les enquêtes mettaient en exergue ce type de difficultés de manière plus importante chez les peu diplômés, les IBEFE pointent plus globalement les personnes éloignées de l'emploi, les NEETS, les jeunes diplômés et le public en ré-orientation.

Les candidats indépendants, les personnes âgées de plus de 50 ans et les femmes, dont les choix sont encore souvent « genrés », mériteraient une approche adaptée en matière d'orientation.

L'offre de prestation d'orientation ou de recherche d'emploi existe bien sur le territoire mais l'approche individuelle devrait être davantage développée. Par ailleurs les équipements devraient être modernisés notamment pour une utilisation accrue des outils numériques.

Pour mieux connaître le marché, les IBEFE suggèrent d'intensifier les mises en contact avec le monde du travail (Misip, stages, ...), de favoriser la pédagogie de l'expérimentation ou encore le contact direct entre candidats et entreprises, ... Amener les personnes à analyser les métiers sous l'angle des compétences techniques et non techniques nécessaires à leur exercice permettrait d'améliorer leur identification à un métier.

Pour que les DEI se connaissent mieux et se fassent mieux connaître, il convient d'adopter des outils, comme ceux utilisés dans le cadre de RECTEC ou MovEU et de visibiliser les résultats positifs des personnes (autres que l'insertion). Un dispositif de « badge » ou de « ceinture » (par analogie aux arts martiaux) pourrait également matérialiser ces acquis. Généraliser les bilans de compétences participerait également à cette meilleure connaissance.

Par rapport aux modalités de prestation, il conviendrait de diversifier les approches selon les publics (orientation courte ou longue ; individuelle ou collective) et améliorer la flexibilité du dispositif (avec des entrées en modules d'orientation toute l'année). Pour Le Forem, il s'agirait d'améliorer les complémentarités entre les différents services : les services ouverts (sessions courtes d'orientation), la direction compétence (essai métiers) et le service accompagnement. Cette complémentarité serait renforcée par l'utilisation d'outils communs permettant de visibiliser les différentes prestations fournies et leurs résultats.

Freins

La hiérarchie des principaux freins sur le territoire est semblable à celle de la Wallonie : ils sont relatifs aux aspects matériels (surtout posséder un véhicule personnel), à la santé, aux compétences autres que celles citées ci-avant (essentiellement les langues), et en lien avec la vie privée (garde d'enfants par exemple).

Autres compétences

Parmi les autres compétences en besoin sur le territoire, les IBEFE ont cité la maîtrise des langues étrangères. Notamment l'anglais, trop peu développé chez les natifs francophones en général, et trop peu valorisé chez les locuteurs allophones. Former à l'anglais technique dans les formations « métier » s'avèrerait également utile pour que les futurs travailleurs puissent comprendre la documentation en langue étrangère.

La maîtrise du néerlandais et l'allemand est particulièrement attendue dans le bassin de Liège et de Verviers. Des modules de langue (anglais, néerlandais, allemand) devraient être intégrés dans des formations à des métiers dans les secteurs de l'Horeca, de la vente ou encore du tourisme.

Les IBEFE ont également émis le besoin de développer des formations techniques complémentaires aux formations « métiers ». C'est dans cette optique que l'IBEFE de Verviers a proposé les modules suivants :

- Couvreur : modules complémentaires pour DE sortant de l'enseignement qualifiant en « couverture ».
- Ouvrier de voirie : module de fontainier à des DE positionnés sur ce métier.
- Plafonneur : modules de plaquiste, crépi et stucage pour DE positionnés sur ce métier ou DE certifiés en validation des compétences.
- Peintre : module de crépi pour DE positionnés sur ce métier ou certifiés en validation des compétences.
- Électricien du bâtiment : module « domotique -robotique » et un autre « sécurité-alarme- surveillance » à des DE positionnés sur ce métier
- Électricien : module « électricien industriel - moteur électrique » à des DE positionnés sur ce métier d'électricien.
- Boucher : proposer un module « boucher industriel ».

5.3 Segmentation de la population

Il convient de compléter l'approche selon les domaines de compétences, par une approche centrée sur le profil des individus en fonction de leurs réponses aux questions.

Pour rappel, des scores ont été attribués aux individus et calculés sur base de leurs réponses³¹. Sur base de ce score, trois groupes cibles ont été déterminés. Le premier, composé des personnes avec de faibles scores sur presque tous les domaines de compétences (les personnes « éloignées de l'emploi ») concernerait 24 % des demandeurs d'emploi du territoire de Liège (contre 20 % sur l'ensemble de la Wallonie). Le second, qui comprend les personnes avec des scores intermédiaires, représenterait 38 % des demandeurs d'emploi (40 % en Wallonie). Enfin les publics avec des scores élevés, les « proches de l'emploi » représenteraient également 38 % du public (40 % en Wallonie).

Il s'agit d'estimations à considérer avec prudence mais qui tendent néanmoins à confirmer la part plus élevée, comparativement au reste de la Wallonie, de personnes cumulant des difficultés en matière d'insertion et une part plus faible de personnes qui seraient plus « proches » de l'emploi.

Le tableau ci-dessous extrapole ces pourcentages à la population des demandeurs d'emploi du territoire.

	Proportion	Population fin de mois (11/ 2019)
Éloignés	24%	15.300
Intermédiaires	38%	24.200
Proches	38%	24.200

³¹ Pour rappel, un score a été attribué à chacun des répondants en fonction de ses réponses - « oui » valant 2, « oui avec de l'aide », 1 et « non », 0. Ce score a permis de

La question de la proximité à l'emploi avait été posée directement aux demandeurs d'emploi : ils étaient invités à se positionner sur une échelle selon qu'ils se sentaient tout à fait prêts à l'emploi ou pas du tout. La même question avait été posée aux conseillers au sujet des DEI rencontrés. Globalement, les DEI (tant wallons que du territoire) ont tendance à estimer leur position sur le marché de l'emploi plus favorablement que les conseillers à leur sujet. Du point de vue des DEI, deux tiers sont prêts voire tout à fait prêts à l'emploi (63 %) tandis qu'ils seraient la moitié du point de vue des conseillers (49 %).

Les conseillers interrogés étaient ensuite invités à préciser le type d'accompagnement qui serait pertinent pour le demandeur d'emploi concerné par le questionnaire. Sur le territoire, un quart des demandeurs d'emploi nécessiteraient un accompagnement long (20 % en Wallonie). Un peu plus de quatre sur dix seraient aptes à s'insérer moyennant un accompagnement court ou une formation (42 % sur le territoire et 45 % en Wallonie) tandis que trois sur dix seraient autonomes dans leur recherche d'emploi (29 % sur le territoire, 33 % en Wallonie).

5.4 Constats et réflexions

Globalement le territoire de Liège affiche de moins bonnes performances que la Wallonie dans les différents domaines analysés. Les domaines les plus faibles, comme en Wallonie, sont relatifs à la maîtrise de l'écrit, de l'outil numérique et des mathématiques.

La part des personnes avec de faibles scores sur ces différents domaines de compétences est légèrement plus élevée à Liège qu'en Wallonie. C'est cohérent au regard de la composition de la population de demandeurs d'emploi du territoire qui comprend davantage de peu diplômés et de demandeurs d'emploi étrangers.

Les consultations des différents IBEFE ont pu mettre en avant également le lien entre la maîtrise de ce type de compétences et la situation de précarité des personnes. Or le territoire compte des zones fortement précarisées. Il existe de fortes disparités sous régionales dont les enquêtes peuvent difficilement rendre compte

classer les individus en fonction du score globale et de de déterminer sur base de regroupements en décile différents « groupes cibles »

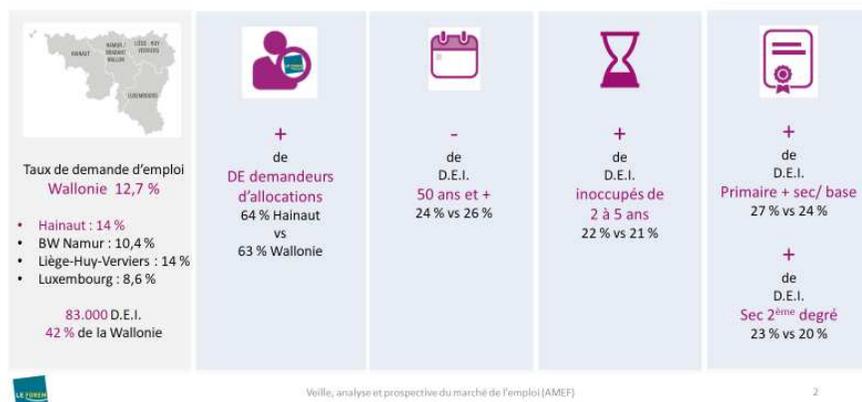
Un autre facteur de distinction à l'intérieur du territoire, l'existence de zones rurales peu desservies en transport collectif, rend difficile la mobilité sur le territoire quand il s'agit de se déplacer en périphérie. Le développement de prestations qui abordent la mobilité de manière inclusive semble s'imposer dans ce contexte.

Le bassin de Verviers se distingue par une forte présence de personnes étrangères dont on a pu observer qu'elles rencontraient régulièrement des difficultés dans les domaines de compétences analysés (s'exprimer à l'écrit, à l'oral, utiliser les outils numériques, ...). Par ailleurs, étant donné la proximité avec la frontière, les demandeurs d'emploi du bassin gagneraient à apprendre une langue étrangère, surtout s'ils souhaitent travailler dans le tourisme, l'Horeca ou la vente.

6. Zoom sur le territoire du Hainaut

Les principales tendances observées en région wallonne en matière de besoin pour l'insertion s'appliquent de manière générale dans le territoire du Hainaut. Ce chapitre se concentre sur les particularités de ce territoire par rapport au reste de la Wallonie et constitue donc un complément à l'analyse réalisée sur l'ensemble de la région.

Situation de la demande d'emploi à fin novembre 2019
Territoire du Hainaut



6.1 Caractéristiques du territoire

La demande d'emploi dans le territoire du Hainaut se caractérise par un profil proche de l'ensemble de la Wallonie. Les DEI du territoire présentent toutefois une part plus élevée de personnes peu ou pas qualifiées (max 2^{ème} degré).

Le taux de demande d'emploi est plus élevé qu'en Wallonie (14 % contre 12,7 % en Wallonie).

Trois bassins composent le territoire, avec des profils assez différents. Le bassin de Wallonie picarde se démarque particulièrement des deux autres avec un taux de

demande d'emploi de 10 % contre 15 % pour le Hainaut Centre et 16 % pour le Hainaut Sud.

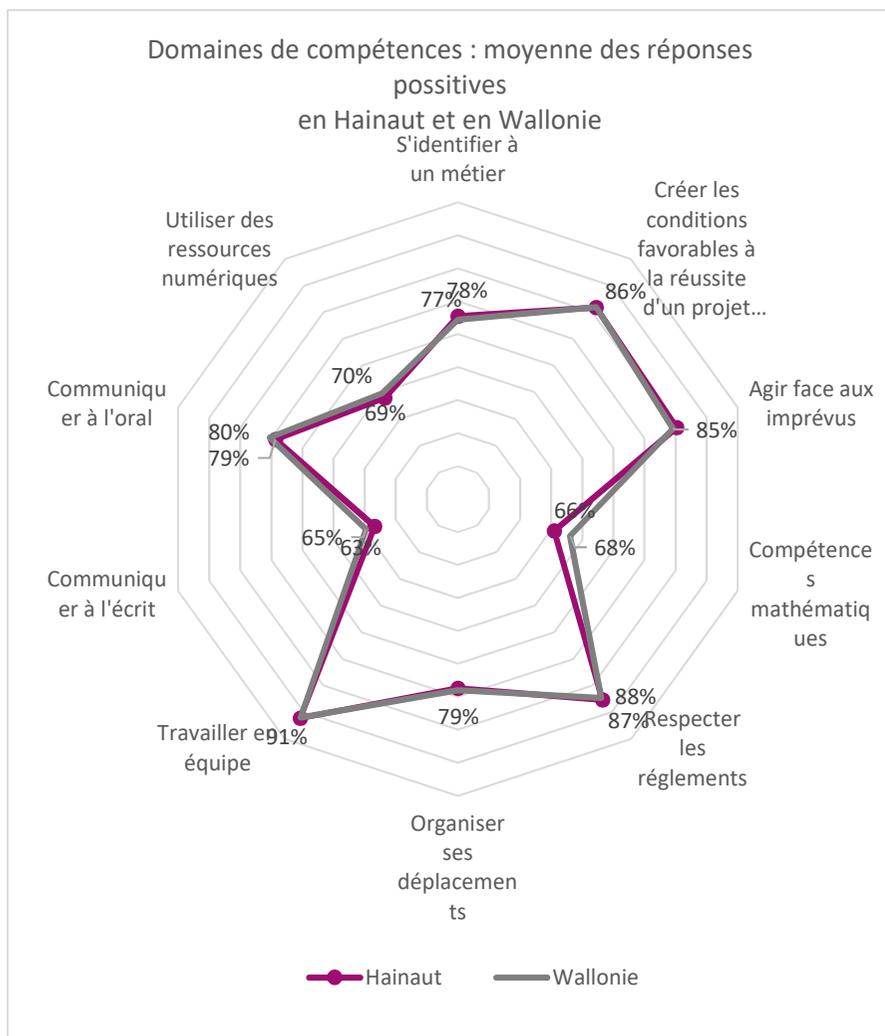
6.2 Besoins

6.2.1 APERÇU GENERAL

Le graphe ci-après présente les résultats issus de l'enquête auprès des demandeurs d'emploi qui a été réalisée au niveau du territoire du Hainaut et de la Wallonie. Il reprend les moyennes des réponses positives aux questions relatives à chaque domaine de compétences. Il est utile de rappeler que les résultats ainsi obtenus se basent sur la perception des personnes interrogées de leur maîtrise (ou non) des compétences passées en revue lors de l'enquête.

