



RéSolution - conférence finale Bruxelles 14/12/2021

9h30/10h : Propos d'introduction

Discours de bienvenue de Mr Denis Stokkink, Président, POUR LA SOLIDARITÉ-PLS. Mr Stokkink rappelle les modalités de financement du programme ainsi que son objectif : la remobilisation des personnes éloignées de l'emploi. Les acteurs du projet sont également présentés.

Mr Stokkink annonce le programme de la matinée. Le contexte du projet est rappelé, il n'y a pas d'énormes différences de problématiques entre les pays européens, mais des différences entre les catégories de personnes concernées. Le projet Resolution a ainsi vocation à fournir des outils pratiques pour remobiliser les personnes éloignées de l'emploi.

Hilda Mencaraglia, Responsable programme Territoire, Institut de l'entreprise et de l'innovation Sociale (IDEiS), prend la parole.

La plateforme de formation Resolution est l'aboutissement de 29 mois de travaux, rendu possible par l'investissement de l'équipe projet.

Cette plateforme est désormais en phase de finition. Elle sera accessible gratuitement en ligne et à disposition de tous les professionnels intéressés.

Ce projet s'inscrit dans le cadre Erasmus+ des projets de coopération transnationale sur des dispositifs de formation innovants. L'enjeu en est la professionnalisation des personnes de terrain.

L'équipe projet est composée de : 5 pays, 7 structures issues de l'Insertion professionnelle, organisme de formation ;

Ce projet est né de constats partagés par les partenaires :

- Des difficultés sont rencontrées pour repérer & remobiliser dans des dispositifs existants qui sont contraignants & trop classiques. Ces dispositifs sont "boudés" par les bénéficiaires potentiels.
- Personnes en grande fragilités (NEET/DE de + 12 mois/bénéficiaires des minimas sociaux/invisibles/ personnes découragées ou en situation de rue)

Ce constat pointe les manquements suivants :

- Manque d'information de proximité
- Manque d'accompagnement à l'usage du numérique en proximité
- Baisse de fréquentation des espaces dédiés à l'information
- Augmentation de la rupture avec les institutions / publics en situation de non-demande (minimas sociaux par exemple...)
- Défiance vis-à-vis des modèles d'accompagnement existant
- Il faut réfléchir à de nouvelles modalités d'accompagnement
 - a. Le consortium d'acteur présente, dans la plateforme de formation, des initiatives qui sont transférables. Cela permettrait de guider des

professionnels démunis dans l'accompagnement des publics éloignés de l'emploi.

- Ces publics éloignés de l'emploi ont besoin de réponses très concrètes et sont dans une logique de résultats immédiats.

Les objectifs du projet sont à nouveau précisés :

- Permettre aux professionnels de communiquer et transmettre à d'autres professionnels, dans une logique de pair à pair :
 - Conseils/expériences
 - Postures
 - Bonnes pratiques
 - Retours d'expériences
- Permettre l'acquisition par les professionnels
 - De nouvelles approches et pratiques pour remobiliser les publics
 - De favoriser la transférabilité des initiatives au sein des pays partenaires et d'autres pays
 - Renforcer la coopération entre acteurs de la formation et de l'insertion socio-professionnel
- Rappel des étapes du projet
 - Frise chronologique d'octobre 2019 à janvier 2022
 - Un report de 3 mois demandé à l'agence Erasmus suite à des difficultés liées à la crise sanitaire. Toutes les réunions transnationales ont été annulées et beaucoup de travail à distance a été demandé, ce qui ne favorise pas forcément l'ingénierie collective
 - Les réunions de dissémination se sont faites à distance
 - Des tests finaux en préparation
- En Parallèle
 - Des Comités de pilotage mensuels
 - Des Comités techniques
 - Un travail sur l'ingénierie des productions intellectuelles
 - Un Groupe communication s'est chargé du site web du projet et de la diffusion de newsletters
- Ensemble des productions réalisées
 - Une plateforme numérique d'apprentissage, l'application Moodle a été mise en œuvre, traduite en 6 langues (français, espagnol, catalan, italien, hongrois et anglais)
 - Une construction d'outils sur le repérage
 - Des actions de remobilisation proposées dans une boîte à outils

Cette plateforme sera ouverte à tous, il semble pertinent de la destiner aux nouveaux professionnels

3 types de ressources sont proposées à travers cette plateforme :

- Une boîte à outils de pratiques transférables, base de données regroupant les projets des partenaires autour de la remobilisation.
- Des tutoriels de formation, permettant la transférabilité des projets de la boîte à outils. Ces tutoriels proposent des témoignages et des conseils.
- Un MOOC constitué de 4 modules.

