



2020

Asbl Centrale de l'Emploi
de la Ville de Bruxelles



Rapport d'activités

INTRODUCTION	4
RAPPORT 2020	6
PERSPECTIVES 2021	7
LA CENTRALE DE L'EMPLOI	8
1. Missions de la Centrale de l'Emploi	8
2. Gestion du personnel	9
a. L'équipe	9
b. Organigramme	10
MISSION D'INFORMATION	
1. Accueil et accompagnement du public	12
a. Accueil général du bâtiment	12
b. Permanences sociales	14
c. Bus de l'Emploi : permanences, aide médicale	17
2. Formations	20
a. Atelier "Plus et mieux avec moins"	20
b. Atelier "Nouveaux départs"	22
c. Formation Relais Emploi Formation (REF)	23
3. EPN et cours informatiques	28
a. Ateliers informatiques	28
b. Espace Public Numérique (EPN)	30

MISSION D'INTERFACE

1. Projets de la Centrale de l'Emploi	32
a. Organisation du Salon "Cap vers l'Emploi"	32
b. Nouvelles antennes de l'Emploi sur le territoire de la Ville	33
c. Participation au Contrat de Quartier Durable des Marolles	34
d. Atelier Bois & Métal	34
e. Déménagement de la Maison de l'Emploi	35
2. Projets avec les partenaires	35
a. Partenariat avec des associations de terrain	35
b. Partenariat avec JobYourself	36
c. Préparation de « Brussels On the Move »	36
3. Outils de communication	39
a. JOBrusseleir	39
b. Site Web	40
c. Réseaux sociaux	42
4. Logistique dans le bâtiment	43
MISSION D'OBSERVATOIRE	
a. Actions en lien avec la crise sanitaire	44
b. Actions en lien avec le site web	46

INTRODUCTION

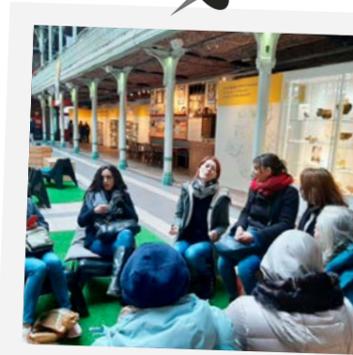
Ce rapport vous présente l'ensemble des activités et des projets de l'ASBL Centrale de l'Emploi de la Ville de Bruxelles pour l'année 2020.

À travers les trois principales missions de la Centrale de l'Emploi, vous découvrirez les projets concrets réalisés par l'ASBL tout au long de l'année. Bien évidemment, en raison de la pandémie de Covid-19, beaucoup de projets ont dû être annulés ou reportés. Malgré cela, nous avons tenu à rester le plus présent possible pour les chercheurs d'emploi, que ce soit en continuant de proposer nos services habituels en présentiel, dans le respect des règles sanitaires, ou en réorganisant à distance les nouveaux projets.

Dans ce rapport, nous évoquerons également les aspects liés à la gestion du personnel, l'administration et la comptabilité de l'ASBL mais aussi le rôle assumé par l'asbl en tant que coordinateur logistique des différents partenaires réunis au sein de la Maison de l'Emploi de Bruxelles-Ville.

Enfin, nous terminerons par la présentation des grands enjeux, projets et perspectives pour 2021. Entre autre, nous aborderons le projet de déménagement de la Maison de l'Emploi dans un nouveau bâtiment plus spacieux et la nouvelle philosophie de travail entre partenaires qui accompagnera ce changement.

Bonne lecture.



Projet "Nouveaux Départs"



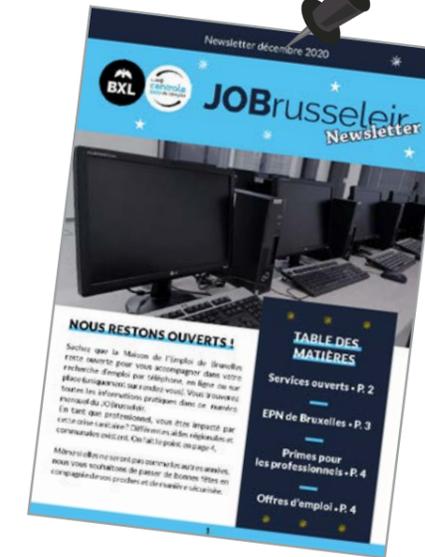
Bus de l'Emploi pour les tests Covid-19



EPN & Ateliers informatiques



Brussels On The Move



Agents d'accueil



Préparation CAP vers l'Emploi



Quartier Marolles



Logistique du bâtiment

Comme vous vous en êtes rendus compte, l'année 2020, en raison de la pandémie du covid-19, fut particulièrement compliquée à organiser. Des actions ont dû être annulées, des événements, reportés et des initiatives, modifiées. Pourtant nous avons réussi à continuer nos missions essentielles à réaliser des projets et à réfléchir à de nouveaux objectifs :

- L'accueil du public au sein du bâtiment a toujours continué. Nous n'avons jamais fermé la Maison de l'Emploi ;
- Les informations auprès des chercheurs d'emploi (JOBrusseleir, Facebook, ...) ont toujours été diffusées ;
- La présence dans les quartiers a pu être maintenue lorsque ce fut possible avec les antennes décentralisées ;
- L'EPN est resté fermé un mois mais a ensuite été relancé toute l'année ;
- L'accompagnement social a été maintenu dans des conditions sociales très difficiles de pauvreté et de détresse ;
- Le bus de l'emploi a rempli un rôle capital dans la santé des citoyens en servant d'antenne de tests covid mobile pour les personnes âgées des maisons de repos puis pour les citoyens les plus défavorisés.

La Centrale a également joué un rôle majeur dans l'organisation du projet de déménagement de la Maison de l'Emploi.

Nous avons gardé les contacts et réussi des actions avec nos partenaires, JobYourself, Télé-Service et le Centre Social du Béguinage...

Le projet « Brussels on the Move » sur la capacité de déplacement des chercheurs d'emploi et le cosearching a été maintenu en respectant toutes les obligations dues au Covid.

Des réflexions ont eu lieu concernant nos formations en privilégiant la communication, les réseaux sociaux, le marketing digital ou encore le perfectionnement informatique ou graphique.

Notre site internet a été fortement modernisé et nos canaux d'information se sont étendus.

Plus que jamais, nous avons tenté de rester proches des chercheurs d'emploi bruxellois.

L'année 2020 a été une année éprouvante pour tous et à différents niveaux. Il a été fondamental d'en tirer rapidement les leçons, d'agir en conséquence en réadaptant nos manières de travailler afin de continuer à venir en aide aux chercheurs d'emploi.

Garder la Maison de l'Emploi ouverte, tout en respectant les mesures sanitaires, a été l'une de nos priorités majeures. En effet, dès le début de la crise sanitaire nous n'avons jamais hésité et avons rapidement pris la décision de garder nos services accessibles à tous les chercheurs d'emploi.

L'EPN reste ouvert au service de tous.

La relation avec les chercheurs d'emploi a été maintenue grâce à des JOBrusseleirs réduits mais paraissant plus souvent. Le partenariat avec JobYourself a continué lui aussi.

Certains de nos projets, tels que « Brussels on the Move », ont été réadaptés et, en partie, numérisés pour pouvoir rester en contact avec les chercheurs d'emploi. Le succès fut tel qu'il a même été dédoublé.

Nous avons également profité de cette période pour réfléchir à des pistes d'avenir efficaces et novatrices. Nous voulons mettre le focus de nos formations sur un accès plus important au monde informatique et digital, dans le but de réduire la fracture digitale encore trop importante. Un inventaire des EPN sera constitué et une cartographie permettra à chacun de pouvoir se rendre à l'EPN généraliste le plus proche possible de chez lui, sera déjà une des premières étapes afin de mieux faire connaître cet outil/service au plus grand nombre de citoyens.

Des projets locaux d'Actiris, en collaboration avec toutes les infrastructures de la Maison de l'Emploi, se feront également dans le domaine de l'accès à l'informatique et au digital.

L'attention sera également consacrée aux réseaux sociaux. Après des formations ciblées, la Centrale de l'Emploi augmentera considérablement sa sphère d'influence comme elle l'a déjà commencé auprès des commerçants, patrons d'établissements ou entreprises pourvoyeuses d'emploi et permettra de toucher de plus nombreuses personnes en recherche d'un emploi.

Nous allons donc continuer à préparer, motiver et orienter nos chercheurs d'emploi pour qu'ils puissent se réaliser dans des métiers d'avenir ou en pénurie et continuer à relever le défi de l'emploi et de la formation.



Fabian Maingain,
Président de l'ASBL Werk Centrale de l'Emploi

1. Missions de la Centrale de l'emploi

En 2019, suite au changement de législature, l'ASBL la Centrale de l'Emploi a changé de président. C'est désormais Fabian Maingain, Échevin de l'Emploi et des Affaires économiques de la Ville de Bruxelles, qui préside l'association.

Organisme relais, elle a pour objectif d'informer les différents publics sur ce qui a trait à l'emploi et la formation et d'analyser les besoins en matière d'emploi et de formation sur la Ville de Bruxelles.

La Centrale de l'Emploi a 3 missions principales :

INFORMATION : Donner une vision claire de la réalité du marché de l'emploi et guider les chercheurs d'emploi sur les questions d'emploi et de formation.

INTERFACE : Réaliser des projets destinés aux employeurs et demandeurs d'emploi, participer aux projets des partenaires ISP et initier des projets novateurs répondant aux besoins du terrain.

OBSERVATOIRE : Récolter des informations, analyser la situation du marché de l'emploi bruxellois et vulgariser ces informations sous forme de publications ou d'outils de communication.

Concrètement, la Centrale de l'Emploi de la Ville de Bruxelles propose les services suivants :

Accueil de première ligne :

- Un accueil général et orientation du public au sein de la Maison de l'Emploi de la Ville de Bruxelles ;
- Une aide sociale individuelle avec une assistance sociale.

Informatique :

- Un Espace Public Numérique et des cours informatiques à Bruxelles-Centre.

Communication :

- Le JOBrusseleir : une newsletter où trouver l'actualité des partenaires de la Maison de l'Emploi de Bruxelles-Ville ;
- Des outils pour faciliter sa recherches d'emploi : brochures, site web, réseaux sociaux, etc.

Rencontres/Événements :

- Des salons sur l'emploi et la formation dans différents domaines ;
- Des antennes décentralisées dans les quartiers ;
- La création d'ateliers et d'événements destinés à favoriser la rencontre entre chercheurs d'emploi et employeurs ;
- Des aides à l'emploi dans des quartiers en mutation et/ou en difficulté.