Globalement, le Hainaut affiche des résultats semblables à ceux observés sur l'ensemble de la Wallonie. Les domaines de compétences où les personnes sont les plus nombreuses à se déclarer en difficulté sont :

- communiquer à l'écrit,
- utiliser les ressources numériques,
- mobiliser les compétences mathématiques.



Considérant non plus, le pourcentage de réponses positives aux questions mais le pourcentage de demandeurs d'emploi interrogés qui se sont déclarés en faiblesse, il est possible d'approcher les besoins en compétences du territoire.

Ainsi par exemple, pour le domaine de compétence « communiquer à l'écrit », en moyenne sur les questions relatives à cette thématique, 37 % des répondants ont déclaré ne pas en être capables de manière autonome (modalités « non » ou « oui si on m'aide »). Si l'on extrapole ce pourcentage à la situation de la demande d'emploi observée à fin novembre 2019 (soit la période de l'enquête), on pourrait estimer sur l'ensemble du territoire que 30.300 demandeurs d'emploi seraient en difficulté sur ce domaine de compétence.

Le tableau ci-contre reprend les estimations de personnes en difficulté pour chacun des domaines sur le territoire. Ces estimations permettent de se faire une idée d'ordre de grandeur.

	Estimations de la population ³²
Domaine de compétence	En fin de mois (11/2019)
S'identifier à un métier	18.400
Créer les conditions favorables à la réussite d'un projet / recherche d'emploi	11.600
Agir face aux imprévus	12.300
Compétences mathématiques	28.600
Respecter les règlements	10.200
Organiser ses déplacements	17.700
Travailler en équipe	7.400
Communiquer à l'écrit	30.300
Communiquer à l'oral	17.100
Utiliser des ressources numériques	25.700
Volume total de référence	82787

³² S'agissant d'une enquête sur échantillon, les estimations sont sujettes à variation à l'intérieur d'un intervalle de confiance. Les volumes repris dans le tableaux sont arrondis à la centaine.

Plusieurs questions étaient posées au sein de chaque domaine de compétences. Le graphique ci-après reprend les questions relatives aux compétences qui paraissent essentielles à l'insertion à l'emploi³³. Elles sont classées en ordre décroissant en fonction de part de réponses négatives³⁴, exprimées en pourcentage dans le graphique. Les valeurs absolues qui figurent dans le graphique correspondent aux extrapolations en volume de DEI à fin novembre 2019 (période de l'enquête). Les volumes ainsi extrapolés ne doivent pas être considérés à l'unité mais bien comme un ordre de grandeur. Il apparaît que les premières compétences ont trait à la maîtrise du numérique, la maîtrise de l'écrit (orienté recherche d'emploi) et aux compétences de base en mathématiques et en expression écrite. Ce début de classement correspond à celui obtenu en Wallonie.

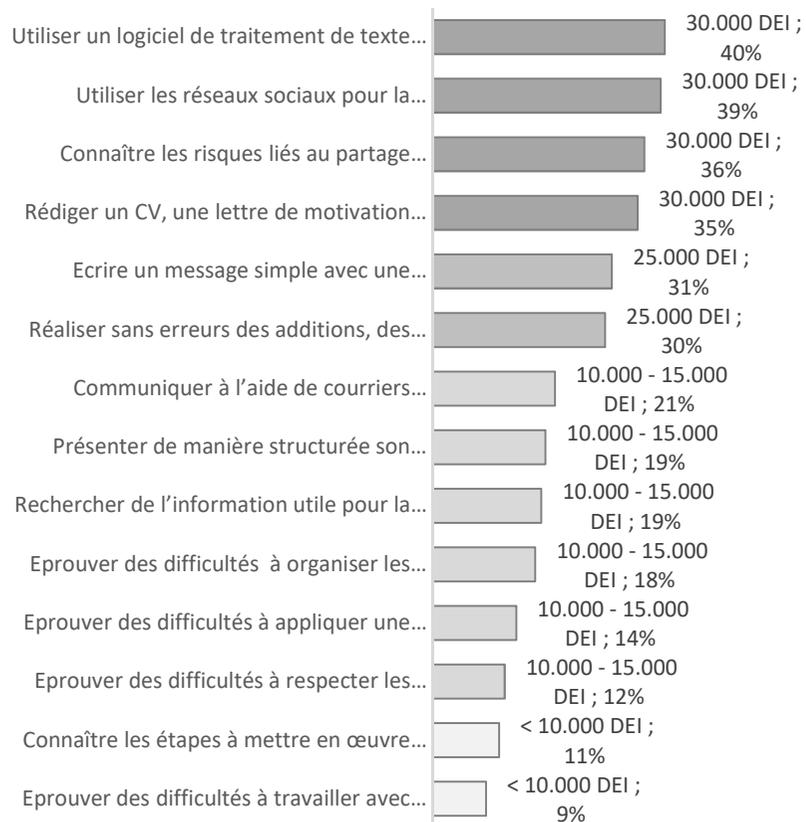
À titre d'exemple, pouvoir rédiger un CV et une lettre de motivation est problématique pour 35% des répondants. Extrapolé à l'ensemble de la population de demandeurs d'emploi territoire, le nombre de demandeurs d'emploi concernés représenterait approximativement 30.000 demandeurs d'emploi.

³³ À l'exclusion des questions conditionnées par les précédentes ou portant sur un degré élevé de maîtrise comme « produire un texte plus complexe, une synthèse, un rapport, etc. ».

³⁴ Modalités « non » et « oui si on m'aide » ; ou oui pour les questions débutant par « j'éprouve des difficultés à... ».

Compétences non – ou partiellement – maîtrisées, pourcentage de réponses négatives (modalités « non » ou « oui avec de l'aide ») et extrapolation en nombre de demandeurs d'emploi en fin de mois.

Direction territoriale Hainaut



Les trois instances du territoire étaient invitées à formuler leurs priorités en se basant sur la grille de compétences.

Dans leurs priorités, toutes les trois IBEFE ont cité les compétences numériques, exprimées tantôt dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique tantôt dans celui de la transition numérique de l'économie.

Les compétences de base (calculer, écrire et parler) ont été mentionnées par deux instances sur les trois, en précisant notamment que l'approche devait être intégrée aux formations « métier ». Parmi ces compétences, communiquer à l'oral est mentionné de manière spécifique.

La capacité à s'identifier à un métier, plutôt formulée comme un besoin d'orientation, qui repose d'une part sur une meilleure connaissance des métiers et secteurs et d'autre part sur une meilleure préparation des personnes.

Enfin la mobilité est citée comme priorité dans deux des trois bassins.

Les autres priorités ne sont citées que dans un seul des trois bassins et recouvrent des domaines divers : la maîtrise dans langues étrangères et les « soft skills » en Hainaut Centre, le respect des règles, la confiance en soi et les freins à l'emploi sont cités en Hainaut-sud, et l'Instance de Wallonie picarde insiste sur la qualité des stages comme facteur de succès à la confrontation au lieu de travail ou à la formation.

6.2.2 ÉLÉMENTS CLES PAR DOMAINES DE COMPETENCES

Compétences de base : communiquer à l'oral, communiquer à l'écrit, mobiliser les ressources mathématiques, utiliser les outils numériques.

Pour rappel, il s'agit des domaines de compétences dans lesquels le plus grand nombre de personnes se disent en faiblesse, particulièrement pour la maîtrise de l'écrit (37 %), la mobilisation des mathématiques (34 %) et l'utilisation d'outils numériques (31 %). Par ailleurs, l'enquête auprès des demandeurs d'emploi avait montré un lien entre la maîtrise déclarée des compétences de bases et le niveau de diplôme. De manière spécifique à la maîtrise de l'expression écrite et orale, les personnes étrangères s'estimaient plus souvent en difficulté.

Les IBEFE confirment l'impact négatif que peut avoir le manque de maîtrise de ces compétences sur l'accès aux formations qualifiantes, à la validation des compétences ou encore l'emploi. Maîtriser l'écrit s'avère par exemple essentiel pour postuler (CV et lettres), les mathématiques sont souvent intégrées aux tests d'entrée en formation et l'expression orale doit être maîtrisée pour différentes activités dont les entretiens de recrutement. À cet égard les IBEFE notent que les demandeurs d'emploi éprouvent des difficultés à adapter leur registre de langage à la situation. C'est une compétence qui est assez peu traitée en formation. Mettre en place des modules pour améliorer la communication et l'adapter aux situations professionnelles par le biais d'ateliers théâtre ou des simulations paraît souhaitable.

Concernant la capacité à mobiliser les mathématiques de base, cette compétence est essentielle pour des métiers demandant peu de qualifications comme la vente ou le nettoyage. Or c'est précisément les personnes peu diplômées qui éprouvent des difficultés dans le domaine.

Former aux compétences de base (remise à niveau, FLE) devrait être intégré aux formations métiers. Dans cette optique, des partenariats ont déjà vu le jour entre par exemple les MIRE et les opérateurs qualifiants. L'opérateur de « remise à niveau » intervenant de manière concomitante pour offrir des séquences d'ajustement.

Concernant l'écrit, le public de l'alphabétisation semble plutôt spécifique et nécessiter un accompagnement long durant lequel les personnes pourront également

développer leur confiance en soi. L'intégration dans une approche orientée métier est souhaitable également dans ce contexte.

Quant aux compétences numériques, leur maîtrise devient incontournable, selon les IBEFE, au regard de l'évolution de certains secteurs comme : l'industrie, l'Ho-ReCa, la construction (avec le BIM), le transport, le tourisme, le maraîchage, le commerce, ... Les jeunes scolarisés et les demandeurs d'emploi ne seraient pas préparés à ces évolutions faute d'y être confronté dans les écoles ou centres de formation. Ce constat ne fait toutefois pas l'unanimité traduisant ainsi des évolutions à géométrie variable dans le monde de l'enseignement et de la formation. D'autres enjeux relatifs au numérique ont été cités : la capacité à distinguer les usages professionnels et privés des outils numériques, la recherche d'emploi à l'aide du numérique, ou encore l'apprentissage de la logique algorithmique.

Le développement de l'offre passera également par le développement de partenariats, avec par exemple, les Espaces Publics Numériques ou les opérateurs PMTIC. Les prestations à développer en priorité seraient de l'ordre de séquences d'ajustement permettant de former aux outils spécifiques des métiers en évolution ou à la bureautique de base. Une offre d'éducation au numérique, sur le modèle de l'éducation aux médias, permettrait par ailleurs à sensibiliser les demandeurs d'emploi à l'usage du numérique et à les aborder de manière critique et professionnelle.

Compétences comportementales : travailler en équipe, agir face aux imprévus, respecter les règles, organiser ses déplacements.

Selon l'enquête auprès des DEI, ces compétences seraient maîtrisées par un plus grand nombre : excepté pour « organiser ses déplacements », 85% des répondants, ou plus disent ne pas éprouver de difficultés dans les différents domaines visés. Toutefois, selon les IBEFE, les employeurs font souvent état de lacunes en la matière. Certains secteurs seraient plus exigeants que d'autres : secteur des transports et de la logistique, la santé et l'action sociale, le tourisme, la construction, l'agriculture et le commerce. Toutefois il faut comprendre les compétences comportementales comme complémentaires aux compétences techniques.

Les compétences les plus recherchées seraient l'esprit d'équipe (entrer en relation avec autrui, adhérer à des valeurs collectives), et le respect des règles ainsi que

d'autres citées spontanément (hors cadre d'analyse) comme l'assiduité, l'autonomie et la confiance en soi.

Par ailleurs l'enquête avait montré un lien entre maîtrise de compétences comportementales (travailler en équipe, agir face aux imprévus, respecter les règlements) et le niveau de diplôme.

Globalement les prestations existent, mais le nombre d'heures consacrées au développement de ce type de compétences devrait être augmenté. L'éventail de méthodes suggérées est large : mises en situation, jeux de rôles, stages, tests de personnalité, développement personnel, ... Globalement, l'importance de former aux compétences de base et aux compétences comportementales invitent à adopter de nouvelles approches des publics.

Enfin la capacité à organiser ses déplacements compte parmi les compétences comportementales où les besoins seraient les plus importants. Les IBEFE ont néanmoins souhaité élargir la question de la modalité au-delà de la compétence à la mettre en œuvre et aborder les différentes dimensions : psychologique, financière (le coût d'une voiture, du permis, des billets de transports), et liée aux infrastructures de transport collectif. Face à cette diversité de dimensions, il convient selon les IBEFE d'intervenir à différents niveaux : être attentif à développer une offre de proximité, proposer un accompagnement individualisé, un coaching basé sur un « diagnostic mobilité », un soutien financier au permis de conduire ou encore négocier et sensibiliser les employeurs aux difficultés rencontrées par leurs stagiaires ou travailleurs en matière de mobilité.