3

Une 1ère phase de test a eu lieu en mai 2021 : les 1ers retours sont encourageants et confirment la pertinence de la proposition confirmée

Une 2ème phase de tests aura lieu en fin d'année 2021 et début 2022 : des étudiants et des futurs accompagnants professionnel testeront les productions.

Résultats & impacts attendus :

- L'utilisation de la plateforme par au moins 20 structures de l'insertion
- Exploité au moins 80% des retours des tests
- Pouvoir intégrer des acteurs / financeurs de l'insertion qui seraient intéressés pour disséminer
- Poursuivre la collaboration transnationale après le projet, à travers des actions de communication et des mises à jour des contenus.

Des bénéfiques à long terme recherchés :

- Adaptation de l'offre de formation à l'insertion
- Contenu innovants accessibles en ligne
- Approches différentes permettant une reconnexion aux dispositifs de droit commun

10.00 – 10.30 : Recommandations pour mieux (re)mobiliser les personnes éloignées de l'emploi

Estelle Bacconnier, Responsable des politiques, Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'inclusion (DG EMPL), Commission Européenne. Elle travaille à la Direction générale de l'emploi et des affaires sociales / économie sociale

Mme Bacconnier rappelle l'intérêt des collaborations, du partage des idées et de l'innovation au niveau européen.

Les questions sociales n'étaient pas forcément au cœur de l'Union Européenne mais la promotion de l'inclusion sociale est néanmoins un enjeu majeur en Europe.

Depuis 2019 des avancées positives ont été réalisées dans ce domaine avec un pilier des droits sociaux avalisé en mai 2021 lors d'un sommet à Porto avec 3 objectifs fixés :

- . Au moins 78% des personnes des 20/64 ans devraient avoir un emploi

- . 60% des adultes devraient participer à des actions de formation chaque année
- . Le nombre de personnes en situation d'exclusion sociale devrait baisser de 15 millions

Mme Bacconnier souligne le lien étroit entre le projet Resolution et les objectifs de l'union européenne. Les transitions sociétales ne pourront se faire sans la prise en compte de ces enjeux sociaux.

Dans le contexte covid, la vulnérabilité des publics éloignés de l'emploi est exacerbée. Beaucoup de craintes d'avoir une génération "perdue". Cependant il y a là une opportunité de repenser la manière dont on conçoit l'économie qui doit être au service des personnes. Elle rappelle que le chômage structurel a augmenté sur la dernière décennie (2007/2013 = 0,997%, doublement des chômeurs de longue durée / 12 millions d'européen). Une baisse du chômage a eu lieu dans les années suivantes mais le taux de retour à l'emploi parmi les chômeurs de longue durée est assez bas.

Mme Bacconnier cite les recommandations faites aux états membres d'agir sur 4 axes :

- . Encourager l'inscription des chômeurs de longue durée auprès des structures d'insertion
- . Renforcer la formation des publics
- . Améliorer la continuité du soutien
- . Développer les partenariats entre tous les acteurs mobilisés pour le retour à l'emploi des chômeurs de longue durée et mettre en place des services à destination des employeurs

Un rapport de 2019 fait le point sur ces objectifs :

- . Des problèmes persistants (guichets uniques difficiles à mettre en place / seuls 14 états membres sont mis en place)
- . Une collecte de données statistiques sur la question du chômage de longue durée
- . Le taux de participation des chômeurs de LLD est très variable d'un état à l'autre. Moyenne de 8% mais 3% en Grèce et Italie jusqu'à 48% en Suède
- . L'initiative de garantie jeunesse est citée en exemple, il s'agit d'un corpus de recommandation sur le traitement des besoins des jeunes.

Mme Bacconnier ajoute que l'UE a adopté un plan d'action sur l'économie sociale la semaine dernière. Les objectifs principaux sont : la création Emploi, l'Inclusion sociale, la reconnaissance du rôle des entreprises d'intégration sociale par le travail

3 piliers pour ce plan d'action sont mis en évidence :

- Amélioration des conditions cadres (règles / politiques / législations)
- Développement d'outils concrets qui permettent de soutenir l'activité des organisations de l'économie sociale (accompagnent des entreprises sur le terrain / financement)
- Visibilité et reconnaissance de l'économie sociale
- Mesures phares & en lien avec la remobilisation des personnes éloignées de l'emploi

Des campagnes de sensibilisation sont mise en œuvre, ayant pour objectif :

- L'amélioration de la collecte des statistiques sur le rôle et le poids de ces organisations
- La mise en œuvre de marchés publics socialement responsables

Depuis 2014 une favorisation des objectifs sociaux dans les marchés publics est mise en œuvre mais avec des difficultés :

- Accompagner à la diffusion des possibilités
- Le renforcement de l'échange de bonnes pratiques Local / centre européen de compétences pour l'innovation sociale
- Action et encouragement pour que les incubateurs qui accueillent des entreprises soient mieux adaptés au besoin spécifique l'économie sociale
- Développement des outils financiers et accès à l'information sur les sources de financement existants, trop peu d'acteurs les connaissent et les utilisent en pratique.