Observatoire :

Publication d'articles de fond, vidéos, enquêtes qui ont pour but de faire un focus sur une thématique précise de l'emploi ou de la formation, de mettre en lumière les personnes derrière les chiffres, de replacer la parole des hommes et des femmes que nous rencontrons sur le terrain.

Découvrez dans ce rapport les détails et les résultats en chiffres de ces activités pour l'année 2020.

2. Gestion du personnel

a. L'équipe

Comme en 2019, l'équipe de la Centrale de l'Emploi compte 9 personnes : 4 agents détachés de la Ville de Bruxelles, 4 personnes engagées par l'ASBL et 1 directeur. L'infographie de la page suivante permet de comprendre l'organigramme et de voir qui fait quoi au sein de l'ASBL.

Durant l'année 2020 et début 2021, nous avons mis à profit la période de confinement pour nous former dans les matières suivantes :

Giovanni : Microsoft Teams - pour les administrateurs / Windows server 2019.

Cathy : Sketchnoting, ateliers digitaux Google, Workshops Zoom (Ville de BXL) : Mieux m'organiser en télétravail & Maintien du lien et de la communication.

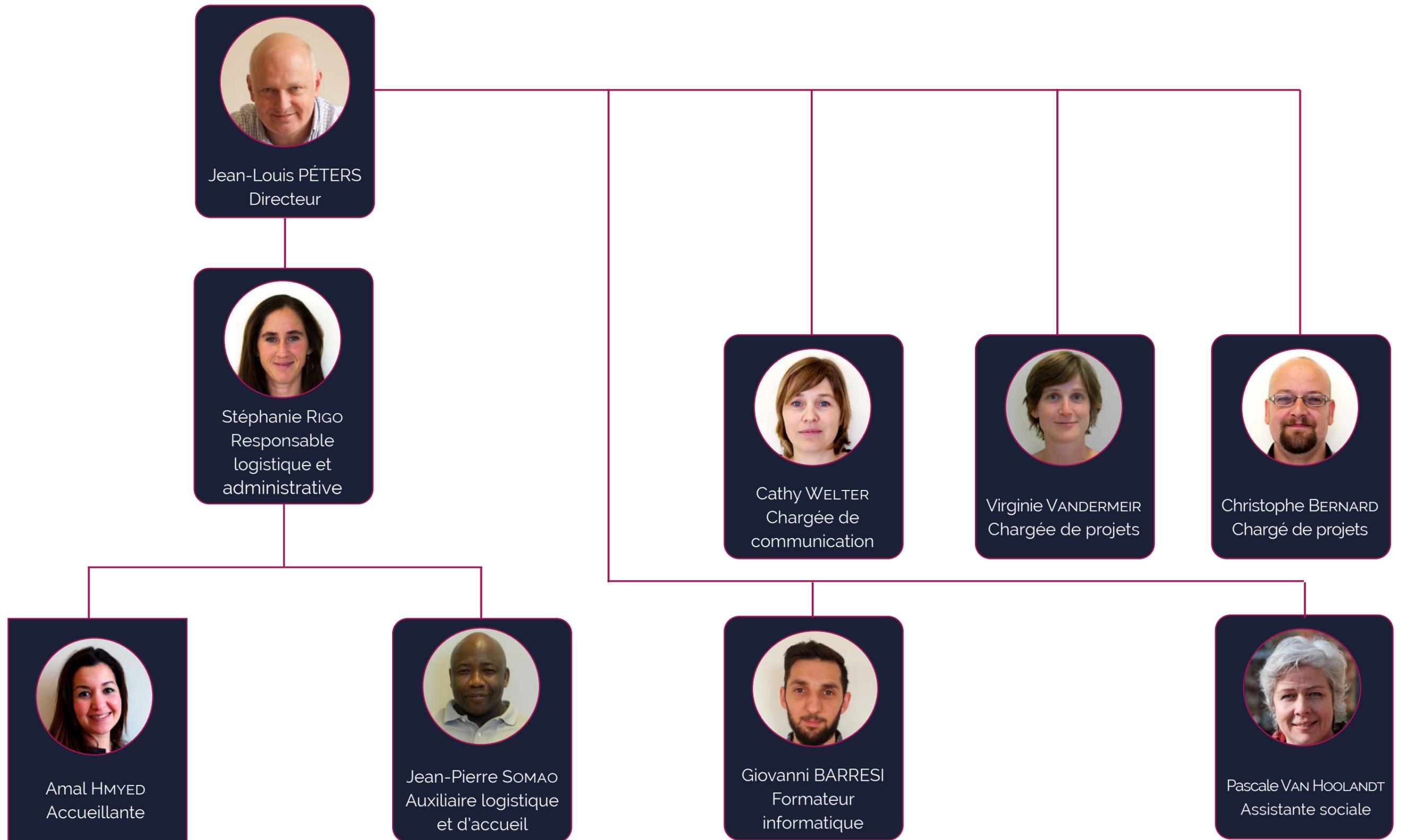
Virginie : Sketchnoting, ateliers digitaux Google, formation en co-searching d'Actiris animée par Cocorico-searching.

Amal et Jean-Pierre : Formation REF (Relais Emploi Formation - mise à jour des connaissances) et formation sur le fonctionnement de la Mission Locale pour l'Emploi.

→ Début 2021, afin d'améliorer notre présence sur les réseaux sociaux, plusieurs d'entre nous ont suivi des formations sur LinkedIn & Instagram.

Christophe a entamé un cursus plus important en marketing digital à l'ICHEC, pendant 3 mois.

b. Organigramme



Le secteur de l'ISP est complexe et pour le chercheur d'emploi, il y a de quoi s'y perdre ! Mais c'est également le cas des travailleurs sociaux qui sont bien souvent démunis face aux questions sur l'emploi que leur pose leur public. Afin de les aider à y voir plus clair, la Centrale de l'Emploi a développé différentes actions visant à **démystifier le secteur de l'ISP** et à **rendre celui-ci plus accessible**. Une partie de ce travail d'écoute, d'accueil de première ligne et de relais passe par les permanences de l'assistante sociale et la présence des médiateurs emploi dans les antennes de quartier. Une autre partie passe par l'accès des chercheurs d'emploi à l'Espace Public Numérique (EPN) de la Centrale et par le biais de l'offre de cours informatiques visant à améliorer leurs connaissances via des modules courts sur différents logiciels de base.

1. Accueil et accompagnement du public

a. Accueil général

Suite à la convention de partenariat signée en 2012 entre les différents partenaires de la Maison de l'Emploi, il est prévu que l'accueil général et l'orientation du public au sein de la Maison de l'Emploi soient pris en charge par la Centrale de l'Emploi et Actiris.

Un(e) collaborateur(trice) de la Centrale ou d'Actiris oriente donc au quotidien toutes les personnes se présentant dans le bâtiment entre 8h30 et 12h30 et entre 13h30 et 16h30. Ces visiteurs sont principalement des chercheurs d'emploi mais aussi des hommes de métiers (réparateurs, livreurs, ...) ou encore des partenaires.

Depuis mai 2012, l'équipe d'accueil est également encadrée par



un agent de sécurité, mis à disposition par la Ville de Bruxelles, présent à titre préventif pour minimiser les incidents et agressions dans le bâtiment.

En 2020, la Centrale de l'Emploi a assuré une grande partie de l'accueil seul pour permettre aux partenaires de continuer à recevoir du public. Actiris était en code rouge (en télétravail) jusqu'au 8 juin et n'a donc pu participer à l'orientation générale des visiteurs comme le prévoit la convention qui lie les partenaires.

La Centrale a gardé la Maison de l'Emploi ouverte durant toute la période du covid. Lorsque certaines structures n'ont plus reçu de public et ont pratiqué le télétravail, nous avons assuré une présence quotidienne qui a permis de sécuriser le bâtiment et d'informer les visiteurs qui tentaient de se rendre chez l'un ou l'autre partenaire. Un grand travail a été mené lors de cette fermeture pour réorganiser la Maison de l'Emploi afin de garantir la sécurité du personnel et des visiteurs pour lesquels nous voulions reprendre au plus vite un accueil en présentiel. Des protections plexiglass ont été installées, un nouveau sens de circulation a été réfléchi et illustré par une signalétique ad hoc, une capacité limitée des ascenseurs et des espaces de réunion a été mise en place et un accueil uniquement sur rendez-vous a été instauré. Tous ces efforts ont été grandement appréciés par l'ensemble des partenaires et du public.

b. Permanences sociales



Il arrive souvent que des chercheurs d'emploi, en plus de leurs recherches d'emploi, doivent également faire face à d'autres difficultés sociales. Aussi, l'assistante sociale de la Ville de Bruxelles détachée pour la Centrale de l'Emploi propose **un accompagnement social personnalisé** pour aider les chercheurs d'emploi à franchir les obstacles qui empêchent leur mise à l'emploi. Située dans la Maison de l'Emploi, elle propose des consultations sociales sur rendez-vous et lors de permanences.

Les problématiques sociales récurrentes sont :

liées au logement (perte du logement, insalubrité, surpeuplement), d'ordre budgétaire (gestion, médiation de dettes), d'ordre administratif (séjour, courrier, recours, adresse de référence, mutuelle, allocations, etc...), médicales (reconnaissance de handicap, santé mentale, dépressions, maladies professionnelles, incapacité, maladies chroniques,...) et/ou d'ordre relationnel (séparations, jeunes en rupture, isolement). Des demandes liées aux gardes d'enfant, aux stages, aux inscriptions scolaires ou aux cours d'alpha sont également traitées lors des entretiens individuels.

Malgré les différents lockdown, l'assistante sociale a continué de recevoir, dans le respect des mesures sanitaires (masque, gel et plexiglas), les chercheurs d'emploi en présentiel. Au total en 2020, l'assistante sociale a reçu **381 personnes** en entretien lors des permanences et sur rendez-vous. Une grande partie de son travail, en raison du contexte sanitaire, a également pu se faire en distanciel, par téléphone.

Ces personnes sont majoritairement envoyées par la Mission Locale de Bruxelles-Ville, l'antenne Actiris et par d'autres services sociaux.

Les demandes d'interventions en distanciel concernaient principalement :

» Les urgences alimentaires pour lesquelles une cartographie directement utile pouvait être obtenue via la ligne verte Bruxelles-soutien. Les initiatives citoyennes d'entraide, notamment pour les courses des personnes malades ou mises en quarantaine y étaient également répertoriées. Cet appui fut plus que précieux.