Compétence pour s'insérer à l'emploi : s'identifier à un métier, créer les conditions favorables à la réussite d'un projet professionnel, rechercher de l'emploi

Plusieurs questions portaient sur le souhait professionnel. Il n'y pas d'écarts significatifs avec ce qui est observé au niveau wallon. Pour rappel, alors que les demandeurs d'emploi affirment connaître en général le métier qu'ils sont capables d'exercer (89 %), les professionnels (conseillers et opérateurs rencontrés par les IBEFE) se montrent en général moins optimistes. Dans un contexte d'évolution rapide du travail, la question de l'identification à un métier pourrait d'ailleurs perdre

en pertinence au profit d'une réflexion centrée sur les compétences et capacités des personnes.

En lien avec la capacité à se projeter dans une activité professionnelle, 19 % des DEI du territoire envisagent de créer leur propre activité à moyen termes et 27 % envisagent de travailler dans une autre région du pays ou à l'étranger. Ces proportions sont semblables à celles observées en Wallonie (respectivement 21 % et 25 %).

Les IBEFE et leurs partenaires constatent qu'en général les personnes éprouvent des difficultés à s'auto-évaluer d'une part et méconnaissent les réalités du marché d'autre part. Leur représentation des métiers est souvent stéréotypée. Ils ont tendance à se concentrer dans des métiers peu porteurs - vendeur, manœuvre, ... - tandis que des secteurs qui présentent des opportunités sont ignorés : transport et logistique, aide à domicile, multimédia, construction, ... Le plus souvent, le choix d'une formation se fonde davantage sur l'accessibilité ou de la disponibilité plutôt qu'un intérêt et une connaissance du métier.

L'offre d'orientation et d'information sur les métiers doit être renforcée. Certes, des prestations existent (découverte métier, job coaching, ...) mais sont insuffisantes (Hainaut centre et Hainaut Sud en particulier). Les méthodes à mobiliser dans ce cadre sont : la confrontation au milieu du travail, les bilans de compétences, séances collectives et individuelles d'information sur les métiers, ... Ces prestations devraient permettre également de développer la confiance en soi des personnes. Plus globalement, et au vu des évolutions du marché du travail et de la fragmentation des carrières, il conviendrait de mettre en place un dispositif d'orientation tout au long de la vie et dès le plus jeune âge.

Un deuxième volet de question avait trait à la maîtrise des outils de recherche d'emploi et à la connaissance des étapes à parcourir pour son insertion à l'emploi. La plupart des DEI (86 %) estiment ne pas être en difficulté sur ces aspects, seul un quart d'entre eux déclarent avoir besoin d'aide et 7 % ne sait pas où en trouver. Tandis que les professionnels du secteur, conseillers Forem (interrogés via l'enquête) et opérateurs consultés par les IBEFE se montrent moins optimistes.

Selon certaines IBEFE, de nombreux demandeurs d'emploi connaissent mal le paysage de l'enseignement et de la formation, qui s'avère peu lisible. Évoluer d'un opérateur à l'autre, par exemple d'un CISP à un opérateur qualifiant, ne se passe

pas toujours de manière fluide. Cela participe à la mauvaise image que nombre de demandeurs d'emploi ont des institutions du secteur. Par ailleurs la recherche d'emploi a évolué ces dernières années : le numérique gagne en importance et les canaux de recrutement se diversifient.

En termes de prestation, il convient de maintenir celles existantes (p.ex. : « CV lettres ») en encourageant les partenariats (avec les employeurs et les agences intérim, ...) et en développant les équipements numériques mis à disposition (p.ex. : connexion Wi-Fi).

Pour créer les conditions favorables à la réussite d'un projet professionnel il conviendrait de mieux assurer la transition entre éducation, formation et emploi, via un « accompagnement tout au long du processus » qui sécuriserait les parcours.

Enfin, l'IBEFE de Wallonie picarde a rappelé que la relation interpersonnelle entre l'apprenant et le professionnel de l'accompagnement à l'insertion contribuait au succès de la prestation. Dans cette optique, il convient, selon l'IBEFE de davantage sécuriser la situation des professionnels et de leur offrir un cadre leur permettant de développer une relation optimale avec les apprenants. Il convient en outre aux professionnels de revoir leur posture par rapport aux apprenants en développant des habilités relationnelles et communicationnelles adaptées, suscitant l'engagement.

Autres compétences

Les IBEFE ont proposé d'autres compétences, hors du cadre d'analyse initial.

En Hainaut Sud, le développement de la confiance en soi est apparue comme essentielle non seulement parce que sans elle il est difficile de développer des compétences ou de s'insérer à l'emploi mais également parce qu'elle fait généralement défaut aux personnes qui ont connu des situations d'échec et la précarité. Des prestations de relooking, de développement personnel, etc. peuvent contribuer à développer la confiance en soi dans une perspective d'insertion professionnelle.

Dans un tout autre registre, des formations complémentaires en « lecture de plan » pour des candidats à des métiers techniques pourraient compléter l'offre de formation du territoire.

En Hainaut Centre, l'IBEFE a insisté d'une part sur les compétences en langues – anglais et néerlandais – spécifiquement dans certains secteurs comme l'Horeca, le tourisme, le transport, etc. et d'autre part sur des compétences techniques complémentaires : en écoconstruction pour les métiers du bâtiment, compétences commerciales pour les métiers créatifs, le travail en hauteur pour les menuisiers, etc.

En Wallonie Picarde, c'est sur les compétences transverses que l'IBEFE a souhaité insister.

Freins

La hiérarchie des principaux freins sur le territoire est semblable à celle de la Wallonie : ils sont relatifs aux aspects matériels (surtout posséder un véhicule personnel), à la santé, aux compétences autres que celles citées ci-avant (essentiellement les langues), et en lien avec la vie privée (garde d'enfants par exemple). L'IBEFE de Wallonie picarde a également pointé des freins d'ordre plutôt psycho-sociaux - hygiène, addiction, ...

La combinaison de plusieurs freins conduit souvent à l'éloignement de l'emploi. Sur base des deux enquêtes, les DEI hainuyers seraient légèrement plus nombreux à être confrontés à plusieurs freins (28 % contre 24 % pour les enquêtes auprès des conseillers et 27 % contre 25 % pour l'enquête auprès des DEI).

6.3 Segmentation de la population

Il convient de compléter l'approche selon les domaines de compétences, par une approche centrée sur le profil des individus en fonction de leurs réponses.

Pour rappel, des scores ont été attribués aux individus et calculés sur base de leurs réponses aux questions³⁵. Sur base de ce score, trois groupes cibles ont été déterminés. Le premier, composé des personnes avec de faibles scores sur presque tous les domaines de compétences (les « éloignés de l'emploi ») concernerait 21 % des demandeurs d'emploi du territoire du Hainaut (contre 20 % sur l'ensemble de la Wallonie). Le second, qui comprend les personnes avec des scores intermédiaires représenterait 43 % des demandeurs d'emploi (40 % en Wallonie). Enfin les publics avec des scores élevés, les personnes proches de l'emploi représenteraient également 37 % du public (40 % en Wallonie).

Il s'agit à nouveau d'estimations à considérer avec prudence mais qui semblent néanmoins indiquer une population de DEI proches de l'emploi proportionnellement moins importante au profit de la catégorie intermédiaire.

Le tableau ci-dessous extrapole ces pourcentages à la population des demandeurs d'emploi du territoire.

	Proportion %	Population fin de mois (11/ 2019)
Éloignés	21%	17.400
Intermédiaires	43%	35.600
Proches	37%	30.600

La question de la proximité à l'emploi avait été posée directement aux demandeurs d'emploi : ils étaient invités à se positionner sur une échelle selon qu'ils se sentaient tout à fait prêts à l'emploi ou pas du tout. La même question avait été posée

³⁵ Pour rappel, un score a été attribué à chacun des répondants en fonction de ses réponses - « oui » valant 2, « oui avec de l'aide », 1 et « non », 0. Ce score a permis de

aux conseillers au sujets des DEI rencontrés. Globalement, les DEI (tant wallons que du territoire) ont tendance à estimer leur position sur le marché de l'emploi plus favorablement que les conseillers à leur sujet. Du point de vue des DEI, deux tiers sont prêts voire tout à fait prêts à l'emploi (67 %) tandis qu'ils seraient seulement un peu plus de la moitié du point de vue des conseillers (54%).

Les conseillers interrogés étaient ensuite invités à préciser le type d'accompagnement qui serait pertinent pour le demandeur d'emploi concerné par le questionnaire. Sur le territoire, comme en Wallonie, environ deux demandeurs d'emploi sur dix nécessiteraient un accompagnement long. Un peu plus de 4 sur 10 seraient aptes à s'insérer moyennant un accompagnement court ou une formation (45 %) tandis que 3 sur 10 seraient autonomes dans leur recherche d'emploi (33 %).

6.4 Constats et réflexions

Globalement le territoire de Hainaut affiche des résultats semblables à ceux de la Wallonie. Le territoire connaît toutefois de fortes disparités en interne dont les enquêtes peuvent difficilement rendre compte.

Tant les résultats de l'enquête que les contributions des IBEFE mettent en exergue l'importance de développer les compétences numériques dans le cadre de l'évolution de l'économie.

Comme ailleurs en Wallonie, des déficits en compétences de base sont observés, essentiellement par les opérateurs de formation et d'insertion, et rendent difficile le développement des compétences dans le cadre de formation qualifiante. Par ailleurs le manque de compétences comportementales est pointé en général plutôt par les employeurs. Tant pour les compétences de base que comportementales, le monde de la formation est appelé à faire évoluer son approche du public, notamment sur le plan pédagogique. L'idéal réside dans une approche intégrée de ces compétences avec celles techniques.

classer les individus en fonction du score global et de déterminer sur base de regroupements en décile différents « groupes cibles ».

Un socle commun apparaît à la base du développement de ces compétences : la confiance en soi. La développer obéit à un processus long qui nécessite donc, pour une partie du public, un accompagnement long.

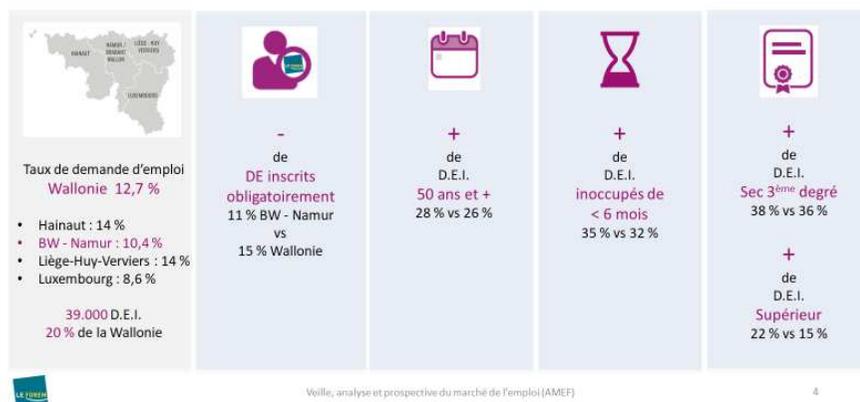
Enfin le territoire regorge d'une grande diversité de métiers, avec une offre de formation relativement complète. Pourtant, les demandeurs d'emploi semblent ne

pas profiter de cet éventail de possibilité en choisissant dans une gamme de métiers relativement étroite et souvent peu porteuse. Des prestations d'orientation, et les possibilités de se confronter au monde du travail apparaissent comme des solutions à renforcer.

7. Zoom sur le territoire de Brabant wallon-Namur

Les principales tendances observées en région wallonne en matière de besoins pour l'insertion s'appliquent de manière générale dans le territoire de Brabant wallon-Namur. Ce chapitre se concentre sur les particularités de ce territoire par rapport au reste de la Wallonie et constitue donc un complément à l'analyse réalisée sur l'ensemble de la région.

Situation de la demande d'emploi à fin novembre 2019
Territoire du Brabant wallon - Namur



7.1 Caractéristiques du territoire

La demande d'emploi dans le territoire de Brabant wallon-Namur se caractérise par des indicateurs socio-économiques légèrement supérieurs à ceux de la Wallonie. Le taux de demande d'emploi y est de 10,4 % contre 12,7 % pour l'ensemble de la Wallonie. Par rapport à la Wallonie, sa population de demandeurs d'emploi compte une proportion plus importante de personnes diplômées de l'enseignement supérieur, moins importante de demandeurs d'emploi étrangers (6 % contre 9 %), de demandeurs d'emploi inscrits obligatoirement. Elle compte néanmoins proportionnellement plus de demandeurs d'emploi de plus de 50 ans

Le caractère plus favorable du profil socio-économique global du territoire ne doit pas occulter les disparités qui existent à l'intérieur de celui-ci. Même proportionnellement moins présents qu'ailleurs en Wallonie, les profils en difficultés existent néanmoins. Ainsi par exemple, bien que sous représentés, les demandeurs d'emploi peu ou pas qualifiés sont au nombre de 14.400 individus sur les 39.000 comptabilisés en novembre 2019.