10.30 – 11.10 Présentation de la plateforme ReSolution

- Frédéric Simplot, Ingénieur pédagogique, GIP FTLV de l'académie de Besançon

Mr Simplot présente les principaux aspects de la plateforme

- C'est une instance Moodle, application de e-learning la plus répandue dans le monde de la formation.
- Accessible en 6 langues (français, anglais, hongrois, italien, catalan, espagnole)
- Cette plateforme est accessible partout dans le monde, les pratiques exposées proviennent de 6 pays Européens et ont été testées dans 10 villes. L'accès aux cours est gratuit.

La conception des contenus pédagogiques a commencé en 2019, des tests ont eu lieu début 2021. La finalisation des contenus est prévue pour début 2022.

Mr Simplot, communique les statistiques des productions pédagogiques :

- 16 projets sont exposés
- 3 tutoriels vidéo sont proposés pour chaque projet
- Le MOOC contient 15 vidéos
- 4 phases d'évaluation sont proposées, soit un total de 42 exercices

En prenant en compte les 6 langues utilisées pour les productions, les statistiques des productions sont :

- 96 projets
- 288 fichiers de sous-titrages
- 252 questions d'évaluation
- 492 activités formatives

Précisions sur l'utilisation de la plateforme :

- L'accès se réalise en auto-inscription
- Une fois son compte créé, le participant devra choisir un cours suivant ses préférences linguistiques.

A travers ces productions pédagogiques, les objectifs de l'équipe projet sont :

- De donner envie d'innover, chaque partenaire du projet a partagé sa passion, son témoignage et ses nouvelles expériences sur le terrain, ses retours d'expériences
- De former les professionnels au contexte actuel
- De former à travailler avec des publics éloignés de l'emploi

Mr Simplot présente l'interface de la plateforme et décrit les contenus pédagogiques.

Les sections sont montrées au public :

- Accueil
- MOOC
- Tutoriels
- Boite à outils

Ce découpage sectionnel permet d'adapter les contenus suivant le besoin d'information et la disponibilité de l'apprenant.

Des vidéos ponctuent la progression pédagogique de l'apprenant.

La progression pédagogique n'inclut pas d'intervention d'un formateur, c'est une contrainte du projet.

La section boite à outils, répertoire de pratiques innovantes à travers les projets capitalisées par les structures partenaires :

Une vidéo introduit la boite à outils

Les fiches projets sont composées d'une section "Description", d'une section "mise en œuvre" et le téléchargement d'une fiche au format pdf propose une lecture plus détaillée.

La section tutoriels reprend les projets de la boîte à outils et les présente sous un angle différent, celui de la transférabilité. Ainsi, chaque projet se voit augmenté par :

- Une carte mentale du projet
- Une vidéo explicative du projet faisant intervenir les parties prenantes
- Une frise chronologique permettant d'apprécier la temporalité des différentes étapes clés suivies par les parties prenantes pour atteindre leurs objectifs
- Un schéma organisationnel détaillant les acteurs mobilisés
- Des témoignages des parties prenantes et notamment des bénéficiaires

La section MOOC avec des objectifs d'apprentissage, ventilés dans les 4 parties :

- Définir les publics cibles
- Améliorer le repérage
- Mieux accompagner
- Rencontrer le monde de l'emploi

- Évaluer ses acquis

Chaque partie du MOOC est structurée de la façon suivante :

- Définition des objectifs de la partie
- Vidéo d'introduction comprenant :
 - . Des activités interactives ponctuées de quiz
 - . Un test de validation / 70% de réussite pour passer
 - . Une banque documentaire : Législation, Services de référence, Bonnes pratiques inspirantes

Présentation rapide des contenus et de leur originalité (mode recette de cuisine / roman photos...)

Echanges avec la salle :

Questions des participants sur la disponibilité de la plateforme et les certificats délivrés dans le cadre de ce cours en ligne.