- » Les urgences en matière de logement ; contact auprès des centres d'hébergement, informations relatives au moratoire sur les expulsions domiciliaires.
- » L'Information et l'aide au remplissage des différentes demandes de primes Covid. Principalement la prime logement.
- » Le soutien aux personnes n'arrivant pas à joindre par téléphone les institutions telles que les syndicats, la CAPAC, les mutuelles, les CPAS, les banques et n'ayant, par ailleurs, pas accès à l'outil numérique. Soit par manque d'équipement, de connaissances en informatique, et/ou de maîtrise de l'écrit.
- » L'incompréhension des mesures sanitaires avec des questions très pragmatiques et particulières sur ce qui est autorisé ou pas.
- » Le soutien et la guidance de personnes vivant des situations familiales particulièrement difficiles voire dangereuses.





Une collaboration avec l'Espace Social Télé-Service a été mise en place à partir du 15/03/17 afin d'offrir à un public réputé « loin de l'emploi », des facilités au niveau de l'information, de l'orientation et de l'inscription dans les différentes structures ISP bruxelloises et partenaires. L'objectif était aussi de pérenniser une présence de nos services suite aux collaborations mises en place lors du Contrat de Quartier « Jardin aux Fleurs 2012-2015 ».

Les différents services proposés par l'Espace Social Télé-Service sont les suivants : service social généraliste, service juridique, distribution de colis alimentaires, médiation de dettes, magasin de deuxième main, atelier petits boulots, consigne art 23 pour les sans-abris, espace jeunes, planning familial et école de devoirs.

En 2020, **71 entretiens emploi** ont été menés.

L'assistante sociale assure une permanence emploi les mercredis matins et y propose les services suivants :

- bilan des démarches entreprises par le CE;
- recherche adaptée aux impératifs, souhaits et compétences des personnes;
- information ISP, inscription, relais et prise de rendez-vous avec nos partenaires.

La position géographique, boulevard de l'Abattoir 27 – 1000 Bruxelles, offre également l'avantage de toucher le public de l'école des Arts et Métiers.



c. Bus de l'Emploi

Créé à l'initiative de l'échevinat de l'Emploi de la Ville de Bruxelles, le Bus de l'Emploi est un guichet mobile d'action et d'information sur les thèmes de l'emploi, de la formation et de l'insertion. Cet outil permet avant tout d'offrir une information de première ligne et de renvoyer les chercheurs d'emploi vers les structures répondant à leurs demandes spécifiques. L'avantage : sa mobilité qui permet d'offrir un service de proximité au cœur des quartiers de la Ville de Bruxelles ! Concrètement, le Bus est équipé d'ordinateurs portables, d'une imprimante/photocopieuse et du matériel nécessaire pour monter un « stand » à l'extérieur. Il peut recevoir 18 personnes à l'intérieur et est divisé en 3 espaces permettant d'accueillir les personnes de manière individuelle ou collective.

Le Bus de l'Emploi peut être utilisé tant par les entreprises que par les associations actives dans le secteur de l'emploi ou de la formation sur la Ville de Bruxelles pour promouvoir leurs activités ou proposer une animation : mini-EPN, entretiens de recrutement, tests de langue, information sur un métier ou un secteur, ...

Le prêter à des partenaires permet également d'étoffer les informations fournies aux visiteurs et d'améliorer la visibilité et la connaissance des activités proposées par ces partenaires.

Le public touché par le Bus est varié et apprécie que les animateurs du Bus leur apportent une écoute et une réponse immédiate, sans prise de rendez-vous préalable, quelle que soit leur situation.

L'objectif des médiateurs emploi présents dans le Bus est d'accrocher les publics fragilisés de la commune et d'essayer de les orienter vers les structures emploi/formation les mieux à même de les aider dans leur parcours.

Bus Tour 2020 et permanences emploi décentralisées

L'année 2020 a évidemment été très particulière en raison de l'épidémie de covid. Les permanences hebdomadaires (Place Anneessens, les lundis de 13h à 16h) ont malheureusement dû s'arrêter fin février 2020. Nous n'avons pas pu développer non plus les partenariats ou le prêt du Bus à des entreprises comme cela avait été fait en 2019. Nous ne pouvons donc pas faire de statistiques et de conclusions valables sur les chiffres des visiteurs touchés en 2020. Néanmoins, les coordonnées des quelques visiteurs rencontrés ont été transférées à la Mission Locale qui s'est engagée à faire un suivi pour accompagner ces personnes dans leurs démarches de recherche d'emploi.

Suite à la baisse de fréquentation du public lors des permanences régulières, une réflexion avait déjà été entamée en 2019 sur l'utilisation du Bus de l'Emploi et sur la diversification des lieux de permanence. Celle-ci a été approfondie en 2020 et, grâce à de nouveaux partenariats, des permanences au sein de la Maison de Quartier d'Anneessens et dans la Maison de Quartier de Haren ont démarré en 2020 (voir page 31 infos à ce sujet). Ces nouvelles permanences permettent à la Centrale de l'Emploi d'être présente dans différents quartiers de la Ville de Bruxelles, dans des lieux de passage connus d'un certain public qui ne se déplace pas jusqu'à la Maison de l'Emploi pour bénéficier des services qui lui sont proposés. Ces permanences ont malheureusement aussi été interrompues à cause de la situation sanitaire et du confinement.

Reconversion du Bus - un vrai service au citoyen

Le Bus n'aura toutefois pas été à l'arrêt très longtemps. A partir d'avril et jusque fin juin 2020, il a en effet été prêté à l'Hôpital Saint-Pierre qui l'a utilisé pour se rendre dans les maisons de repos de la Ville de Bruxelles afin de tester les patients et le personnel. Une reconversion utile qui a permis ainsi de tester jusqu'à 20 personnes par heure.

En novembre 2020, suite à une demande de la Commission communautaire commune (COCOM), le Bus de l'Emploi est loué et utilisé par la Croix-Rouge qui l'utilise pour tester gratuitement les publics fragilisés. Cette nouvelle mission du Bus de l'Emploi devrait se terminer en juin 2021 si la pandémie ne perdure pas.



2. Formations

a. Atelier «Plus et mieux avec moins»

Le projet « Plus et mieux avec moins » proposé par la Centrale vise à préparer les chercheurs d'emploi à intégrer un parcours d'insertion socioprofessionnelle en augmentant leur sentiment d'efficacité personnelle grâce au partage d'expériences diverses au sein du groupe d'entraide.

En 2020, faisant suite au succès du projet « Plus et mieux avec moins » initié en septembre 2014, nous avons rassemblé un nouveau groupe à la Maison de l'Emploi de Bruxelles-Ville, à raison d'une matinée par semaine, pendant 4 mois : de septembre à décembre.

Nous avons accompagné **12 personnes** infra qualifiées dans leur parcours de remobilisation.

Par le biais de visites, de réflexions en groupe de travail, de rencontres, de séances d'information, de séances d'expression créative, de débats et controverses, de sorties culturelles, nous visons l'élargissement des horizons et ressources de nos chercheurs d'emploi, une meilleure maîtrise de leur budget, un accroissement de leur autonomie et de leur esprit critique. Nous stimulons l'entraide, l'ouverture et le vivre-ensemble.

Basé sur la co-construction des savoirs et sur la responsabilisation des participants pour faire de ces ateliers des lieux riches en apprentissages et en épanouissement, une partie des contenus est adaptée aux demandes et intérêts du groupe.

Ces ateliers, complémentaires à la permanence sociale (cfr. p.11), permettent aux participants d'enchaîner sur la construction de leur parcours d'insertion professionnelle.



Le programme comprend trois thématiques :

1. La citoyenneté et un vivre ensemble solidaire
 - ✓ Découverte des Systèmes d'Echanges Locaux, des Réseaux d'Echanges de Savoirs, des potagers collectifs, des Groupements d'achats collectifs, des Donneries, des Repair Cafés et autres initiatives citoyennes
 - ✓ Les migrations d'hier et d'aujourd'hui
 - ✓ La citoyenneté (droits et devoirs)
 - ✓ Les couleurs politiques en Belgique
2. Le bien-être et l'adoption de comportements économiques responsables
 - ✓ Stratégies de marketing des grandes surfaces commerciales
 - ✓ La participation du consommateur au processus de production de biens et de services
 - ✓ Les économies d'énergie dans son habitation
 - ✓ La santé dans le logement
 - ✓ La mobilité à Bruxelles
3. L'insertion professionnelle
 - ✓ L'évolution des métiers
 - ✓ Le travail intérimaire
 - ✓ Les attitudes professionnelles
 - ✓ Réseaux sociaux et sécurité sur Internet





b. Atelier «Nouveaux départs»

Ce nouveau projet vise à accompagner vers l'emploi des femmes ayant été victimes de violences conjugales, familiales et/ou de traite des êtres humains. Cette action vise l'émancipation et la réinsertion sociale de ce public très fragilisé par l'élaboration et la concrétisation d'un projet professionnel.

Ce projet innovant, porté par la Mission Locale et soutenu par l'ensemble des partenaires de la Maison de l'Emploi, accompagne 12 femmes pour lesquelles un travail spécifique de remobilisation et de reprise de confiance en soi en parallèle de la recherche d'emploi s'avère nécessaire. Aussi, nous appuyant sur les animations bien rôdées de l'atelier « Plus et mieux avec moins » que nous animons depuis 2015, nous avons construit en fonction des attentes des participantes un programme renforçant l'autonomie et la reprise de confiance en soi. Ces derniers ateliers sont animés par notre assistante sociale à raison d'une demi-journée par semaine. Les ateliers liés à la recherche d'emploi, animés par une conseillère emploi de la MLOC, se déroulent également 1 fois par semaine ou plus.

Ateliers de l'assistance sociale :

- ✓ Découverte des Repairs Cafés, des Systèmes d'échanges Locaux, des Systèmes d'échange de Savoirs, des Donneries, des Groupements d'achats collectifs, des potagers collectifs ;
- ✓ Sources de pollution intérieure, gestes et attitudes favorisant un logement sain (CRIPI- Bruxelles Environnement) ;
- ✓ Maîtriser son image numérique, sécurité sur le Net (Centrale de L'Emploi asbl) ;
- ✓ Cours de self défense (Garance asbl) ;
- ✓ Manger sain et bon marché, allégations nutritionnelles, lecture des étiquettes ;
- ✓ Evolution du droit des femmes en Belgique ;
- ✓ Prise de parole, exercices ;
- ✓ Citoyenneté, vivre ensemble et espace public ;
- ✓ Visites (Espace Social Télé-Service, Vie Féminine, expo, ludothèque, ...) ;
- ✓ Sorties culturelles ;
- ✓ Maîtrise de son budget, éviter les pièges à la consommation, crédits et produits bancaires ;
- ✓ Autour du conte (Conteurs en ballade et Action et Recherche Culturelle asbl) ;
- ✓ Réduire sa consommation d'énergie ;
- ✓ Résilience, créativité et entraide femmes seules avec enfants ;
- ✓ Soutien à la parentalité (Centre d'expertise et de ressources pour l'enfance asbl) ;
- ✓ Confiance en soi, connaissance de soi, estime de soi et acceptation de soi, travail sur son image intérieure et extérieure avec une photothérapeute.