7.2 Besoins

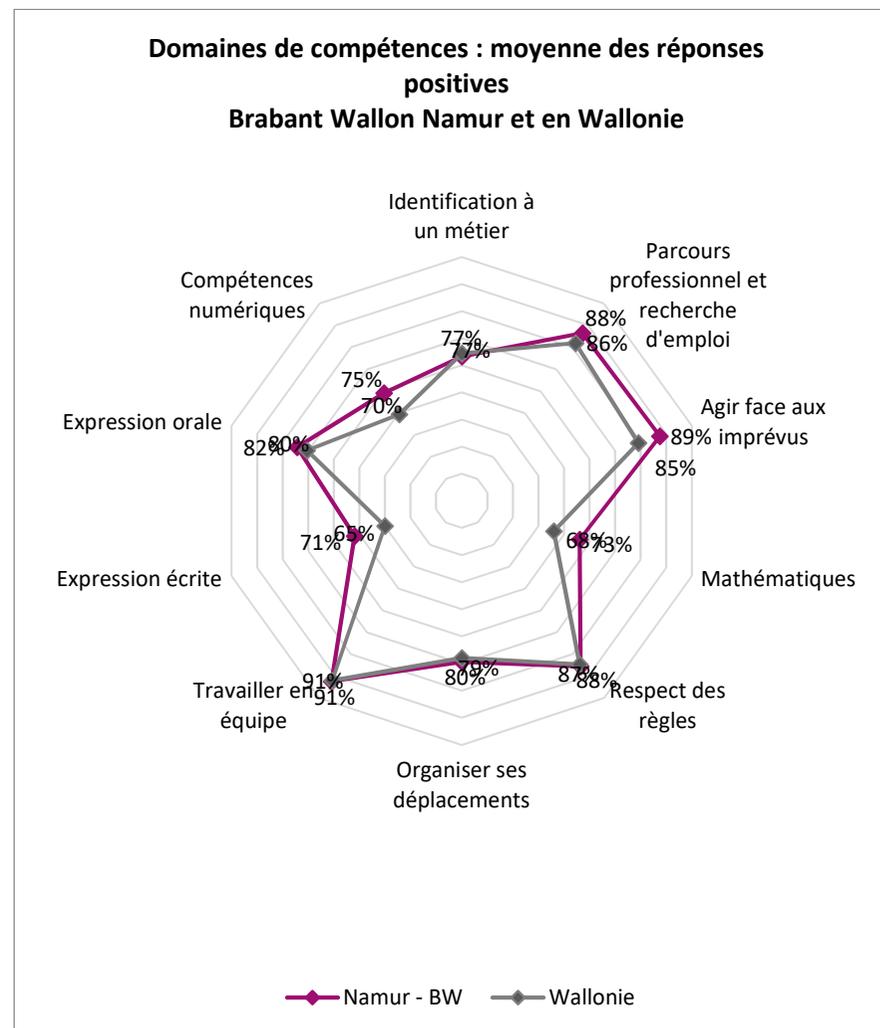
7.2.1 APERÇU GENERAL

Le graphe ci-après présente les résultats issus de l'enquête auprès des demandeurs d'emploi qui a été réalisée au niveau du territoire de Brabant wallon-Namur et de la Wallonie. Il reprend les moyennes des réponses positives aux questions relatives à chaque domaine de compétences. Il est utile de rappeler que les résultats ainsi obtenus se basent sur la perception des personnes interrogées de leur maîtrise (ou non) des compétences passées en revue lors de l'enquête.

Globalement, le territoire affiche des résultats sensiblement plus élevés que ceux observés sur l'ensemble de la Wallonie. Bien que les écarts ne soient significatifs en termes statistiques, ceci semble cohérent avec les profils socio-économiques du territoire.

Les domaines de compétences où les personnes sont les plus nombreuses à se déclarer en difficulté sont, comme en Wallonie, quoique dans une moindre mesure :

- communiquer à l'écrit (71 % contre 65 % en Wallonie) ;
- utiliser les ressources numériques (75 % contre 70 % en Wallonie) ;
- et mobiliser les compétences mathématiques (73 % contre 68 % en Wallonie).



Considérant non plus, le pourcentage de réponses positives aux questions mais le pourcentage de demandeurs d'emploi interrogés qui se sont déclarés en faiblesse, il est possible d'approcher les besoins en compétences du territoire.

Ainsi par exemple, pour le domaine de compétence « communiquer à l'écrit », en moyenne sur les questions relatives à cette thématique, 29 % des répondants ont déclaré ne pas en être capables de manière autonome (modalités « non » ou « oui si on m'aide »). Si l'on extrapole ce pourcentage à la situation de la demande d'emploi observée à fin novembre 2019 (soit la période de l'enquête), on pourrait estimer sur l'ensemble du territoire que 11.500 demandeurs d'emploi seraient en difficulté sur ce domaine de compétence.

Le tableau ci-contre reprend les estimations de personnes en difficulté pour chacun des domaines sur le territoire. Ces estimations permettent de se faire une idée d'ordre de grandeur.

	Estimations de la population ³⁶
Domaine de compétence	En fin de mois (11/2019)
S'identifier à un métier	9.200
Créer les conditions favorables à la réussite d'un projet / recherche d'emploi	4.600
Agir face aux imprévus	4.400
Compétences mathématiques	10.600
Respecter les règlements	4.900
Organiser ses déplacements	8.000
Travailler en équipe	3.500
Communiquer à l'écrit	11.500
Communiquer à l'oral	7.000
Utiliser des ressources numériques	10.000
Volume total de référence	39.522

³⁶ S'agissant d'une enquête sur échantillon, les estimations sont sujettes à variation à l'intérieur d'un intervalle de confiance. Les volumes repris dans les tableaux sont arrondis à la centaine.

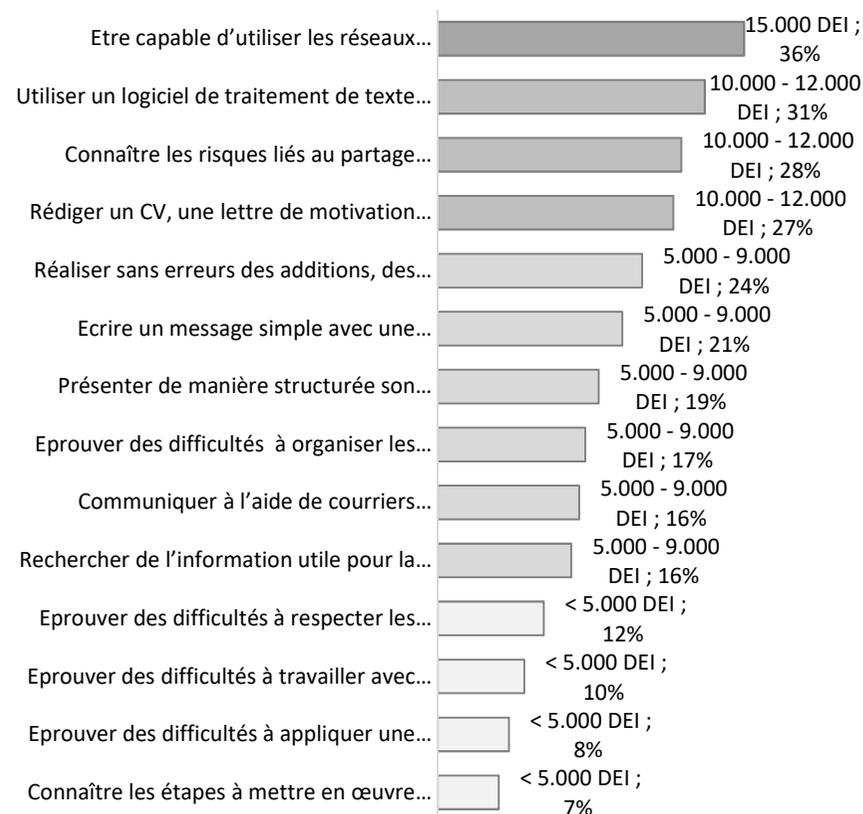
Plusieurs questions étaient posées au sein de chaque domaine de compétences. Le graphique ci-après reprend les questions relatives aux compétences qui paraissent essentielles à l'insertion à l'emploi³⁷.

Elles sont classées en ordre décroissant en fonction de la part de réponses négatives³⁸, exprimées en pourcentage dans le graphique. Les valeurs absolues qui figurent dans le graphique correspondent aux extrapolations en volume de DEI à fin novembre 2019 (période de l'enquête).

Les volumes ainsi extrapolés ne doivent pas être considérés à l'unité mais bien comme un ordre de grandeur. Il apparaît que les premières compétences ont trait à la maîtrise du numérique, la maîtrise de l'écrit (orienté recherche d'emploi) et aux compétences de base en mathématiques et en expression écrite. Ce début de classement correspond à celui obtenu en Wallonie.

À titre d'exemple, pouvoir rédiger un CV et une lettre de motivation est problématique pour 27 % des répondants. Extrapolé à l'ensemble de la population de demandeurs d'emploi du territoire, le nombre de demandeurs d'emploi concernés se situerait dans une fourchette comprise entre 10.000 et 12.000 demandeurs d'emploi.

Compétences non – ou partiellement – maîtrisées, pourcentage de réponses négatives (modalités « non » ou « oui avec de l'aide ») et extrapolation en nombre de demandeurs d'emploi en fin de mois.
Direction territoriale Brabant wallon - Namur



Les deux instances du territoire étaient invitées à formuler leurs priorités en se basant sur la grille de compétences. Il convient de rappeler ici que les IBEFE ne bénéficient pas forcément d'une vision exhaustive sur le marché de l'emploi ; leurs travaux ayant été orientés en fonction de secteurs prioritaires.

L'IBEFE du Brabant wallon, en fonction des secteurs analysés, a déterminé les domaines de compétences suivants comme prioritaires :

- Prendre en compte les règlements (Pôle organisationnel)
- Organiser son activité (Pôle organisationnel)
- Développer ses savoirs et ses modes d'apprentissage (Pôle réflexif - personnel)

Ces constats sont issus des discussions avec les membres des Pôles de synergies, des opérateurs de formation et d'enseignement et les représentants sectoriels.

L'IBEFE de Namur a plutôt proposé un regroupement de compétences plutôt qu'une hiérarchisation :

- Compétences de base et comportementales
- Compétences techniques
- Compétences numériques
- Les compétences en lien avec l'identification à un métier et l'insertion à l'emploi

Les deux IBEFE rappellent le caractère complémentaire des formations techniques et non techniques.

7.2.2 ÉLÉMENTS CLES PAR DOMAINES DE COMPÉTENCES

Compétences de base : communiquer à l'oral, communiquer à l'écrit, mobiliser les ressources mathématiques, utiliser les outils numériques.

Pour rappel, il s'agit des domaines de compétences dans lesquels le plus grand nombre de personnes se disent en faiblesse, particulièrement pour la maîtrise de l'écrit (29 %), la mobilisation des mathématiques (27 %) et l'utilisation d'outils numériques (25 %). Par ailleurs, l'enquête auprès des demandeurs d'emploi avait montré un lien entre la maîtrise déclarée des compétences de base et le niveau de diplôme. De manière spécifique à la maîtrise de l'expression écrite et orale, les personnes étrangères s'estimaient plus souvent en difficulté.

Les difficultés dans les compétences de base sont à mettre en perspective avec un marché de l'emploi de plus en plus exigeant.

Pouvoir s'exprimer tant à l'écrit qu'à l'oral est essentiel dans le cadre de la recherche d'emploi, pour par exemple, rédiger un CV, se présenter lors d'un entretien d'embauche, ... Il s'agit en outre souvent d'un prérequis à l'entrée en formation. Enfin, la plupart des métiers requièrent de maîtriser différents registres de communication orale et écrite. En outre, l'intégration sociale au travail, qui passe par l'expression orale, est un facteur de maintien à l'emploi.

Il existe bien sur le territoire des prestations de remise à niveau mais celles-ci ne couvrent pas la variété des besoins. Celles dans le domaine des mathématiques, sont essentiellement données en EFT et ne couvrent pas tous les besoins. Pour la maîtrise du français, il manquerait des formations pour les niveaux intermédiaires, qui n'existent à ce jour qu'en promotion sociale avec des entrées fixes. Ces niveaux intermédiaires permettraient d'améliorer l'orthographe et les formulations. Les candidats à des métiers de type « agents administratifs » pourraient bénéficier utilement de ce genre de prestations. En effet les attentes en matière d'expression écrite tendent à croître pour ce métier, alors que de nombreux candidats semblent éprouver des difficultés dans ce domaine.

Plus spécifique, une offre de français pour malentendant semble faire défaut en Brabant wallon, les personnes concernées devant se rendre soit à Bruxelles ou à Namur pour ce type de formation.

Les prestations de remises à niveaux ou de français langue étrangère devraient idéalement être intégrées aux formations à des métiers.

Ces prestations pourraient être organisées, selon les besoins, sous la forme de modules courts d'ajustement ponctuels « à la carte ». Dans cette optique d'offre intégrée ou concomitante, des remises à niveau en mathématiques pourraient être proposées à des apprenants dans le domaine du jardinage ou de la vente.

Des remises à niveau portant sur les bases des mathématiques, de la mécanique et électricité permettraient à des personnes peu qualifiées de préparer les tests d'entrée à l'armée notamment.

Enfin, le développement de compétences à s'exprimer oralement pourrait passer par des activités « prétexte », comme du sport, du théâtre, etc. permettant ainsi également de développer des compétences sociales.