Mise à jour ? Pas sur le fond car durée de vie de la plateforme imaginée à 2 ans

Possible nouveau projet concernant la certification

Demande s'il sera possible de dialoguer entre apprenants & si les apprenants pourront ajouter leurs propres contenus ? (pas de réponse car cela ferait partie d'un nouveau projet)

11.30 – 12.30 Perspectives pour l'emploi des personnes éloignées de l'emploi Modératrice

Participant(e)s :

- Mara Costanzo, Chargée de projets, Cooperativa ORSO de Turin (Italie)
- Catherine Kinet, Directrice, Cités des Métiers de Bruxelles
- Odile Dupont, Experte, Direction générale produits & services, Le FOREM - Office wallon de la formation professionnelle et de l'emploi
- Françoise Kemajou, Administratrice déléguée, POUR LA SOLIDARITÉ

Le débat est animé par Mara Costanzo

1ère question : quelles initiatives ont été mise en place pour remobiliser les personnes éloignées de l'emploi dans les structures des invitées, quelles réponses a apporté cette initiative

- **Catherine Kinet :**

Ouverture d'une CDM à Bruxelles en mars 2018 pour accueillir les publics en accord avec la charte du RICDM. Tous les publics sont accueillis et des partenaires sont rassemblés en un lieu central :

- a. Public éloigné : qui ne connaît pas les organismes qui peuvent aider / ne connaît pas le marché de l'emploi / ne sait pas qu'elles sont ses propres compétences



- b. Le lieu répond à toutes les questions de ces publics parfois très jeunes ou un peu plus âgés
- c. Des photos sont diffusées illustrant une posture d'accueil différente dans des locaux chaleureux, équipé d'ordinateurs pour les recherches en autonomie
- d. Des médiateurs numériques circulent pour aider les publics dans les recherches et accroître la capacité des publics en rupture numérique
- e. Fin 2019 : étude de satisfaction 9,5 usagers sur 10 sont très satisfaits. 9 sur 10 ont trouvé des réponses à leurs questions
- f. Les conseillers vont à la rencontre des publics avec un bus. Ils sont sur le terrain et pas derrière un bureau pour discuter avec les publics
- g. En particulier pour les NEETs, la dernière initiative est une combinaison de plusieurs aspects de ce qui peut intéresser les jeunes : module de 10 Jours boîte/atelier d'écriture/atelier citoyenneté avec débat & échanges / animations sur la connaissance de soi, des métiers. Le développement des CDM permettra de mieux guider les publics tout au long de leurs vies.

- **Odile Dupont :**

Atelier de pédagogie personnalisée proposant un accompagnement adapté, illustré par une citation de Bernard Alasgro (chercheur et professeur) la "Cherwoodisation» processus silencieux et progressif du décrochage d'un grand nombre de citoyen. Une partie de la population disparaît des registres.

Les personnes éloignées de l'emploi ne sont représentées qu'en termes négatifs, ils ne sont rien et ne sont pas reconnus dans ce qu'ils sont / on ne se pose pas la question de savoir si c'est l'emploi qui s'éloigne des gens et pas l'inverse. L'éloignement du marché est une tendance forte qui doit être contrée.

Dès 2015 le FOREM a commencé à développer des projets (cellules de reconversion) le Fonds Européen d'Ajustement à la Mondialisation permettait de créer des actions pour former les NEETs = projet Coup de Boost.

Il y a aussi le projet de mentorat

Le projet AP, inspiré de la France. Formation sur les compétences de base pour l'accès à des formations qualifiantes. Des outils de positionnement sont développés pour que les personnes connaissent leurs niveaux et qu'une offre de formation personnalisée soit proposée. Pb du changement de posture des formateurs qui ont eu des difficultés à adapter leurs thématiques de formation. Également pb du public qui ne vient pas spontanément.

Constat : il faut changer nos méthodologies d'accompagnement. Le FOREM a pour mission d'accompagner 400 000 demandeurs d'emplois par an ce qui rend impossible un accompagnement individualisé de qualité. Pour remédier à cela, ils travaillent sur l'IA qui permet de travailler sur des groupes qui ont des besoins différents (e-conseil à distance / conseiller sectoriel pour les gens qui ont déjà un métier et des difficultés à l'usage du numérique / méthodologies d'insertion socio-professionnel pour les éloignés de l'emploi). La personne éloignée est prise en compte dans sa difficulté globale (logement / famille) Il faut du temps pour accompagner, un suivi en temps réel et pas tous les 3 mois, un changement au niveau de la responsabilité de l'accompagnant. Rupture avec le politique, les attendus chiffrés de 140 dossiers par conseiller alors qu'un accompagnement de qualité nécessite un max de 70 dossiers par conseiller.