Le groupe de 12 femmes victimes de violences conjugales et familiales, constitué en septembre 2019 et initialement prévu jusqu'en juin 2020 s'est vu brutalement arrêté lors des mesures de confinement liées à la pandémie de Covid 19. Néanmoins, les avancées avec ces femmes ont été particulièrement manifestes. Tant sur le plan social (situation administrative, familiale, nouveau logement, constitution d'un réseau, de points d'appui, regain de confiance en soi) que sur le plan des perspectives en matière d'emploi, de formation, de projets. En juin 2020, malgré un environnement peu propice, 3 de nos participantes étaient au travail et 5 dotées d'un projet solide de construction de parcours professionnel. Il est également à souligner que ce programme fut fort bien accueilli par les partenaires. Aussi nous avons pu compter sur l'appui des CPAS, milieux d'accueil de la petite enfance, mutuelles, et autres intervenants sociaux.



c. Formation Relai Emploi Formation (REF)



Suite aux divers contacts avec le tissu associatif, la Centrale a été régulièrement amenée à constater un manque d'informations et de connaissances des différents acteurs de terrain à propos du dispositif et des pratiques de l'insertion socioprofessionnelle (ISP) : méconnaissance des structures, de leurs missions et de leurs objectifs. Parfois même des stéréotypes et préjugés circulent sur les structures emploi. Trop souvent le personnel de première ligne est contraint de s'improviser coach emploi face aux demandes sans cesse croissantes du public (demandes de réalisation de CV, d'aide à la recherche d'emploi, ...).

De ce fait, peu outillés et sensibilisés, certains transmettent des messages inadéquats et un accompagnement non structuré.

Suite à ces constats, la Centrale a mis en place une formation ayant pour objectif de sensibiliser les acteurs de terrains (médiateurs de quartiers, personnel de maisons de jeunes, assistants sociaux, ...) aux structures sur le territoire de la Ville de Bruxelles en vue de leur donner **un kit d'outils d'intervention de première ligne** structuré et pertinent. Ceci en vue d'augmenter leurs propres compétences en matière d'orientation ISP et l'efficacité des démarches emploi/ formation des publics qu'ils rencontrent.

L'objectif général de la formation se définit de la manière suivante.

Au terme de la formation, les participants doivent être capables de relayer efficacement :

- Les informations concernant l'ISP et le marché du travail bruxellois ;
- Au public des quartiers bruxellois ;
- En fonction de leur situation spécifique sociale, de formation et/ou d'emploi.

Développée initialement en 2012, dans le cadre du Contrat de Quartier Jardin aux Fleurs, cette formation a depuis été plusieurs fois remise à jour et adaptée selon les remarques des participants et l'évolution du paysage institutionnel, afin de proposer des ressources concrètes et efficaces pour relayer le public vers les bons organismes emploi et formation.

Ainsi, en 2016, le module REF a été réactualisé une première fois de manière à :

- Intégrer tous les changements de contexte liés à la mise en application de la 6ème Réforme de l'Etat et aux transferts de compétences du fédéral vers le régional en matière d'emploi mais aussi des évolutions ou nouveautés du champ de la formation et emploi ;
- Proposer de nouveaux tableaux de synthèse.

En 2019, une nouvelle mise à jour de la formation a été effectuée. D'une part, elle a permis d'intégrer les derniers changements, acteurs, informations et législations en matière d'emploi et de formation à Bruxelles. D'autre part, nous en avons profité pour refaire intégralement les supports visuels et pédagogiques destinés aux apprenants.

Cette mise à jour s'est accompagnée aussi d'un changement du programme de la formation, qui est passé d'une organisation sur 4 jours à une organisation sur 3 jours.

Ce changement fait suite au constat que se libérer 4 jours pouvait poser des difficultés à certaines personnes intéressées, qui manquaient alors souvent 1 journée de formation.

Enfin, une version de la formation REF destinée directement aux chercheurs d'emploi a également été élaborée en 2019. Intitulée « MOD'Emploi », cette variante est destinée à être donnée en module court, adapté au plus près à la situation et aux besoins des chercheurs d'emploi.

Dans un souci d'amélioration continue de la formation et étant donné que nous visons principalement les jeunes avec la formation MOD'Emploi, les nouvelles

versions de cette formation intègrent un maximum de méthodes d'animations interactives. Ceci dans le but de favoriser au mieux la mémorisation et la consolidation des informations qui sont transmises en masse aux participants, mais aussi de maintenir l'intérêt et l'engagement des participants tout au long de la formation.

Pour ce faire, les formateurs se sont formés à la méthode des « jeux-cadres de Thiagi » qui leur permet de bénéficier d'un ensemble « d'activités interactives structurées » ayant un but précis et des objectifs pédagogiques bien définis. Cette méthode permet aussi de concevoir une formation qui facilite l'émergence de l'intelligence collective des participants.

Dates de formation REF 2020 :

Malgré le contexte particulier lié à la situation sanitaire, **2 sessions pour les professionnels** ont pu être organisées :

→ 1^{ère} session les 13, 20 et 27 janvier

Cette session nous a permis de toucher 10 travailleurs venant de l'asbl Bravvo, de l'Espace Social Télé-Service, de l'asbl Rock the City, de l'asbl Cyclo, d'Actiris International et du Centre Social du Béguinage.

→ 2^{ème} session les 14, 21 et 28 septembre

Celle-ci nous a permis de toucher 13 travailleurs venant du Foyer G Motte, de la Croix-Rouge, de Brusselleer, de Duo for a Job, de Backstage Network, de la Maison de l'Emploi d'Anderlecht, de Jeep, de InBrussel, du Planning familial Télé-Services, de média animation et de la Mission Locale de Bruxelles-Ville.

Dans chacune de ces sessions, plusieurs participants étaient des nouveaux



engagés dans leur structure. Ils nous ont tous donné un feedback très positif sur la pertinence et la nécessité de cette formation lorsque l'on démarre une nouvelle fonction liée de près ou faisant partie du secteur de l'insertion socio-professionnelle. Résultat : ces participants convaincus deviennent nos ambassadeurs auprès d'un public de professionnels plus large et offrent ainsi une meilleure visibilité à notre formation.

Deux sessions de la formation version **MOD'Emploi** ont également été données en 2020.

→ pour les jeunes en formation chez un partenaire : **Backstage.Network**

Deux sessions étaient programmées mais seule la session du 12/03/2020 a pu être organisée. Il s'agissait d'1/2 journée à l'attention d'une dizaine de jeunes NEET (Ni à l'emploi, ni en enseignement, ni en formation) visant à leur expliquer brièvement les principales étapes d'un parcours ISP et les aides à l'emploi existantes.

La seconde session a été remplacée par la réalisation d'un clip vidéo que notre partenaire a publié sur sa plateforme backstage.network. Elle a également été intégrée dans la co-construction du plan d'action que l'association a réalisé avec les jeunes en individuel.

Diffuser le contenu de notre formation REF par le biais d'une animation fut une première pour les formateurs de la Centrale. La vidéo a reçu un très bon accueil de la part de Backstage Network et par les jeunes envers qui elle était destinée.

Cette vidéo est désormais également visible sur le compte YouTube de la Centrale. La vidéo a aussi été référencée sur le site internet de la Centrale dans la page destinée à la formation REF.

Le retour de cette expérience va servir dans le cadre des réflexions plus générales sur les manières de digitaliser la formation REF afin de rendre son contenu accessible sur le site internet de la Centrale. D'autres vidéos illustrant des parties de la formation REF vont ainsi être réalisées et l'ensemble des vidéos fera alors l'objet d'une communication via les différents réseaux sociaux de la Centrale.

→ Pour les participants à la formation « **Numbers** » du partenaire **Arts & Public**
Ici aussi le contexte sanitaire a obligé les formateurs à s'adapter et la journée de formation initialement prévue en présentiel est passée à 2 demi-journées de formation en ligne. La formation Numbers s'adressait à une quinzaine de jeunes entre 18 et 30 ans souhaitant se former à la médiation culturelle numérique. Cette première expérience de formation à distance a été bien accueillie par les

participants, même si elle ne permet pas autant d'interactivités que la version en présentiel. L'information a été bien ciblée en amont et les jeunes ont beaucoup apprécié pouvoir poser leurs questions, notamment par rapport aux possibilités d'aide et d'accompagnement pour devenir indépendant.

La Centrale espère que la situation se normalise rapidement afin que la formation puisse à nouveau reprendre en présentiel et que de nouvelles sessions puissent être organisées. Les formateurs relanceront les diverses associations bruxelloises contactées en 2020 à qui la formation avait été proposée à destination de leur personnel ou de leur public. Le CPAS de la Ville de Bruxelles s'était ainsi montré intéressé pour organiser une formation sur mesure aux nouveaux assistants sociaux afin de leur offrir un cadre de connaissances qui leur permet de bien démarrer dans la fonction et d'être plus rapidement opérationnel, et aux anciens assistants sociaux qui désireraient remettre à jour leurs connaissances.

De nouvelles actions de promotion de la formation REF seront également faites via les réseaux sociaux de la Centrale mais aussi via la commission zonale pour faire connaître les nouvelles sessions qui seront proposées aux professionnels de terrain.

La version MOD'Emploi de la formation sera aussi proposée à nouveau aux partenaires qui travaillent avec un public jeune ou NEET.



3. EPN et cours informatiques

a. Ateliers informatiques

Globalement, au sein du public qui fréquente nos services, nous constatons un besoin important d'acquérir rapidement les bases en informatique pour mieux chercher un emploi.

Les modules en informatique proposés à l'EPN du Centre-Ville sont gratuits et courts. Ils sont donnés en petit groupe de maximum 10 personnes, sur 2 à 4 jours.

Plus précisément, les modules de base proposés sont : Word, Excel, Internet & Mail, préparation aux tests psychotechniques et sur demande, formation aux réseaux sociaux pour sa recherche d'emploi (travailler son e-reputation).