Quant aux compétences numériques, les IBEFE rappellent que ces compétences sont incontournables aujourd'hui pour postuler et rechercher de l'emploi (CV en ligne, entretien en vidéoconférence, ...). Pour certains demandeurs d'emploi (16 % selon l'enquête), les appareils mobiles sont les seuls outils numériques pour leur recherche d'emploi, ils pourraient utilement bénéficier de modules spécifiques d'aide à la recherche d'emploi avec un appareil mobile. Quel que soit l'outil, des formations en bureautique devraient être intégrées aux modules de recherche d'emploi.

Ces compétences sont devenues essentielles pour travailler dans un contexte de transition numérique des métiers. Certains secteurs intègrent depuis peu une dimension numérique : coiffure, le transport, la logistique, la santé, ... Les filières d'enseignement qui mènent à ces métiers préparent peu à ces nouveaux usages. Une piste de solution serait de privilégier des stages chez des employeurs qui utilisent les outils numériques pendant ou après la formation.

L'offre de formation sur le territoire se focalise soit sur les niveaux débutants, soit perfectionnés, et proposent assez peu de modules à l'intention de niveaux intermédiaires. En outre l'offre existante ne bénéficie pas toujours d'un financement récurrent et n'ouvre pas les mêmes droits que les opérateurs d'insertion et de formation classiques (F70 bis). Déployer une offre numérique sur le territoire nécessitera de construire des partenariats avec des opérateurs spécialisés dans le domaine comme les Espaces Publics Numériques.

Des formations en codage (débutant en particulier), telles que développées à Bruxelles, Charleroi ou Liège, manqueraient sur le territoire.

Enfin, des formations numériques ciblées à l'intention de publics spécifiques devraient être mises en place : à l'intention des malentendants, à l'intention des étrangers (combiner avec du FLE éventuellement), ou encore des formations en bureautique pour des métiers sans composante administrative (ex. : ouvrier du bâtiment).

Compétences comportementales : travailler en équipe, agir face aux imprévus, respecter les règles, organiser ses déplacements

Selon l'enquête auprès des DEI, ces compétences seraient maîtrisées par un plus grand nombre : excepté pour « organiser ses déplacements », 85 % des répondants, ou plus disent ne pas éprouver de difficultés dans les différents domaines visés.

Selon les secteurs, ces compétences varient en importance. Par exemple, l'esprit d'équipe, ou du moins la capacité à travailler en groupe, serait importante dans le secteur du transport (transport national surtout) en raison du fort degré d'interaction avec d'autres maillons de la chaîne logistique. Elle implique en outre la capacité à résoudre des problèmes avec d'autres et à respecter les règles et consignes.

Le respect des règles et des procédures, en particulier celles relatives à l'hygiène ou aux horaires, sont importantes dans les secteurs de chimie, de la pharmacie, de l'électronique, ...

Les autres compétences comportementales jugées importantes, par les employeurs le plus souvent, sont la capacité à agir face aux imprévus et la capacité à organiser son activité.

Ce type de compétence s'acquiert en principe lors des formations aux métiers, toutefois de manière insuffisante.

Quant aux modalités d'apprentissage, les activités prétextes (théâtre, sport, ...) semblent à privilégier. Pour que les personnes prennent conscience des règles en usage, des visites d'entreprises ou stages d'observations pourraient être organisés.

Enfin la capacité à organiser ses déplacements recouvre une importance particulière sur certaines parties du territoire rural et peu desservies par les transports collectifs. C'est dans ces régions que se concentrent en outre des publics fragilisés.

Pour quantité de métiers peu qualifiés, le permis de conduire est de plus en plus requis : aide ménager, travailleur à pause, travailleur du secteur Horeca, ... Or le permis théorique devient plus compliqué à acquérir.

Bien que des prestations existent dans le domaine de la formation et de l'aide à la mobilité, celles-ci s'avèrent insuffisantes et devraient être complétées sur les aspects suivants :

- Développer sa mobilité : aide aux personnes pour organiser leur mobilité, formation à l'usage des alternatives à la voiture.
- Soutenir l'acquisition du permis de conduire : soutien et accompagnement à l'acquisition du permis de conduire théorique et pratique, quand cela est nécessaire à la réalisation du projet professionnel, développement d'école de conduite sociale, préparation aux prérequis pour passer l'examen théorique, ...

Dans l'optique d'appréhender la mobilité de manière globale, les opérateurs pourraient mettre en place une offre d'internat par exemple pour permettre aux stagiaires venant de loin ou peu mobiles de séjourner sur place.

Compétences pour s'insérer à l'emploi : s'identifier à un métier, créer les conditions favorables à la réussite d'un projet professionnel, rechercher de l'emploi

Plusieurs questions portaient sur le souhait professionnel. Il n'y pas d'écarts significatifs avec ce qui est observé au niveau wallon. Pour rappel, alors que les demandeurs d'emploi affirment connaître en général le métier qu'ils sont capables d'exercer (86 %) ainsi que les étapes et outils pour la recherche d'emploi (respectivement 93 et 90 % sur le territoire), les professionnels (conseillers et opérateurs rencontrés par les IBEFE) se montrent en général moins optimistes et considèrent que les personnes ne connaissent pas bien les métiers et en ont des visions stéréotypées.

S'il existe bien une offre d'orientation, elle est jugée insuffisante, en particulier les modules « individuels » qui sont rapidement comblés. Les sessions collectives ont en général moins de succès.

Les IBEFE estiment également que l'orientation devrait être envisagée davantage sur le long terme.

Pour améliorer la capacité à s'identifier à un métier, les solutions proposées sont la plupart du temps relatives à la confrontation à la réalité du marché via des mises en situation professionnelles, des visites d'entreprises, des stages, ...

Des prestations spécifiques pourraient être développées pour deux publics en particulier : les personnes qui ont échoué en formation ou aux études (formation « Rebond ») et les quinquagénaires qui doivent notamment faire le deuil de leur ancienne carrière.

Concernant les modules d'aide de recherche d'emploi – à noter que 70 % des DEI disent ne pas avoir besoin d'aide – de nombreux dispositifs existent mais sont peu connus du public. Une première recommandation serait d'en améliorer la visibilité.

Selon les professionnels, les DEI auraient plus souvent besoin d'aide qu'ils ne le pensent, notamment pour développer un véritable plan d'action, diversifier les canaux de recherche, diversifier les cibles, adapter son approche en fonction du secteur ou du métier, ...

L'offre devrait se concentrer sur des modules courts, de type « CV et lettres », ou encore peu développés, des modules « contact avec l'employeur ». Enfin les modules de recherche d'emploi devraient être intégrés systématiquement en fin de formation qualifiante.

En lien avec la capacité à se projeter dans une activité professionnelle, 25 % (21 % en Wallonie) des DEI du territoire envisagent de créer leur propre activité à moyen terme et 24 % envisagent de travailler dans une autre région du pays ou à l'étranger. Ces proportions sont semblables à celles observées en Wallonie (respectivement 21 % et 25 %).

Freins

La hiérarchie des principaux freins sur le territoire est semblable à celle de la Wallonie : ils sont relatifs aux aspects matériels (surtout posséder un véhicule personnel), à la santé, aux compétences autres que celles citées ci-avant (essentiellement les langues), et en lien avec la vie privée (garde d'enfants par exemple).

Idéalement, dès le début de formation il conviendrait d'identifier les obstacles que rencontrent les demandeurs d'emploi.

Une éducation à la santé ou à l'hygiène de vie pourrait contribuer à lever des freins liés à la santé ou aux assuétudes.

Autres compétences

Les IBEFE ont également proposés d'autres compétences à développer au sein de la population de demandeurs d'emploi :

- Les langues : essentiellement le néerlandais dans l'Horeca et le tourisme dans le sud de la province de Namur et le transport en Brabant wallon.
- Les compétences comportementales telles que l'intelligence émotionnelle (savoir interpréter les réactions des collègues), l'estime de soi (pour les personnes éloignées de l'emploi, les « primo-arrivants », les chômeurs de longue durée, les personnes ayant vécu un licenciement, ...), la créativité, la capacité à se présenter de manière conforme au contexte (tenue, hygiène, posture, ...), la flexibilité, la ponctualité, la prise d'initiative et l'autocritique.

Concernant le développement de l'estime de soi, celle-ci passe par une culture de la réussite dans une logique de « petit pas ». Les méthodologies à mettre en œuvre privilégieront l'approche ludique et concrète. Dans ce cadre, l'intervenant adopte une posture d'accompagnateur, encore différente de celle du formateur.

Les IBEFE ont également suggéré de développer les compétences techniques, notamment dans les métiers en évolution. De manière plus spécifique pour le bassin de Namur :

- Brevets caristes, VCA, dont l'offre de formation est insuffisante en logistique.
- Modules courts plomberie, électricité, peinture, etc. pour ouvriers d'entretien.
- Bases en électricité : installateur d'antennes GSM.
- Bases en soudure : installateur de pylônes haute tension ou antennes GSM.
- Complément électricité et en maintenance industrielle.

À ces compétences complémentaires aux métiers, il convient de garder à l'esprit les différents besoins en développement de filières métiers identifiées dans le cadre des Pôles de synergies.

7.3 Segmentation de la population

Il convient de compléter l'approche selon les domaines de compétences, par une approche centrée sur le profil des individus en fonction de leurs réponses aux questions.

Pour rappel, des scores ont été attribués aux individus et calculés sur base de leurs réponses³⁹. Sur base de ce score, trois groupes cibles ont été déterminés. Le premier, composé des personnes avec de faibles scores sur presque tous les domaines de compétences (les personnes « éloignées de l'emploi ») concernerait 18 % des demandeurs d'emploi du territoire de Liège (contre 20 % sur l'ensemble de la Wallonie). Le second, qui comprend les personnes avec des scores intermédiaires représenterait 35 % des demandeurs d'emploi (40 % en Wallonie). Enfin les publics avec des scores élevés, les personnes proches de l'emploi représenteraient également 47 % du public (40 % en Wallonie).

Il s'agit à nouveau d'estimations à considérer avec prudence mais qui tendent néanmoins à confirmer **la part plus faible comparativement au reste de la Wallonie de personnes cumulant des difficultés en matière d'insertion et une part plus élevée de personnes qui seraient plus « proches » de l'emploi.**

Le tableau ci-dessous extrapole ces pourcentages à la population des demandeurs d'emploi du territoire.

	Proportion %	Population fin de mois (11/ 2019)
Éloignés	18%	7.100
Intermédiaires	35%	13.800
Proches	47%	18.600

La question de la proximité à l'emploi avait été posée directement aux demandeurs d'emploi : ils étaient invités à se positionner sur une échelle selon qu'ils se sentaient tout à fait prêts à l'emploi ou pas du tout. La même question avait été posée aux conseillers au sujet des DEI rencontrés. Globalement, les DEI (tant wallons que du territoire) ont tendance à estimer leur position sur le marché de l'emploi plus favorablement que les conseillers à leur sujet. Du point de vue des DEI, deux tiers sont prêts voire tout à fait prêts à l'emploi tandis qu'ils seraient bien moins de la moitié du point de vue des conseillers.

Les conseillers interrogés étaient ensuite invités à préciser le type d'accompagnement qui serait pertinent pour le demandeur d'emploi concerné par le questionnaire. Sur le territoire, comme en Wallonie, environ 2 demandeurs d'emploi sur 10 nécessiteraient un accompagnement long. Un peu plus de 4 sur 10 seraient aptes à s'insérer moyennant un accompagnement court ou une formation (45 %) tandis que 3 sur 10 seraient autonomes dans leur recherche d'emploi (33 %).

7.4 Constats et réflexions

Globalement le territoire affiche des performances meilleures que le reste de la Wallonie dans les domaines de compétences abordés par l'étude.

Toutefois tant les enquêtes que les consultations des instances ont pu mettre en exergue des difficultés relatives à certains domaines de compétences, dont en particulier, celles relatives à la communication écrite et à l'utilisation d'outils numériques pour lesquels des formations de niveaux intermédiaires semblent manquer.

Le territoire propose une diversité de secteur d'emploi dont les exigences varient. Dans le secteur de la chimie et de la pharmacie par exemple, les employeurs apprécient chez les candidats la capacité à respecter les règles et les consignes ; dans la logistique, l'esprit d'équipe et dans le secteur touristique, davantage développé dans la partie sud du territoire, la maîtrise de langues étrangères.

Le territoire connaît en interne des situations variées sur le plan de la mobilité ou du contexte socio-économique. Certaines régions plus excentrées sont en effet peu desservies en transports en commun, et concentrent une part importante de population plus précarisée.

classer les individus en fonction du score global et de déterminer sur base de regroupements en décile différents « groupes cibles ».

La relative bonne situation socio-économique du territoire tend, dans une certaine mesure, à desservir les populations les plus en difficultés sur le marché de l'emploi, car l'offre de prestation en insertion y est par endroit, moins développée.

La population éloignée de l'emploi du territoire nécessite, selon les IBEFE, un accompagnement long dans une logique de sociabilisation intégrée à une approche « métier » en vue de préparer aux prérequis aux formations qualifiantes.

Dans cette optique, les différents dispositifs de confrontation au monde du travail, de type mise en situations professionnelles, semblent particulièrement indiqués.