- **Françoise Kemajou :**

Mme Kemajou félicite la réflexion du FOREM qui concorde avec celle de PLS. Elle présente le projet d'accompagnement 100% jeunes (50 jeunes par an) qui s'inscrit dans la devise de PLS "prendre pour agir". L'analyse du terrain a conduit à ce projet avec un accompagnement holistique en coopération avec d'autres partenaires pour la prise en charge des pbs sociaux/administratif/logement).

Accompagnement d'un an mixant l'accompagnement individuel et collectif. Les jeunes redécouvrent ainsi le groupe et par extension la société. Une ouverture est réalisée à travers les ateliers sportifs et intellectuels ou de découverte des métiers. Posture de l'accompagnant qui est une posture d'égalité (reconnaissance de l'expertise du vécu) Un projet de mentorat pour poursuivre 100% jeunes/ amener le bénéficiaire à se créer un réseau pour s'ouvrir des portes. La disponibilité du mentor bénévole met en confiance le bénéficiaire. Celui-ci est valorisé par le mentor qui donne de son temps pour le bénéficiaire l'amenant à prendre conscience de sa valeur.

PLS va chercher les jeunes là où ils sont (logement sociaux / instituts psychiatriques). Le marché de l'emploi parait déconnecté de la réalité. Cependant les entreprises qui ont actuellement du mal à recruter sont ouvertes à d'autres profils

2ème question : sur la base de votre expérience de terrain, quelle perspective voyez-vous pour améliorer l'inclusion des personnes éloignées de l'emploi

- Catherine Kinet : renforcer les dispositifs démarrés à la CDM de Bruxelles. Dans la région des CDM Belges, les politiques sont mobilisés avec la création d'un dispositif d'orientation tout au long de la vie.
- Odile Dupont : En France, les grosses entreprises développent des politiques à destination des jeunes pour les amener à tester des métiers "hall 42 de Michelin". La formation alternée va commencer à prendre de l'ampleur en Belgique. Le projet RECTEC peut se décliner en ce sens. Il propose un référentiel et une méthodologie pour mettre en évidence les compétences informels d'une personne. Le projet Recapass : reconnaissance des compétences acquises en association. Les bénévoles peuvent valoriser leurs compétences transversales. Un système d'open badge est mis en œuvre dans cette optique. L'association Reconnaître (Serge Ravet) est partenaire. Il faut s'inspirer des travaux de badgeons la Normandie, badgeons les hauts de France.
- Françoise Kemajou : Il faut continuer la lutte contre le décrochage scolaire pour agir à la source. Lutter contre le harcèlement scolaire.

Questions et réponses avec la salle :

Mme Dupont & Mr Stokkink reconnaissent les convergences des constats entre les acteurs. Mme Dupont exprime sa crainte que les politiques ne saisissent pas la situation.

Question sur le chat : la pandémie a-t-elle eu une incidence ?

Mme Dupont : tout doit pouvoir se faire à distance, c'est dommageable pour les publics éloignés qui ne maîtrisent pas les technologies

10

Question du public dans la salle : Les Espaces Publics Numériques pourraient-ils être mis en œuvre pour améliorer la couverture géographique de ces interventions en lien avec les CDM. Un lien peut-il être fait entre le projet Resolution et la formation des accompagnants numériques ?

Mme Kemajou : la fracture numérique s'est accentuée, il faut s'appuyer sur tous les espaces communautaires qui devraient devenir des espaces numériques avec des personnes en capacité de les animer.

Mme Dupont : sur la région Wallonne, il y a des communautés de pratiques. Un profil a été défini sur les accompagnateurs numériques (projet Star Digital qui vise à développer les pratiques des publics très faibles en numériques en s'appuyant sur le référentiel DigComp)

Mme Kinet : Les publics sont venus vers des choses nouvelles : ils viennent pour suivre des formations à distance, il a fallu aménager l'espace. Le métier de médiateur numérique se professionnalise au sein du réseau des CDM.

12.30 – 12.45 Conclusions

Hilda Mencaraglia, Responsable programme Territoire, Institut de l'entreprise et de l'innovation Sociale (IDEiS).

Matinée riche en retours d'expériences et en échanges, remerciements à tous les intervenants pour les propos qui replacent bien le public éloigné de l'emploi au centre et qui resituent bien comment le remobiliser et l'aider.

Elle remercie les participants de cette matinée ainsi que le travail des techniciens qui ont pu permettre la retransmission en direct de cet évènement.

Sur le site www.projectresolution.eu : un compte-rendu de la matinée sera publié, l'accès à la plateforme Moodle sera communiqué dès que possible