Notre formateur intervient également dans la formation "Plus et mieux avec moins" et le module "Nouveaux départs" sur les thèmes suivants : "Education aux médias", "Identité numérique" et "Maintenance préventive".

Pour l'année 2020, en raison du confinement, beaucoup de cours n'ont pas pu être organisés. En revanche, grâce à l'Espace Public Numérique nous avons pu continuer d'accueillir le public en fracture numérique et les accompagner individuellement comme cela est expliqué au point suivant.

Statistiques 2020 cours informatiques

Cycle de formation complet :	3
Modules de formation :	9
Nombres de participants :	18
Demandes individuelles :	
→ Stats Coaching :	environ 5
→ E-guichet VBX :	environ 32
→ Carte de pointage - chômage en ligne :	environ 6 à 8/mois
→ Signature contrat Interim sur AdminBox :	environ 5/mois

BESOIN DE VOUS FORMER EN INFORMATIQUE ?



HEB JE NOOD AAN
EEN OPLEIDING INFORMATICA?

b. Espace Public Numérique (EPN)

L'EPN de la Centrale de l'Emploi a pour objectif principal de permettre un accès facile et gratuit à l'informatique à des chercheurs d'emploi ne possédant pas forcément d'ordinateur.

L'EPN est libre d'accès tous les après-midi et est animé par un formateur de la Centrale. 10 ordinateurs sont à disposition des chercheurs d'emploi pour consulter les offres, envoyer et modifier leur CV, se faire conseiller, etc. En 2019, le parc informatique a été entièrement rénové. Dix nouveaux PC avec l'interface Windows 10 ont été achetés (voir photos page suivante).

Pour l'année 2020, malgré le confinement, nous avons réouvert très rapidement notre espace public numérique afin de pouvoir aider les chercheurs d'emploi en fracture numérique. Pour eux, encore plus qu'avant, l'outil informatique s'avérait indispensable pour continuer à chercher un emploi, faire ses démarches administratives ou encore se former en ligne. Nous en avons modifié l'organisation en tenant compte des gestes barrières : 3 après-midi par semaine, 3 personnes par heure, pendant 3 heures.

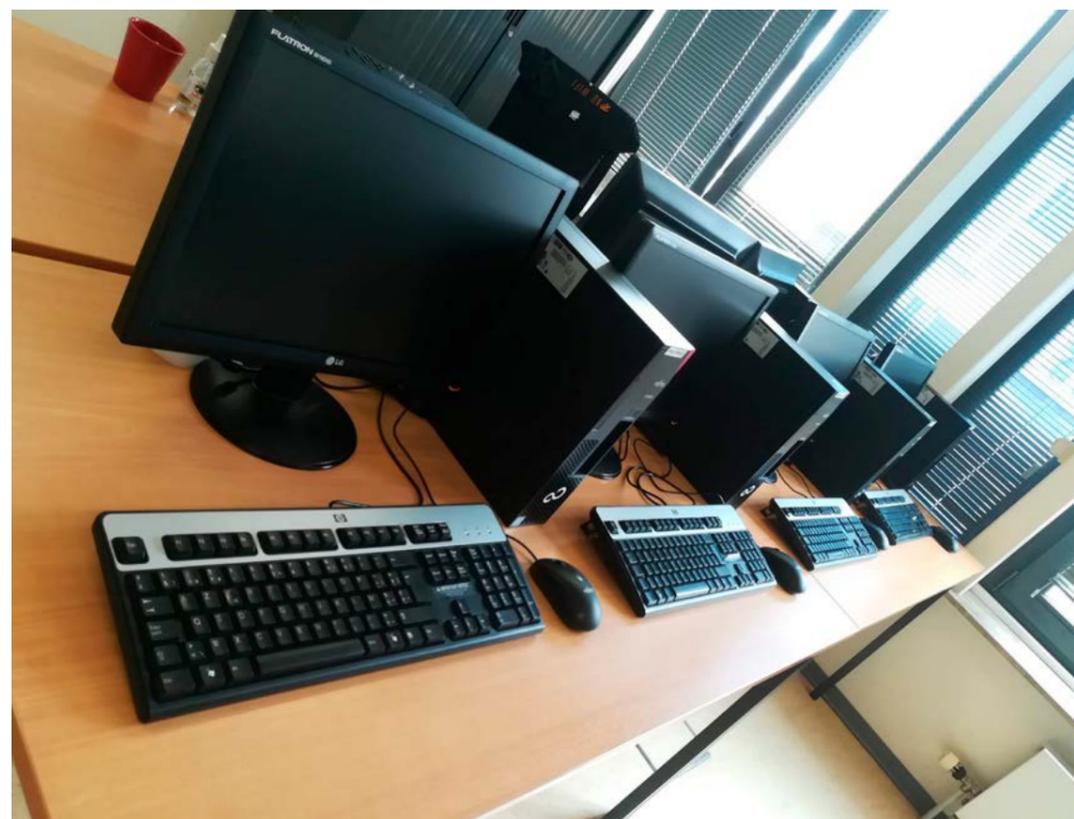
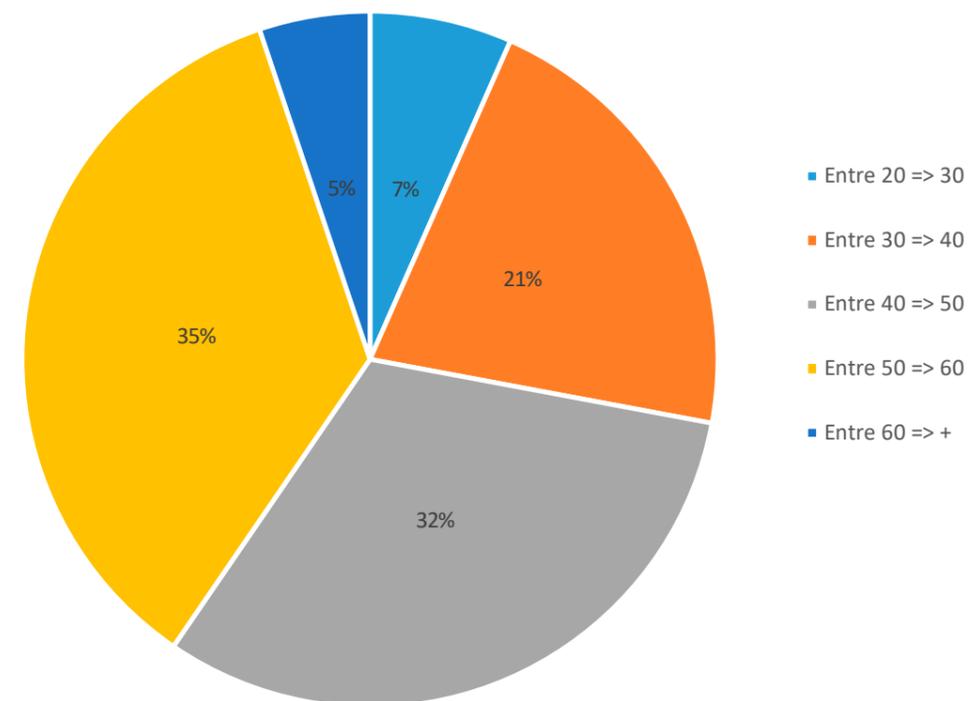
En raison de ce contexte, de nouvelles demandes sont donc apparues, comme par exemple :

- l'utilisation plus importante de l'E-guichet mobile de l'administration communale,
- l'aide pour compléter d'autres documents administratifs en ligne,
- l'accès à la plate forme du SPF Finance pour rentrer ses contributions,
- l'utilisation du PC banking,
- l'encodage du pointage de chômage numérique,
- l'aide pour des intérimaires pour des signatures de contrat numériques
- ...

Statistiques 2020 EPN

Fréquentation EPN de Janvier à Décembre :	267
➔ Hommes :	198
➔ Femmes :	69
Jours d'ouverture de Janvier à Mars :	42
Après-Midi d'ouverture de Mai à Novembre :	40
Âges des usagers ➔ voir graphique ci-contre	

Tranches d'âges



Dans le secteur de l'emploi et de la formation, les acteurs sont nombreux : organismes publics, organismes d'insertion professionnelle, centres de références, bureaux sociaux d'intérim, centres de formation, etc. Tous développent des activités spécifiques avec des finalités différentes mais qui tendent au final à aider et à accompagner le chercheur d'emploi dans sa recherche.

Une des missions de la Centrale de l'Emploi est de donner de la visibilité à ces actions, de contribuer à les faire connaître et de jouer un rôle centralisateur de ces différentes initiatives pour pouvoir mieux informer le public de ce qui existe, ceci par le biais de différents outils de communication. Une autre facette de cette mission d'interface est également de mettre en place des projets et des événements répondant aux besoins du terrain.

1. Projets de la Centrale de l'Emploi

a. Organisation du salon "CAP vers l'Emploi"

Nous avons commencé à préparer un salon pour les personnes à mobilité réduite qui devait se dérouler le 19 mai 2020 dans le grand hall du stade Roi Baudouin. Malheureusement l'actualité sanitaire nous a pas permis d'organiser concrètement cet événement. Reporté dans un premier temps au mois de septembre, nous avons finalement pris la décision d'attendre que la situation épidémiologique soit tout à fait safe avant de l'organiser. Cependant, dès que nous pourrons, tout sera déjà quasiment prêt pour le mettre en oeuvre rapidement puisque nous avons déjà pris des contacts avec des entreprises de travail adapté, des employeurs potentiels et des associations pour venir participer à cette journée. Au niveau de la communication, les visuels sont également déjà créés et nous avons déjà réalisé des capsules vidéo pour diffuser sur les réseaux sociaux et lors de l'événement afin de montrer des employeurs inclusifs et des travailleurs porteurs d'un handicap physique. Cet événement reste toujours parrainé par la championne de Belgique du 100m et 200m en fauteuil de course, Léa Bayekula.



b. Nouvelles antennes de l'emploi sur le territoire de la Ville de Bruxelles

En tant que service public, il nous incombe de devoir aller à la rencontre des gens sur leur terrain, dans leur quartier. Certains ont réellement des difficultés sociales à se déplacer, à quitter leur environnement. A Bruxelles, de nombreuses maisons de quartier, d'infrastructures publiques et culturelles se sont ouvertes ces dernières années. Il importe que nous collaborions et que nous y installions, à intervalle régulier, en fonction des publics et sans empiéter sur des missions déjà exercées par d'autres, des antennes décentralisées.