Ce type d'accompagnement devrait être mis en place en veillant à garantir la fluidité des parcours des personnes, en limitant le temps d'attente entre les prestations et en visibilisant leurs acquis intermédiaires. Cela nécessitera la mise en place de partenariats larges impliquant les opérateurs de formation, mais aussi les acteurs en charge des interventions psychosociales et les employeurs.

ANNEXES

Questionnaires⁴⁰ « demandeurs d'emploi » et instructions à l'intention des opérateurs du centre de contact du Forem.

Pour chaque répondant, merci d'encoder dans le questionnaire :

- Le numéro de registre national - NISS
- Le Nom

Introduction du questionnaire au demandeur d'emploi :

Vous êtes inscrit(e)s au Forem et vous recherchez un emploi. Pour vous soutenir, mieux comprendre vos besoins, nous réalisons une enquête qui vous prendra quelques minutes pour y répondre. Les questions posées concernent plus particulièrement des compétences qu'aujourd'hui des spécialistes jugent nécessaires pour s'insérer à l'emploi. **Ainsi, les réponses qui sont collectées ici sont analysées par un service indépendant et sont sans conséquence pour votre dossier géré au Forem.**

A. Détection des besoins

Les premières questions concernent votre projet professionnel et la recherche d'emploi.

1. Je sais quel métier je suis capable d'exercer.
 - Oui
 - Non

[Si oui à la question 1]

- 1.1. J'ai eu au cours de ces 12 derniers mois l'occasion d'exercer ce métier.

- Oui
- Non

2. Je sais quel(s) métier(s) je souhaiterais exercer sans pour autant encore en être capable car il me manque des compétences, des choses que je ne sais pas encore faire. (Note pour l'opérateur : la personne peut avoir répondu ou à la première question « je sais quel métier je suis capable d'exercer » mais néanmoins souhaiter exercer un autre métier pour lequel il ne dispose pas encore de toutes les compétences)
 - Oui
 - Non

[Si oui à la Q2]

- 2.1. Je peux décrire les compétences nécessaires à l'exercice du métier et les conditions de travail (note pour l'opérateur : les conditions de travail sont par exemple les horaires, la pénibilité, conditions de rémunérations, etc.).
 - Oui
 - Non
- 2.2. Je sais quelles sont les compétences que je maîtrise – c'est-à-dire ce que je sais faire – dans le cadre de ce métier.
 - Oui
 - Non
- 2.3. Je sais quelles sont les compétences qui me restent à développer, les choses que je dois encore apprendre, pour l'exercice de ce métier.
 - Oui
 - Non

[Pour l'ensemble des répondants]

3. Je souhaite particulièrement travailler dans un des domaines suivants (plusieurs réponses possibles, cases à cocher) :
- Agriculture
 - Industrie et fournisseur d'énergie
 - Construction
 - Commerce
 - Horeca (Hôtel et restaurant)
 - Transport et logistique
 - Information et communication (dont services informatiques)
 - Finance et autres services aux entreprises
 - Administration publique
 - Enseignement ou formation
 - Santé et action sociale
 - Art et culture
 - Services aux personnes (nettoyage à domicile, coiffure, etc.)
 - Autre : ... [+ champ libre]
 - Je ne sais pas.
4. Je connais les étapes à mettre en œuvre afin de réaliser mon projet de recherche d'emploi (répondre à des offres d'emploi, envoyer des CV, m'inscrire auprès d'agences de placement, suivre une formation, etc.) ?
- Oui
 - Non

[MOBILISER DES RESSOURCES DE RECHERCHE D'EMPLOI]

5. Je connais les outils à utiliser dans le cadre de ma recherche d'emploi (sites avec offres d'emploi, candidature spontanée, réseaux de contact, réseaux sociaux).
- Oui
 - Non

6. J'ai besoin d'aide dans ma recherche d'emploi.
- Oui
 - Non
- 6.1. Si oui, je sais où et à qui demander de l'aide pour ma recherche d'emploi ou mes besoins en formation.
- a. Oui
 - b. Non
7. J'ai entrepris, au cours des 12 derniers mois, des démarches pour trouver du travail (répondre à des offres d'emploi, envoyer des CV, m'inscrire auprès d'agences de placement, suivre une formation, ...).
- Oui
 - Non

A présent, je vais vous lire plusieurs propositions. Pour chacune d'entre elles, dites-moi si vous êtes capable de réaliser l'activité décrite.

Il y a trois possibilités de réponse : « Oui », c'est-à-dire que vous êtes capable de réaliser seul l'activité – « Oui, si on m'aide », c'est-à-dire que vous avez besoin d'un soutien ou d'une supervision pour réaliser l'activité ou « Non », c'est-à-dire que vous n'êtes actuellement pas en mesure de réaliser l'activité et qu'il faudrait que l'on vous l'apprenne.

[COMMUNIQUER À L'ÉCRIT (AXE 11)]

-(Note pour l'opérateur : les questions visent à vérifier si la personne maîtrise l'écrit et non la maîtrise de la langue française, la personne peut donc être capable de réaliser ces activités seulement dans une langue étrangère)

8. Je peux écrire un message simple avec une bonne orthographe.
- Oui,
 - Oui si on m'aide,
 - Non
9. Je peux rédiger un CV, une lettre de motivation adaptée à la fonction pour laquelle je postule et sans faute d'orthographe.

- Oui,
- Oui si on m'aide,
- Non

10. Je peux rédiger un rapport, une synthèse, je sais prendre des notes de cours, écrire un compte-rendu de réunion.

- Oui,
- Oui si on m'aide,
- Non

[COMMUNIQUER À L'ORAL (AXE 10 et AXE 9)]

11. Je peux présenter de manière structurée mon parcours professionnel ou de formation lors d'un entretien d'embauche ou d'un entretien de bilan. *(note pour l'opérateur : de manière structurée = en ordre chronologique ou d'importance, etc.)*

- Oui,
- Oui si on m'aide,
- Non

12. J'adapte ma manière de communiquer en fonction de la personne à qui je parle. *(Note pour l'opérateur : la personne ne dit pas la même chose ou ne parle pas de la même manière selon qu'elle parle à un inconnu ou un proche, son patron, etc...)*

- Oui,
- Oui si on m'aide,
- Non

13. Je peux débattre d'un sujet avec un groupe de personnes et en faire une synthèse orale.

- Oui,
- Oui si on m'aide,

- Non

[MOBILISER DES RESSOURCES MATHÉMATIQUES (AXE 6)]

14. Je peux réaliser sans erreurs des additions, des soustractions, des multiplications, des divisions et effectuer des règles de trois.

- Oui,
- Oui si on m'aide,
- Non

15. J'utilise la logique pour résoudre des problèmes comme par exemple calculer une moyenne ou une évolution entre des chiffres de deux années.

- Oui,
- Oui si on m'aide,
- Non

[INFORMATIQUE ET NUMÉRIQUE (AXE 12)]

16. Quel(s) outil(s) numérique(s) utilisez-vous pour votre recherche d'emploi ? *(case à cocher, plusieurs réponses possibles)*

- Un ordinateur
- Un smartphone
- Une tablette
- Aucun
- Autre...

17. Je peux rechercher de l'information utile pour ma recherche d'emploi via internet (ex. : consulter un site internet, utiliser un moteur de recherche, consulter des offres d'emploi en ligne, etc.).

- Oui,
- Oui si on m'aide,
- Non

18. Je peux communiquer à l'aide de courriers électroniques (ex. : consulter les messages, y répondre, attacher des fichiers, etc.).

- Oui,
- Oui si on m'aide,
- Non

19. Je suis capable d'utiliser les réseaux sociaux comme LinkedIn, Facebook, etc. pour ma recherche d'emploi.

- Oui,
- Oui si on m'aide,
- Non

20. Je peux produire un texte, le mettre en page, utiliser le correcteur orthographique en utilisant un logiciel de traitement de texte.

- Oui,
- Oui si on m'aide,
- Non

21. Je connais les risques liés au partage d'information en ligne et m'en protège ? (Par exemple, utiliser un mot de passe, gérer les paramètres de confidentialité, etc.).

- Oui,
- Oui si on m'aide,
- Non

[TRAVAILLER EN ÉQUIPE (AXE 8)]

22. J'éprouve des difficultés à travailler avec d'autres personnes.

- Oui
- Non

23. J'éprouve des difficultés à collaborer au sein d'une équipe pour atteindre un objectif commun.

- Oui,
- Non

[AGIR FACE AUX IMPRÉVUS (RECTEC)]

24. Face à un problème, j'éprouve des difficultés à appliquer la procédure pour le résoudre.

- Oui
- Non

25. Face à un problème, j'éprouve des difficultés à trouver des solutions par moi-même.

- Oui
- Non

[ORGANISER SES DÉPLACEMENTS (AXE 7)]

26. J'éprouve des difficultés à organiser mes déplacements en respectant les horaires.

- Oui
- Non

27. J'éprouve des difficultés à organiser mes déplacements vers un endroit nouveau (c'est-à-dire que je ne connais pas).

- Oui
- Non

[RESPECT DES RÈGLES ET USAGES SOCIAUX (AXE 2)]

28. J'éprouve des difficultés à respecter les horaires, les procédures et règlements quand j'intègre un nouvel emploi ou une nouvelle formation. (note à l'opérateur : les règles et règlements sont par exemple les règlements

d'ordre intérieur, les consignes de sécurité, les règles d'hygiène dans certains secteurs comme la cuisine ou l'alimentaire, etc.)

- Oui,
- Non

Informations additionnelles concernant le demandeur d'emploi

Enfin je vais terminer ce questionnaire par vous poser trois questions sur votre situation actuelle.

29. Avant de trouver un emploi, quels genres de problèmes devraient prioritairement être résolus ? *[Plusieurs réponses possibles, cases à cocher, ne pas lire les propositions, laisser le répondant répondre spontanément et cocher les problèmes cités ou ajouter dans le champ libre.]* :

- Je ne dispose pas d'un véhicule motorisé (voiture, moto, mobylette, ...).
- Je dois faire garder mes enfants.
- J'ai des problèmes de santé.
- J'ai des problèmes d'assuétudes/de dépendance.
- J'ai des problèmes financiers importants.
- J'ai des problèmes de logement.
- J'ai des problèmes familiaux.
- Je dois perfectionner ma maîtrise du français.
- Je dois apprendre à parler une autre langue.
- Aucun problème particulier à résoudre.
- Autre, précisez :

30. Avez-vous pour projet, à court ou moyen terme de :

- Créer votre activité en tant qu'indépendant(e) ?
 - Oui
 - Non
 - Ne sais pas

- Travailler à l'étranger ou dans une autre région de Belgique (en Flandre ou à Bruxelles)
 - Oui
 - Non
 - Ne sais pas

31. Sur une échelle de 1 à 5 où « 1 » signifie « je ne suis pas du tout prêt pour aller à l'emploi » et « 5 » signifie « je suis tout à fait prêt pour aller à l'emploi », ou vous situez-vous actuellement ?

1 – 2 – 3 – 4 – 5

Questionnaires⁴¹ « conseillers » du Forem.

Le questionnaire adressé aux conseillers (conseillers référents, maison de l'emploi ou des services ouverts, formateurs dans les services ouverts, assistants sociaux) du Forem reprenait les mêmes questions que celui adressé aux demandeurs d'emploi, toutefois formulé à la troisième personne du singulier. Une modalité « je ne sais pas » a également été ajoutée à chaque question. Enfin les conseillers étaient invités à répondre à deux questions additionnelles.

À l'heure actuelle, considérez-vous que cette personne soit :

- Autonome dans sa recherche d'emploi
- Apte à s'insérer à l'emploi moyennant un court accompagnement ou une formation
- Éloignée de l'emploi et nécessite un accompagnement plus long et intensif
- Je ne sais pas

Pensez-vous qu'une prestation complémentaire auprès d'un opérateur (interne ou externe) soit utile pour cette personne ?

- OUI
- NON
- Je ne sais pas

1.1. Si oui, pour quel type de prestation ?

Tableaux détaillés des réponses « positives » aux questions posées aux demandeurs d'emploi.

REMARQUES PREALABLES :

Les tableaux qui suivent reprennent, questions par questions, le pourcentage de réponses positives (modalité « oui »), sauf pour les questions 10 et de 27 à 33 (questions formulées de manière négative qui débutent par « j'éprouve des difficultés à... ») où il s'agit de la modalité « non », ventilé selon différentes variables issues des données administratives du Forem : l'âge des demandeurs d'emploi, la durée d'inoccupation, le genre, le niveau de diplôme, la nationalité...

Les lignes en format « gras » sont celles pour lesquels les écarts sont significatifs en terme statistique⁴².

PART DE REPONSES « FAVORABLES » SELON LE NIVEAU DE DIPLOME.

	1. Primaire + Sec. de base	2. Secondaire 2ème degré	3. Secondaire 3ème degré	4. Supérieur	5. Apprentissage et autre	Total
1. Savoir quel métier on est capable d'exercer.	86%	91%	87%	95%	95%	89%
2. Avoir eu au cours de ces 12 derniers mois l'occasion d'exercer ce métier.	30%	33%	37%	46%	45%	36%
3. Souhaiter exercer un métier que l'on n'est pas encore capable d'exercer.	53%	63%	61%	59%	62%	60%
4. Décrire les compétences nécessaires à l'exercice du métier et les conditions de travail.	43%	55%	54%	55%	55%	52%
5. Connaître les compétences maîtrisées.	44%	55%	53%	56%	60%	52%
6. Connaître les compétences à maîtriser.	43%	52%	51%	51%	50%	49%
7. Souhaiter travailler dans un domaine bien défini.	92%	94%	95%	94%	94%	94%
8. Connaître les étapes à mettre en œuvre pour la recherche d'emploi.	83%	93%	92%	95%	88%	90%
9. Connaître les outils à utiliser dans le cadre de la recherche d'emploi.	76%	88%	89%	95%	86%	87%
10. Nécessiter de l'aide pour rechercher de l'emploi .	59%	64%	67%	79%	57%	66%
11. Savoir où rechercher de l'aide pour rechercher de l'emploi ou une formation.	29%	30%	26%	16%	36%	26%
12. Avoir entrepris, au cours des 12 derniers mois, des démarches pour trouver du travail.	70%	76%	87%	90%	76%	81%
13. Ecrire un message simple avec une bonne orthographe.	53%	74%	74%	94%	60%	72%
14. Rédiger un CV, une lettre de motivation adaptée à la fonction sans faute d'orthographe.	45%	66%	69%	90%	60%	66%
15. Rédiger un rapport, une synthèse, des notes de cours, un compte-rendu de réunion.	36%	53%	59%	84%	52%	56%
16. Présenter de manière structurée son parcours professionnel ou de formation.	68%	80%	83%	94%	79%	81%
17. Adapter la manière de communiquer en fonction de la situation.	86%	94%	91%	96%	86%	91%
18. Débattre d'un sujet avec un groupe de personnes et en faire une synthèse orale.	52%	67%	72%	91%	64%	69%
19. Réaliser sans erreurs les opérations de base et effectuer des règles de trois.	55%	66%	76%	91%	76%	72%
20. Utiliser la logique pour résoudre des problèmes.	45%	66%	66%	87%	62%	64%
21. Utiliser des outils numériques pour rechercher de l'emploi.	87%	87%	94%	99%	88%	91%
22. Rechercher de l'information utile pour la recherche d'emploi via internet.	68%	80%	86%	96%	71%	82%
23. Communiquer à l'aide de courriers électroniques.	67%	73%	85%	96%	74%	80%
24. Utiliser les réseaux sociaux pour la recherche d'emploi.	52%	54%	65%	76%	52%	61%
25. Utiliser un logiciel de traitement de texte pour produire un texte, le mettre en page, ...	39%	55%	66%	88%	52%	61%
26. Connaître les risques liés au partage d'information en ligne et s'en protéger.	46%	67%	69%	85%	57%	66%
27. Éprouver des difficultés à travailler avec d'autres personnes.	84%	92%	92%	94%	93%	91%
28. Éprouver des difficultés à collaborer au sein d'une équipe pour atteindre un objectif commun.	84%	93%	92%	94%	97%	91%
29. Éprouver des difficultés à appliquer une procédure pour résoudre un problème.	74%	88%	89%	92%	83%	86%
30. Éprouver des difficultés à trouver des solutions par moi-même.	73%	86%	86%	86%	86%	83%
31. Éprouver des difficultés à organiser les déplacements en respectant les horaires.	68%	77%	82%	90%	83%	79%
32. Éprouver des difficultés à organiser les déplacements vers un endroit nouveau.	70%	77%	79%	91%	86%	79%
33. Éprouver des difficultés à respecter les horaires, les procédures et règlements.	78%	84%	91%	95%	90%	87%
34. Projeter de créer votre activité en tant qu'indépendant.	16%	20%	19%	35%	17%	21%
35. Projeter de travailler à l'étranger ou dans une autre région de Belgique.	17%	26%	23%	38%	36%	25%

PART DE REPONSES « POSITIVES » SELON LE TERRITOIRE.

	1. Hainaut	2. Brabant wallon-Namur	3. Luxembourg	4. Liège	Wallonie
1. Savoir quel métier on est capable d'exercer.	89%	86%	96%	91%	89%
2. Avoir eu au cours de ces 12 derniers mois l'occasion d'exercer ce métier.	34%	36%	47%	38%	36%
3. Souhaiter exercer un métier que l'on n'est pas encore capable d'exercer.	62%	59%	72%	55%	60%
4. Décrire les compétences nécessaires à l'exercice du métier et les conditions de travail.	54%	51%	62%	48%	52%
5. Connaître les compétences maîtrisées.	55%	51%	70%	46%	52%
6. Connaître les compétences à maîtriser.	53%	49%	62%	43%	49%
7. Souhaiter travailler dans un domaine bien défini.	94%	95%	94%	93%	94%
8. Connaître les étapes à mettre en œuvre pour la recherche d'emploi.	89%	93%	89%	91%	90%
9. Connaître les outils à utiliser dans le cadre de la recherche d'emploi.	86%	90%	87%	84%	87%
10. Nécessiter de l'aide pour rechercher de l'emploi .	68%	70%	55%	63%	66%
11. Savoir où rechercher de l'aide pour rechercher de l'emploi ou une formation.	25%	22%	36%	30%	26%
12. Avoir entrepris, au cours des 12 derniers mois, des démarches pour trouver du travail.	83%	82%	85%	77%	81%
13. Ecrire un message simple avec une bonne orthographe.	69%	79%	85%	69%	72%
14. Rédiger un CV, une lettre de motivation adaptée à la fonction sans faute d'orthographe.	65%	73%	79%	61%	66%
15. Rédiger un rapport, une synthèse, des notes de cours, un compte-rendu de réunion.	56%	62%	68%	51%	56%
16. Présenter de manière structurée son parcours professionnel ou de formation.	81%	81%	87%	79%	81%
17. Adapter la manière de communiquer en fonction de la situation.	92%	93%	96%	88%	91%
18. Débattre d'un sujet avec un groupe de personnes et en faire une synthèse orale.	66%	72%	77%	71%	69%
19. Réaliser sans erreurs les opérations de base et effectuer des règles de trois.	70%	76%	83%	69%	72%
20. Utiliser la logique pour résoudre des problèmes.	61%	70%	81%	63%	64%
21. Utiliser des outils numériques pour rechercher de l'emploi.	91%	93%	98%	89%	91%
22. Rechercher de l'information utile pour la recherche d'emploi via internet.	81%	84%	91%	79%	82%
23. Communiquer à l'aide de courriers électroniques.	79%	84%	91%	76%	80%
24. Utiliser les réseaux sociaux pour la recherche d'emploi.	61%	64%	70%	58%	61%
25. Utiliser un logiciel de traitement de texte pour produire un texte, le mettre en page, ...	60%	69%	66%	55%	61%
26. Connaître les risques liés au partage d'information en ligne et s'en protéger.	64%	72%	77%	62%	66%
27. Éprouver des difficultés à travailler avec d'autres personnes.	91%	90%	97%	90%	91%
28. Éprouver des difficultés à collaborer au sein d'une équipe pour atteindre un objectif commun.	91%	92%	97%	89%	91%
29. Éprouver des difficultés à appliquer une procédure pour résoudre un problème.	86%	92%	91%	81%	86%
30. Éprouver des difficultés à trouver des solutions par moi-même.	85%	86%	77%	80%	83%
31. Éprouver des difficultés à organiser les déplacements en respectant les horaires.	78%	81%	85%	78%	79%
32. Éprouver des difficultés à organiser les déplacements vers un endroit nouveau.	79%	78%	87%	77%	79%
33. Eprouver des difficultés à respecter les horaires, les procédures et règlements.	88%	88%	94%	85%	87%
34. Projeter de créer votre activité en tant qu'indépendant.	19%	25%	21%	21%	21%
35. Projeter de travailler à l'étranger ou dans une autre région de Belgique.	27%	24%	28%	24%	25%

PART DE REPONSES « POSITIVES » SELON LA NATIONALITE

	Belgique	Europe	Hors Europe	Total
1. Savoir quel métier on est capable d'exercer.	90%	88%	79%	89%
2. Avoir eu au cours de ces 12 derniers mois l'occasion d'exercer ce métier.	37%	29%	32%	36%
3. Souhaiter exercer un métier que l'on n'est pas encore capable d'exercer.	60%	59%	50%	60%
4. Décrire les compétences nécessaires à l'exercice du métier et les conditions de travail.	53%	52%	43%	52%
5. Connaître les compétences maîtrisées.	53%	53%	41%	52%
6. Connaître les compétences à maîtriser.	50%	43%	44%	49%
7. Souhaiter travailler dans un domaine bien défini.	94%	93%	91%	94%
8. Connaître les étapes à mettre en œuvre pour la recherche d'emploi.	92%	84%	81%	90%
9. Connaître les outils à utiliser dans le cadre de la recherche d'emploi.	88%	79%	72%	87%
10. Nécessiter de l'aide pour rechercher de l'emploi .	68%	60%	47%	66%
11. Savoir où rechercher de l'aide pour rechercher de l'emploi ou une formation.	26%	28%	37%	26%
12. Avoir entrepris, au cours des 12 derniers mois, des démarches pour trouver du travail.	82%	79%	72%	81%
13. Ecrire un message simple avec une bonne orthographe.	76%	52%	40%	72%
14. Rédiger un CV, une lettre de motivation adaptée à la fonction sans faute d'orthographe.	70%	43%	34%	66%
15. Rédiger un rapport, une synthèse, des notes de cours, un compte-rendu de réunion.	59%	40%	34%	56%
16. Présenter de manière structurée son parcours professionnel ou de formation.	83%	71%	57%	81%
17. Adapter la manière de communiquer en fonction de la situation.	92%	91%	75%	91%
18. Débattre d'un sujet avec un groupe de personnes et en faire une synthèse orale.	70%	60%	63%	69%
19. Réaliser sans erreurs les opérations de base et effectuer des règles de trois.	73%	62%	60%	72%
20. Utiliser la logique pour résoudre des problèmes.	66%	50%	50%	64%
21. Utiliser des outils numériques pour rechercher de l'emploi.	91%	86%	94%	91%
22. Rechercher de l'information utile pour la recherche d'emploi via internet.	84%	69%	68%	82%
23. Communiquer à l'aide de courriers électroniques.	82%	69%	63%	80%
24. Utiliser les réseaux sociaux pour la recherche d'emploi.	62%	55%	53%	61%
25. Utiliser un logiciel de traitement de texte pour produire un texte, le mettre en page, ...	64%	41%	35%	61%
26. Connaître les risques liés au partage d'information en ligne et s'en protéger.	69%	52%	38%	66%
27. Éprouver des difficultés à travailler avec d'autres personnes.	91%	98%	86%	91%
28. Éprouver des difficultés à collaborer au sein d'une équipe pour atteindre un objectif commun.	91%	98%	86%	91%
29. Éprouver des difficultés à appliquer une procédure pour résoudre un problème.	86%	89%	76%	86%
30. Éprouver des difficultés à trouver des solutions par moi-même.	84%	84%	73%	83%
31. Éprouver des difficultés à organiser les déplacements en respectant les horaires.	20%	26%	24%	21%
32. Éprouver des difficultés à organiser les déplacements vers un endroit nouveau.	79%	79%	76%	79%
33. Éprouver des difficultés à respecter les horaires, les procédures et règlements.	88%	88%	82%	87%
34. Projeter de créer votre activité en tant qu'indépendant.	21%	16%	22%	21%
35. Projeter de travailler à l'étranger ou dans une autre région de Belgique.	25%	19%	37%	25%