Après avoir fait des formations à la Mission Locale et suivi un rappel de la formation REF, les deux animateurs du Bus de l'Emploi ont débuté dès janvier des permanences dans les Maisons de **quartier d'Haren et d'Anneessens**. Ces permanences ont dû être stoppées début mars au raison de l'épidémie. Nous espérons pouvoir les reprendre durant l'année 2021.



Maison de quartier d'Haren

c. Participation au Contrat de Quartier Durable des Marolles

Nous avons chapeauté, avec le service des Affaires économiques, le volet de soutien à la gestion la plus efficace possible de la récupération des invendus alimentaires. Il s'agit d'un secteur dynamique et porteur de futurs emplois. Les porteurs du projet sur le terrain ont été choisis. Le projet s'appelle « Plasma » et cherche à optimiser le réseau de distribution de l'aide alimentaire. Il réunit le groupe « Dream » (initiative du CPAS pour aller chercher des invendus de plusieurs endroits et les redistribuer), l'épicerie sociale « Les Capucines » et le resto social « La Samaritaine ». Vu le covid, les repas préparés se livrent sous forme de colis par les associations. Il en est distribué plus de 350 par semaine. Nous faisons partie du comité de suivi de ce projet avec des réunions d'évaluation environ trois fois par an.

d. Atelier Bois et Métal

Dans le cadre du Contrat de Quartier Jonction et de la rénovation de la barre de logements de la rue des Visitandines ainsi que de la dalle située devant, la Ville a décidé de construire sur le coin de la rue des Visitandines et de la rue du Miroir, un bâtiment consacré au travail du bois et du métal. Ce bâtiment de 700 m² comprend trois ateliers, des bureaux, une cabine à haute tension, un jardin de toiture de 360 m² et répond à toutes les normes d'insonorisation pour ce type d'activité. C'est la Centrale de l'Emploi qui a été désignée pour assurer la gestion du projet et choisir le(s) occupant(s). Ce choix est actuellement en cours et nous avons reçu plusieurs manifestations d'intérêt (notamment, les ateliers Groot Eiland, le centre d'entreprise des Tanneurs, le Centre FAQ, école des métiers de la construction et bien d'autres encore ...



e. Déménagement de la Maison de l'Emploi

La Maison de l'Emploi, dont la Centrale assure la plus grande partie de la logistique, accueille également l'antenne locale d'Actiris, la Mission Locale, l'ALE et Tracé Brussel. Le bâtiment actuel devient vétuste et ne permet plus d'accueillir dans des conditions optimales les nouveaux collaborateurs et les visiteurs. En 2020, les discussions liées au déménagement ont connu une accélération et ont entraîné une réflexion commune sur un nouveau modèle de Maison de l'Emploi permettant de créer plus de synergies, de favoriser les new ways of working, de générer une nouvelle dynamique, de proposer davantage de services aux chercheurs d'emploi et d'attirer de nouveaux partenaires. Un nouvel espace de 3500 m² capable d'accueillir les partenaires situés au Boulevard d'Anvers mais également une partie des collaborateurs du CPAS, le Werkwinkel de la Place Rouppe et une maison d'enfants Actiris a donc été recherché. Plusieurs visites ont eu lieu et il a été décidé de se faire accompagner par une structure externe pour nous soutenir dans ce projet : Structura.biz. L'année 2021 permettra nous l'espérons d'arrêter notre choix sur un bâtiment et de débiter les travaux avant installation.



2. Projets avec les partenaires

a. Partenariat avec des associations de terrain

A la suite des perturbations liées au Covid, nous n'avons pas pu faire tout ce que nous voulions avec nos associations partenaires. La collaboration avec Télé-Service s'est, malgré tout, poursuivie lorsque les locaux de l'association ont été ouverts. Notre assistante sociale, Pascale Van Hoolandt, est restée en contact avec eux et a reçu des personnes en difficulté. Nous avons augmenté le partenariat avec le magasin de vêtement pour faire du relooking avec la Mission locale. Le Centre Social du Béguinage a envoyé plusieurs personnes chez nous en formation informatique en août et septembre 2020. Un de leurs enseignants a participé à une formation REF et la relaie aujourd'hui auprès des apprenants Français-Langues étrangères. En 2021, ils nous enverront des professeurs pour un atelier que nous pourrions organiser dans les Marolles.

b. Partenariat avec JobYourself

C'est le projet qui a le plus souffert des retombées liées au covid. Pourtant, nous sommes parvenus, comme cela a été demandé dans l'accord de convention 2019, à obtenir une sortie positive pour 12 personnes dont 7 créations d'entreprise. Deux séances d'info, un atelier de sensibilisation « Entrepreneur, même pas peur » et des speed coaching ont été organisés. En 2021, le partenariat sera renouvelé et impliquera un très gros travail. Dans le cadre de notre partenariat avec l'Institut Jeanne Toussaint qui propose cette collaboration à ses élèves de cours de pédicure médicale, de soins esthétiques, de coiffure et de podologie, nous allons nous occuper, si le covid nous le permet, des élèves sortant des deux dernières années de cours en organisant avec eux des stages en entreprise, de l'accompagnement à la création d'entreprise et, éventuellement, de la mise à disposition de locaux pour créer des commerces.



c. Préparation de « Brussels On the Move »

Initié fin 2019, «Brussels On The Move» est un projet subsidié à hauteur de 50 000€ par Actiris dans le cadre du projet local pilote thématique « Mobilité intra-régionale ». Réalisé en partenariat avec les Maisons de l'Emploi d'Uccle, de Molenbeek et Bruxelles-Ville, l'objectif du projet était le suivant : apprendre aux chercheurs d'emploi à se déplacer dans toute la Région bruxelloise et à ouvrir leurs horizons pour découvrir de nouvelles pistes de recherche d'emploi. L'objectif est aussi de faire se rencontrer des chercheurs d'emploi de différentes communes et de travailler le co-searching, c'est-à-dire la recherche de solutions ensemble les uns pour les autres.

Le public-cible auquel ce projet s'adressait était les chercheurs d'emploi des 3 communes partenaires ayant un projet professionnel déjà précis mais qui restent bloqués dans leurs recherches. Pour Bruxelles-Ville, nous avons ciblé des chercheurs d'emploi (CE) habitant Neder-over-Heembeek.

Au total : 25 CE ont été sélectionnés après une séance d'information et un entretien de sélection.

Plus concrètement, voici les activités d'accompagnement qui étaient initialement prévues :

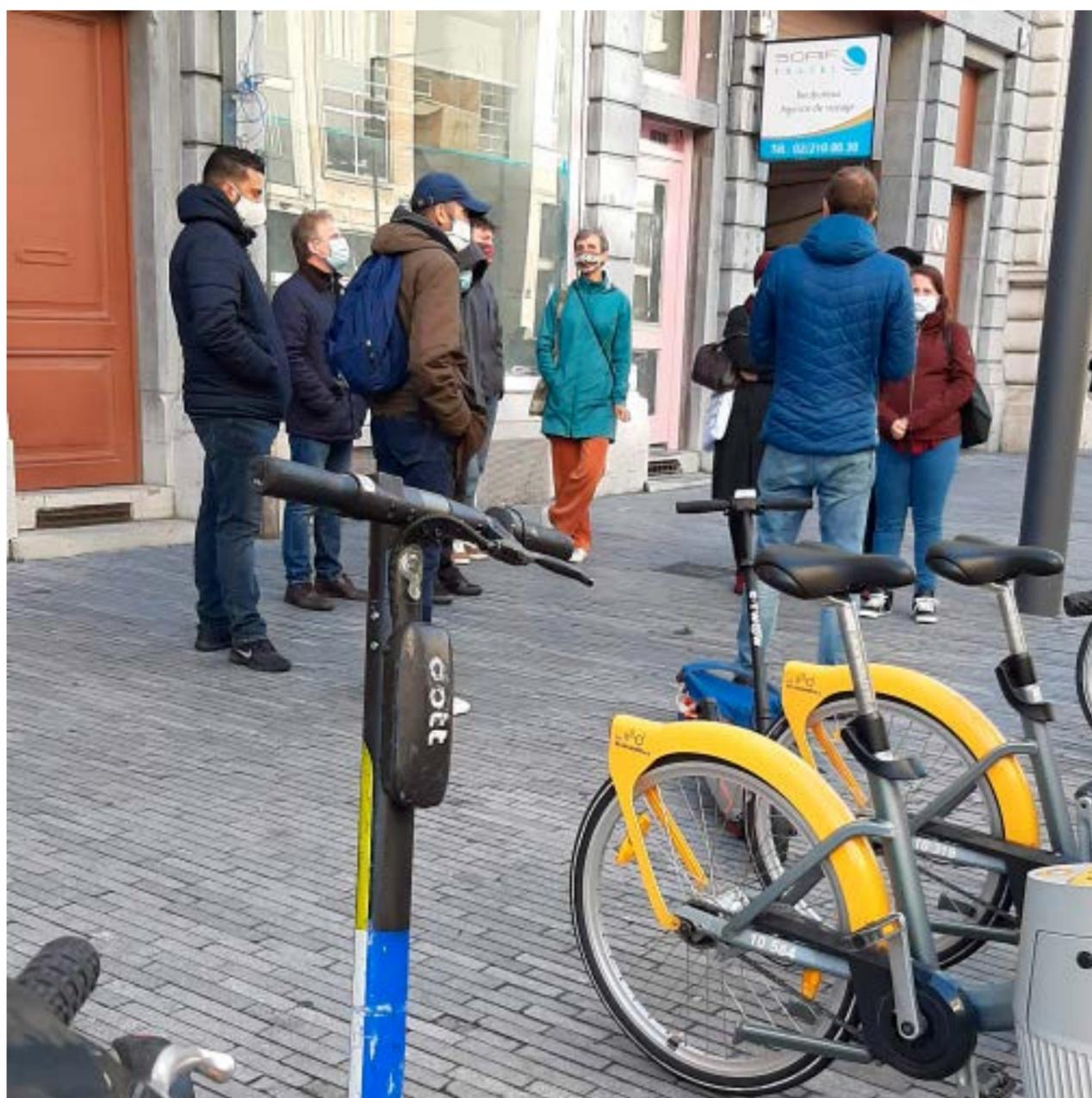
- 02/03/2020 – 06/03/2020 : 1 journée de démarrage à la Cité des Métiers avec l'ensemble des participants et animée par 3 consultants externes.
- 13/03/2020 – 27/03/2020 : travail en sous-groupes par commune pour identifier des nouvelles pistes d'actions individuelles, travail en co-searching avec une méthodologie participative. 3 demi-journées par semaine.
- 30/03/2020 – 30/04/2020 : ateliers de sensibilisation sur la thématique mobilité (atelier vélo, les applications pour mieux circuler à Bxl, présentation du réseau stib, etc..) et recherche d'emploi (préparation à l'entretien d'embauche, l'identité numérique et les réseaux sociaux, atelier storytelling et confiance en soi..).
- 4/05/2020 – 8/05/2020 : 1 Urban Game. De manière ludique et en équipe, les participants vont à la rencontre des 2 ou 3 structures ressources pertinentes par rapport à leur projet. Ensuite, on organise un moment de rencontre tous ensemble pour débriefer et identifier les conditions de réussite pour passer à l'action.
- 11/05/2020 – 18/05/2020 : des entretiens individuels avec chaque participant pour établir un plan d'action avec la Mission Locale pour l'Emploi de Bruxelles.