PART DE REPONSES « POSITIVES » SELON L'AGE

	< 25 ans	25 à 29 ans	30 à 39 ans	40 à 49 ans	50 ans et +	Total
1. Savoir quel métier on est capable d'exercer.	90%	91%	88%	89%	89%	89%
2. Avoir eu au cours de ces 12 derniers mois l'occasion d'exercer ce métier.	43%	45%	32%	41%	27%	36%
3. Souhaiter exercer un métier que l'on n'est pas encore capable d'exercer.	61%	65%	62%	58%	55%	60%
4. Décrire les compétences nécessaires à l'exercice du métier et les conditions de travail.	53%	57%	52%	52%	48%	52%
5. Connaître les compétences maîtrisées.	52%	60%	54%	50%	47%	52%
6. Connaître les compétences à maîtriser.	52%	58%	53%	46%	42%	49%
7. Souhaiter travailler dans un domaine bien défini.	98%	96%	93%	92%	91%	94%
8. Connaître les étapes à mettre en œuvre pour la recherche d'emploi.	89%	96%	91%	92%	86%	90%
9. Connaître les outils à utiliser dans le cadre de la recherche d'emploi.	85%	95%	87%	86%	82%	87%
10. Nécessiter de l'aide pour rechercher de l'emploi.	64%	71%	65%	64%	68%	66%
11. Savoir où rechercher de l'aide pour rechercher de l'emploi ou une formation.	26%	26%	28%	27%	26%	26%
12. Avoir entrepris, au cours des 12 derniers mois, des démarches pour trouver du travail.	85%	87%	82%	82%	72%	81%
13. Ecrire un message simple avec une bonne orthographe.	78%	79%	66%	69%	70%	72%
14. Rédiger un CV, une lettre de motivation adaptée à la fonction sans faute d'orthographe.	70%	77%	63%	61%	64%	66%
15. Rédiger un rapport, une synthèse, des notes de cours, un compte-rendu de réunion.	58%	72%	56%	54%	49%	56%
16. Présenter de manière structurée son parcours professionnel ou de formation.	82%	82%	75%	83%	82%	81%
17. Adapter la manière de communiquer en fonction de la situation.	92%	93%	91%	89%	91%	91%
18. Débattre d'un sujet avec un groupe de personnes et en faire une synthèse orale.	65%	73%	73%	74%	63%	69%
19. Réaliser sans erreurs les opérations de base et effectuer des règles de trois.	71%	75%	70%	72%	72%	72%
20. Utiliser la logique pour résoudre des problèmes.	64%	73%	65%	60%	63%	64%
21. Utiliser des outils numériques pour rechercher de l'emploi.	99%	99%	94%	92%	78%	91%
22. Rechercher de l'information utile pour la recherche d'emploi via internet.	89%	90%	85%	82%	69%	82%
23. Communiquer à l'aide de courriers électroniques.	90%	94%	81%	79%	64%	80%
24. Utiliser les réseaux sociaux pour la recherche d'emploi.	77%	72%	64%	59%	43%	61%
25. Utiliser un logiciel de traitement de texte pour produire un texte, le mettre en page, ...	73%	75%	60%	60%	45%	61%
26. Connaître les risques liés au partage d'information en ligne et s'en protéger.	77%	77%	65%	63%	52%	66%
27. Éprouver des difficultés à travailler avec d'autres personnes.	91%	88%	92%	88%	93%	91%
28. Éprouver des difficultés à collaborer au sein d'une équipe pour atteindre un objectif commun.	91%	87%	92%	90%	92%	91%
29. Éprouver des difficultés à appliquer une procédure pour résoudre un problème.	85%	87%	83%	90%	85%	86%
30. Éprouver des difficultés à trouver des solutions par moi-même.	83%	80%	82%	87%	83%	83%
31. Éprouver des difficultés à organiser les déplacements en respectant les horaires.	81%	79%	76%	79%	82%	79%
32. Éprouver des difficultés à organiser les déplacements vers un endroit nouveau.	75%	80%	79%	79%	80%	79%
33. Éprouver des difficultés à respecter les horaires, les procédures et règlements.	88%	89%	85%	85%	90%	87%
34. Projeter de créer votre activité en tant qu'indépendant.	23%	28%	24%	21%	13%	21%
35. Projeter de travailler à l'étranger ou dans une autre région de Belgique.	33%	38%	25%	22%	16%	25%

PART DE REPONSES « POSITIVES » SELON LE GENRE

	Femmes	Hommes	Total
1. Savoir quel métier on est capable d'exercer.	89%	89%	89%
2. Avoir eu au cours de ces 12 derniers mois l'occasion d'exercer ce métier.	38%	35%	36%
3. Souhaiter exercer un métier que l'on n'est pas encore capable d'exercer.	61%	59%	60%
4. Décrire les compétences nécessaires à l'exercice du métier et les conditions de travail.	51%	52%	52%
5. Connaître les compétences maîtrisées.	52%	52%	52%
6. Connaître les compétences à maîtriser.	49%	50%	49%
7. Souhaiter travailler dans un domaine bien défini.	94%	94%	94%
8. Connaître les étapes à mettre en œuvre pour la recherche d'emploi.	89%	92%	90%
9. Connaître les outils à utiliser dans le cadre de la recherche d'emploi.	86%	87%	87%
10. Nécessiter de l'aide pour rechercher de l'emploi .	69%	64%	66%
11. Savoir où rechercher de l'aide pour rechercher de l'emploi ou une formation.	24%	29%	26%
12. Avoir entrepris, au cours des 12 derniers mois, des démarches pour trouver du travail.	79%	83%	81%
13. Ecrire un message simple avec une bonne orthographe.	72%	72%	72%
14. Rédiger un CV, une lettre de motivation adaptée à la fonction sans faute d'orthographe.	67%	65%	66%
15. Rédiger un rapport, une synthèse, des notes de cours, un compte-rendu de réunion.	57%	56%	56%
16. Présenter de manière structurée son parcours professionnel ou de formation.	78%	83%	81%
17. Adapter la manière de communiquer en fonction de la situation.	91%	91%	91%
18. Débattre d'un sujet avec un groupe de personnes et en faire une synthèse orale.	67%	71%	69%
19. Réaliser sans erreurs les opérations de base et effectuer des règles de trois.	67%	76%	72%
20. Utiliser la logique pour résoudre des problèmes.	60%	68%	64%
21. Utiliser des outils numériques pour rechercher de l'emploi.	92%	91%	91%
22. Rechercher de l'information utile pour la recherche d'emploi via internet.	82%	82%	82%
23. Communiquer à l'aide de courriers électroniques.	81%	79%	80%
24. Utiliser les réseaux sociaux pour la recherche d'emploi.	61%	61%	61%
25. Utiliser un logiciel de traitement de texte pour produire un texte, le mettre en page, ...	63%	59%	61%
26. Connaître les risques liés au partage d'information en ligne et s'en protéger.	66%	66%	66%
27. Éprouver des difficultés à travailler avec d'autres personnes.	91%	90%	91%
28. Éprouver des difficultés à collaborer au sein d'une équipe pour atteindre un objectif commun.	92%	90%	91%
29. Éprouver des difficultés à appliquer une procédure pour résoudre un problème.	86%	86%	86%
30. Éprouver des difficultés à trouver des solutions par moi-même.	83%	83%	83%
31. Éprouver des difficultés à organiser les déplacements en respectant les horaires.	79%	80%	79%
32. Éprouver des difficultés à organiser les déplacements vers un endroit nouveau.	76%	81%	79%
33. Éprouver des difficultés à respecter les horaires, les procédures et règlements.	86%	88%	87%
34. Projeter de créer votre activité en tant qu'indépendant.	21%	21%	21%
35. Projeter de travailler à l'étranger ou dans une autre région de Belgique.	18%	32%	25%

PART DE REPONSES « POSITIVES » SELON LA DUREE D'INOCCUPATION

	1. < 6 mois	2. 6<12 mois	3. 1<2 ans	4. 2<5 ans	5. > 5 ans	Total
1. Savoir quel métier on est capable d'exercer.	89%	91%	88%	87%	93%	89%
2. Avoir eu au cours de ces 12 derniers mois l'occasion d'exercer ce métier.	49%	45%	33%	24%	22%	36%
3. Souhaiter exercer un métier que l'on n'est pas encore capable d'exercer.	63%	66%	57%	56%	54%	60%
4. Décrire les compétences nécessaires à l'exercice du métier et les conditions de travail.	56%	58%	49%	46%	48%	52%
5. Connaître les compétences maîtrisées.	56%	55%	49%	51%	46%	52%
6. Connaître les compétences à maîtriser.	54%	53%	47%	45%	42%	49%
7. Souhaiter travailler dans un domaine bien défini.	95%	94%	93%	93%	91%	94%
8. Connaître les étapes à mettre en œuvre pour la recherche d'emploi.	89%	93%	92%	89%	90%	90%
9. Connaître les outils à utiliser dans le cadre de la recherche d'emploi.	87%	89%	90%	82%	86%	87%
10. Nécessiter de l'aide pour rechercher de l'emploi.	66%	67%	68%	62%	71%	66%
11. Savoir où rechercher de l'aide pour rechercher de l'emploi ou une formation.	27%	26%	24%	31%	23%	26%
12. Avoir entrepris, au cours des 12 derniers mois, des démarches pour trouver du travail.	80%	84%	86%	79%	74%	81%
13. Ecrire un message simple avec une bonne orthographe.	78%	74%	75%	62%	67%	72%
14. Rédiger un CV, une lettre de motivation adaptée à la fonction sans faute d'orthographe.	69%	69%	70%	58%	63%	66%
15. Rédiger un rapport, une synthèse, des notes de cours, un compte-rendu de réunion.	61%	58%	63%	47%	50%	56%
16. Présenter de manière structurée son parcours professionnel ou de formation.	84%	82%	80%	76%	81%	81%
17. Adapter la manière de communiquer en fonction de la situation.	91%	92%	96%	86%	92%	91%
18. Débattre d'un sujet avec un groupe de personnes et en faire une synthèse orale.	70%	71%	72%	68%	62%	69%
19. Réaliser sans erreurs les opérations de base et effectuer des règles de trois.	72%	72%	76%	68%	70%	72%
20. Utiliser la logique pour résoudre des problèmes.	65%	68%	69%	60%	58%	64%
21. Utiliser des outils numériques pour rechercher de l'emploi.	96%	91%	93%	89%	83%	91%
22. Rechercher de l'information utile pour la recherche d'emploi via internet.	89%	81%	86%	76%	71%	82%
23. Communiquer à l'aide de courriers électroniques.	91%	78%	81%	73%	66%	80%
24. Utiliser les réseaux sociaux pour la recherche d'emploi.	70%	61%	66%	53%	47%	61%
25. Utiliser un logiciel de traitement de texte pour produire un texte, le mettre en page, ...	70%	61%	62%	53%	52%	61%
26. Connaître les risques liés au partage d'information en ligne et s'en protéger.	75%	64%	68%	57%	56%	66%
27. Éprouver des difficultés à travailler avec d'autres personnes.	91%	93%	92%	88%	91%	91%
28. Éprouver des difficultés à collaborer au sein d'une équipe pour atteindre un objectif commun.	90%	92%	94%	90%	90%	91%
29. Éprouver des difficultés à appliquer une procédure pour résoudre un problème.	88%	84%	89%	83%	83%	86%
30. Éprouver des difficultés à trouver des solutions par moi-même.	84%	82%	84%	82%	83%	83%
31. Éprouver des difficultés à organiser les déplacements en respectant les horaires.	82%	80%	84%	73%	77%	79%
32. Éprouver des difficultés à organiser les déplacements vers un endroit nouveau.	80%	82%	81%	74%	74%	79%
33. Éprouver des difficultés à respecter les horaires, les procédures et règlements.	91%	87%	90%	83%	82%	87%
34. Projeter de créer votre activité en tant qu'indépendant.	24%	22%	27%	17%	13%	21%
35. Projeter de travailler à l'étranger ou dans une autre région de Belgique.	32%	27%	24%	22%	16%	25%

TABLEAUX DE SYNTHÈSE DE LA RELATION ENTRE LES DIFFÉRENTES VARIABLES ET LES DOMAINES « DE COMPÉTENCES » STRUCTURANT L'ANALYSE.

Domaine	Caractéristiques des réponses à l'enquête en fonction du / de la ...					
	Territoire	Niveau de diplôme	Nationalité	Classe d'âge	Genre	Durée d'inoccupation
S'identifier à un métier		Plus on est diplômé, plus on a de chance d'avoir eu une expérience récente.		DEI de 25-29 ans ont tendance à avoir davantage une expérience récente que ceux de 50 ans et plus		Les DEI avec une courte durée d'inoccupation ont plus souvent connu une expérience récente.
Créer les conditions favorables à la réussite d'un projet et recherche d'emploi		Plus on est diplômé, plus on a de chance de connaître les étapes et outils de la recherche d'emploi.		DEI de 25-29 ans ont tendance à mieux connaître les outils et étapes de la recherche d'emploi et à avoir récemment recherché de l'emploi que les DEI de 50 ans et plus.		
Communiquer à l'écrit		Plus on est diplômé, plus on a de chance de maîtriser l'écrit	Etrangers non-européens maîtrisent moins la communication écrite et orale, présumée ici en langue française.	25 – 29 ans maîtrisent davantage l'écrit que leurs aînés.		Les DEI avec moins de 2 ans d'inoccupations semblent maîtriser davantage l'écrit.
Communiquer à l'oral		Plus on est diplômé, plus on a de chance de maîtriser l'oral (excepté adapter son discours)				
Compétences mathématiques	Hainaut et Liège plus faibles que Luxembourg et Namur – BW.	Plus on est diplômé, plus on a de chance de maîtriser les mathématiques	Utiliser la logique (calcul de tendance, de moyenne) serait davantage maîtrisé par les DEI belges qu'étrangers.		Les hommes maîtriseraient davantage les mathématiques que les femmes.	
Utiliser les ressources numériques	Liège plus faible que les autres sur l'utilisation du traitement de texte.	Plus on est diplômé, plus on a de chance de maîtriser les outils numériques	Les étrangers, en particulier ceux non européens éprouvent davantage de difficultés.	Les DEI de 50 ans et plus semblent moins maîtriser les outils numériques.		Plus grande maîtrise des DEI de courte durée (< 2 ans) que de ceux de longue durée.
Travailler en équipe		Les très peu diplômés connaissent davantage de difficultés en la matière que les autres.				
Agir face aux imprévus	Hainaut et Liège plus faibles que Luxembourg et Namur – BW.					
Organiser ses déplacements		Plus on est diplômé, moins on a de chance d'éprouver des difficultés.				
Respecter les règles						
Créer son activité		Surreprésentation des diplômés du supérieur par rapport aux autres		Les DEI de 50 ans et plus projettent moins de créer leur activité.		
Travailler en dehors de la Wallonie				Intéresse davantage les DEI de 25 à 29 ans et moins ceux de 40 ans et plus.	Les hommes seraient plus enclins à travailler en dehors de Wallonie que les femmes.	Plus fréquent chez les DEI de courte durée que chez ceux de longue durée.