Et celles qui ont pu avoir lieu ou adaptées en fonction de la situation sanitaire :

- 02/03/2020 : la journée de démarrage à la Cité des Métiers avec l'ensemble des participants a bien été organisée puisque c'était avant le confinement général.
- Mi-mars à mi-juin : travail en sous-groupes. Ce travail a été adapté aux circonstances et remplacé par 6 demi-journées en webinaires de 1h30 maximum : une partie en collectif et certains en individuel. L'idée de l'entraide, de buddy et de cartographie des ressources a été maintenue. Ensuite, des entretiens individuels avec un conseiller emploi de la Mission Locale ont été aussi menés pour établir un plan d'action individuel. Le 16/07, nous avons fait une séance de débriefing en présentiel, au Bois de la Cambre.
- En juillet, août et septembre, grâce au déconfinement, trois ateliers en présentiel ont pu être organisés : un atelier look@job, un autre atelier animé par la Mission Locale pour l'Emploi sur l'entretien d'embauche. Le dernier atelier (29/09) était animé par Maestromobile pour aider les

CE à se familiariser avec les différents modes de déplacement urbain partagés : trotinettes Dott, Lime, Villo, Cambio, applications mobiles, ...

Etant donné l'annulation de différentes activités, il nous restait une partie de l'enveloppe budgétaire. Nous avons alors décidé de créer un nouveau groupe de chercheurs d'emploi pour leur proposer le même type d'accompagnement de janvier à juin 2021. Ces chercheurs d'emploi sont également issus des mêmes 3 communes : Bruxelles-Ville, Uccle et Molenbeek.



3. Outils de communication

a. JOBrusseleir

Le JOBrusseleir est un bulletin d'information bimestriel qui centralise toutes les actions, événements et projets à venir des différents partenaires de la Maison de l'Emploi de Bruxelles-Ville. A l'instar des autres projets de la Centrale de l'Emploi, le JOBrusseleir a connu également des perturbations dans sa diffusion. Seulement 2 numéros sont parus en 2020, le N°48 et le N° 49. Ensuite nous avons préparé un nouveau numéro, le n° 50 pour novembre et décembre mais qui finalement a dû être annulé en raison de la deuxième vague de l'épidémie. Etant donné que les activités des différents partenaires de la Maison de l'Emploi étaient incertaines, nous avons décidé d'opter pour une nouvelle formule : le JOBrusseleir en version newsletter. Ce dernier paraîtra de manière mensuelle, en fonction de l'actualité à donner.

Comme les précédents numéros du bimestriel, cette newsletter a été envoyée par e-mail à 1200 personnes, associations de terrain, chercheurs d'emploi et également employeurs intéressés. Le JOBrusseleir peut aussi être consulté et téléchargé via notre site internet.

N°48 Janvier-Février



N°49 Mars-Avril



Newsletter de Décembre

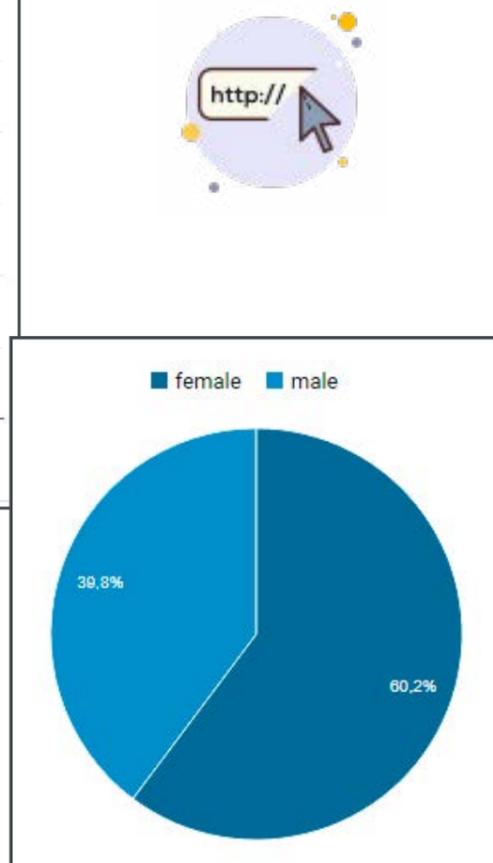
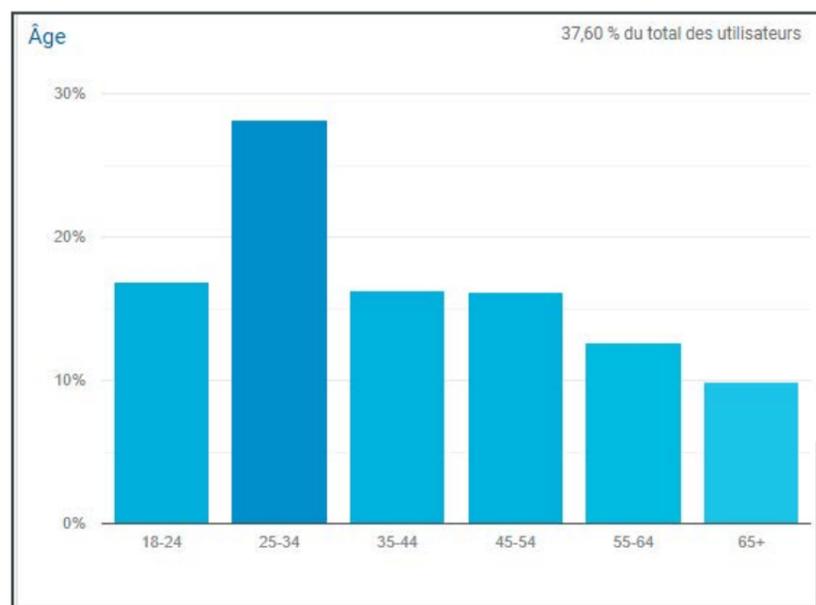


b. Site web : www.werkcentraledелеmploi.be

L'objectif de ce site est d'être **une plate-forme relais** pour tout visiteur qui se pose des questions en lien avec l'emploi et la formation. Il peut y trouver des informations sur ses droits en tant que chercheur d'emploi, sur les cours de langue, d'informatique, etc. Les coordonnées de nombreux organismes pertinents sont également intégrées. Le site est aussi une vitrine pour tous les événements de la Centrale puisqu'on y trouve un agenda des activités à venir.

Google Analytics nous permet d'obtenir une vue statistique quant à l'utilisation et la fréquentation de notre site internet par les usagers. Au niveau de la fréquentation du site en 2019, nous avons dénombré **9343** (6554 en 2019) utilisateurs distincts pour une durée moyenne de navigation de 1:37 minutes environ.

Les utilisateurs consultent principalement les pages en langue française, via un système Windows et à partir de la Belgique.



Les statistiques liées à la mise en ligne des nouvelles pages « formation » et « offres d'emploi » nous encouragent à continuer sur la voie de la récolte, de la synthèse et de la centralisation des informations emploi/formation sur notre site.

En effet, depuis leur mise en ligne, ces deux nouvelles sections se sont rapidement hissées dans le top 10 des pages les plus consultées sur notre site internet.

Le listing ci-dessous illustre cela :

- ✓ Les pages « métiers en pénurie » et « formation qualifiante » sont respectivement en 10^{ème} et 6^{ème} position et appartiennent à la page « formation ».
- ✓ La page « offres d'emploi » est en deuxième position, juste après la page d'accueil de notre site.



Page	Pages vues	% Pages vues
1. /	3968	18,06 %
2. /chercheurs-demploi/offres-demploi/	1880	8,55 %
3. /les-metiers-de-linformatique/	1227	5,58 %
4. /associations-entreprises/location-salle/disponibilites-des-salles/	1217	5,54 %
5. /calendrier-disponibilites-des-salles/	987	4,49 %
6. /formation-qualifiante/	901	4,10 %
7. /observatoire-de-lemploi-article-3-se-preparer-se-presenter-a-entretien-dembauche/	811	3,69 %
8. /chercheurs-demploi/informatique/	613	2,79 %
9. /cap-vers-lemploi-2020/	587	2,67 %
10. /metiers-en-penurie/	535	2,43 %

Top 10 des pages plus consultées sur notre site au début du mois de janvier 2020 (source : Google Analytics)

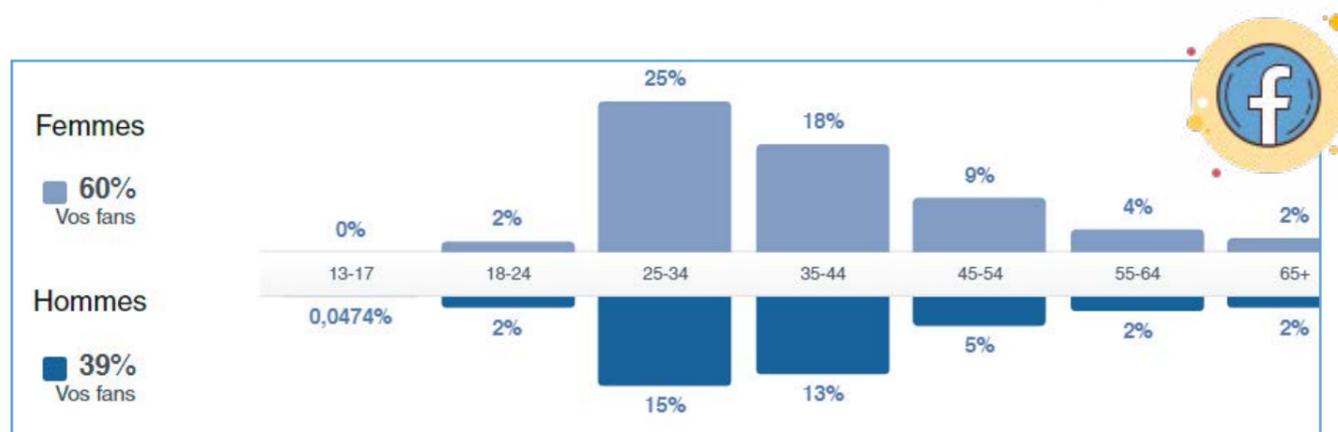
Notez également les très bons scores des articles « les métiers de l'informatique » et « le salon Cap vers l'Emploi 2020 » qui sont classés respectivement en 3^{ème} et 9^{ème} position.

c. Réseaux sociaux

Toute l'actualité de la Centrale de l'Emploi et de ses partenaires est aussi diffusée via la page Facebook de la Centrale de l'Emploi et depuis le 13 janvier 2020 sur INSTAGRAM.

Facebook de la Centrale de l'Emploi en chiffres :

- La Centrale a posté **85** publications du 1er janvier au 31 décembre 2020 ;
- Au 31 décembre 2020, **2068** internautes sont abonnés à notre page ;
- Ci-dessous, les caractéristiques des personnes qui «Like» notre page Facebook :



Instagram de la Centrale de l'Emploi en chiffres :

- La Centrale a posté publications du 1er janvier au 31 décembre 2020 ;
- Le compte de la Centrale possède **288** posts ;

Afin de davantage se faire connaître et déployer notre compte, les chargés de communication de la Centrale ont suivi une formation en ligne sur **Instagram**.

Et début 2021, après une autre formation, nous construisons notre compte **LinkedIn** afin d'être plus visible au près des professionnels, employeurs et partenaires.

4. Logistique bâtiment

En 2020 les salles ont été louées 370 fois, ce qui représente une baisse de près de 40% par rapport aux réservations de 2019. Cette baisse s'explique évidemment au vu de la pandémie qui a engendré de nombreuses annulations. Toutefois nos partenaires internes et externes ont apprécié que l'activité des salles ait pu être maintenue moyennant une capacité réduite d'occupation et des normes strictes en vigueur (présence de gel à l'entrée des salles, aération, nettoyage accru entre chaque occupation, dispositif modifié à l'intérieur des salles pour respecter la distanciation sociale).

Le subside extraordinaire de la Ville a permis cette année d'équiper la Maison de l'Emploi de protections COVID. De nombreux supports plexiglass ont été placés pour protéger les bureaux et comptoirs d'accueil, une signalétique a été apposée pour guider les visiteurs et du matériel spécifique a été installé. Le subside a également permis d'investir dans un serveur mutualisé pour l'Agence Locale pour l'Emploi et la Centrale de l'Emploi et de renouveler une partie de l'équipement informatique des 2 structures.



a. Actions spécifiques en lien avec la crise sanitaire et les mesures de confinement prises par le gouvernement belge pour lutter contre celle-ci.

Avec l'apparition de la pandémie et des perturbations afférentes aux différents niveaux de la société, il nous a semblé inutile de publier des articles généralistes sur l'emploi et la formation car les événements ne s'y prêtaient absolument pas. Voyant que les inquiétudes et l'attention de nos concitoyens furent légitimement focalisées sur la crise, nous avons alors pris le parti d'informer sur les ressources, actions et différentes initiatives qui ont émergé afin d'aider au mieux nos lecteurs à traverser cette épreuve dans les meilleures conditions possibles tout en incitant à conserver un lien avec l'emploi et la formation. Ces informations ont été maintenues à jour tout au long de l'année et ont évolué au gré de la situation sanitaire et du fonctionnement des services publics.

- Nous avons décidé d'informer nos lecteurs et de les maintenir à jour sur l'accessibilité des différents services emploi/formation à Bruxelles et en particulier sur les services de nos partenaires proches. C'est encore consultable ici : <http://www.werkcentraledemploi.be/info-covid19/>
- Par ailleurs, nous avons également référencé des ressources utiles pour s'occuper et apprendre pendant le confinement :
 - ✓ Ressources pour la recherche d'emploi ou la création d'emploi ;
 - ✓ Les offres de formation en ligne ;
 - ✓ Les actions et plateformes de volontariat ;
 - ✓ Sans oublier les services d'urgence et diverses actions de solidarité qui ont émergé face à la crise, les numéros d'urgence, les initiatives pour l'éducation scolaire des enfants et pour les occuper pendant le confinement, ...

Toutes ces informations ont été recensées sur une page dédiée sur notre site, encore consultable ici : <http://www.werkcentraledemploi.be/ressources-pour-le-confinement/>

Ressources pour le confinement

3 Avr, 2020 | Accueil, Actualités



Catalogue de ressources pour gérer la crise sanitaire et votre recherche d'emploi

Face à la crise sanitaire, le gouvernement fédéral a annoncé le 12 mars 2020 des mesures importantes pour ralentir la propagation du Coronavirus. Entre autres mesures, la population est invitée à rester confinée chez soi.

Pour votre bien être, celui de votre famille et votre communauté, respectez scrupuleusement ces consignes !

Si vous ne l'avez pas déjà fait, nous vous invitons à consulter le site d'information du SPF Santé Publique sur le Coronavirus : <https://www.info-coronavirus.be>.

Vous y trouverez toutes les questions que vous pouvez vous poser sur cette crise : **Que puis-je faire pour ma santé ? Que dois-je faire lorsque je suis malade ? Quelles sont les mesures pour la santé de chacun(e) ?**

Bien évidemment, ce n'est pas le meilleur moment pour rechercher du travail. En cette période difficile, nous vous invitons d'ailleurs à prendre au maximum soin de vous, de votre famille et de vos proches et en particulier les personnes les plus vulnérables.



b. Actions en lien avec le site Internet

Entre octobre 2020 et la mi-février 2021, de nouvelles modifications ont été apportées à notre site.

Quatre principes directeurs ont guidé la nature de ces changements.

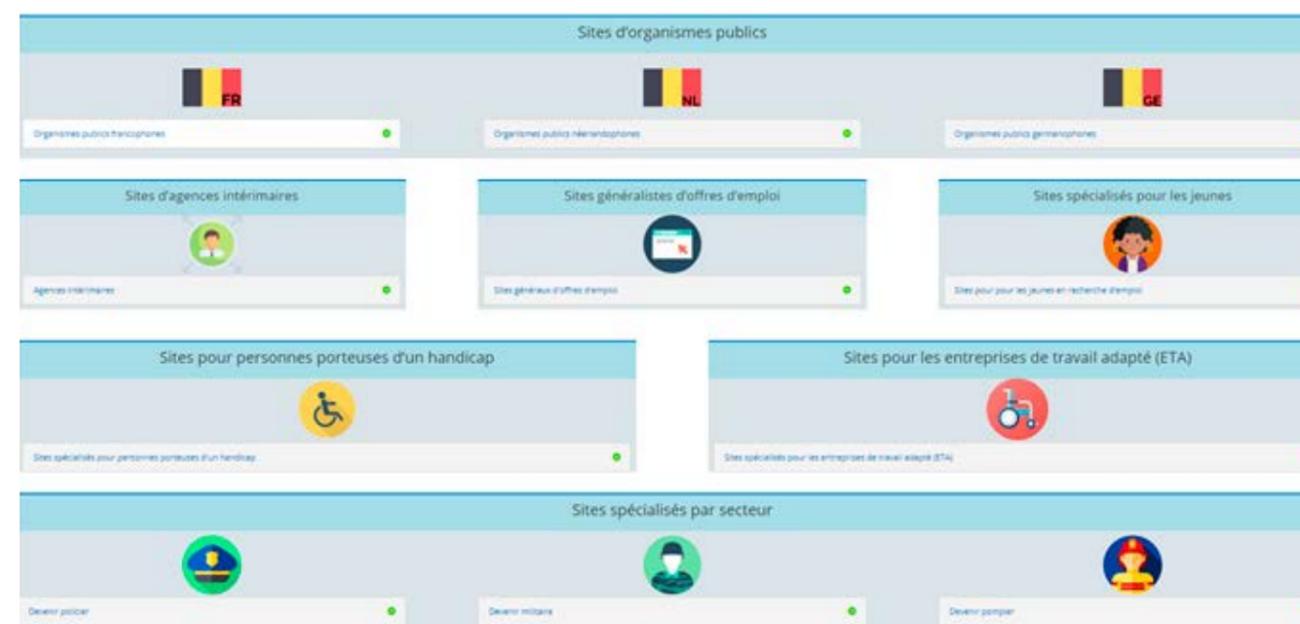
- **Le premier principe** est de maintenir **l'esthétique du site** en phase avec les standards et « modes » du moment. Pour se faire, différentes sections du site ont été retravaillées afin de rafraîchir leur look et de les rendre visuellement plus attrayantes.
- **Le deuxième principe** est de veiller à maintenir un haut niveau de **qualité des informations** contenues sur notre site. De fait, nous centralisons de nombreuses informations sur l'emploi et la formation et nous référençons de nombreux partenaires. Il est impératif que les informations que nous relayons soient rigoureusement exactes et à jour. C'est un travail qui se fait en continu tout au long de l'année. Pour cette mise à jour, les différentes sections ont été revues et corrigées lorsque ce fut nécessaire et les informations sur les différents partenaires que nous mentionnons ont été mises à jour avec les données les plus récentes.
- **Le troisième principe** vise à **harmoniser le contenu du site** avec les contenus (informations et partenaires) évoqués dans notre formation Relais Emploi Formation (REF). En effet, nous avons procédé il y a quelque temps à la refonte de notre formation REF à la fois en termes de contenu et de présentation. Par conséquent, de nombreuses mesures vers l'emploi ou la formation et de nombreux partenaires évoqués dans notre formation n'étaient pas encore repris sur notre site. La mise à jour du site réalisée ici vise donc à ce que ces contenus se retrouvent en intégralité sur notre site (la pédagogie encadrant la méthode en 4 étapes et la manière de structurer ces informations restent l'exclusivité de la formation REF).
- **Le quatrième principe** est celui de **la simplicité et de l'accessibilité**. Les sites modernes sont revenus à un design et à un contenu épuré au maximum. Or, avec les années, de nombreuses sections et informations ont été ajoutées à notre site ce qui l'a rendu un peu trop chargé.

- Ceci peut, à terme, être nuisible car les nouvelles informations ajoutées à notre site peuvent être noyées parmi le reste du contenu disponible.
- Lorsque nous serons d'accord sur le nouveau contenu de notre site avec l'intégration de la formation REF online, nous concentrerons nos efforts pour simplifier au maximum la présentation du contenu de notre site afin de nous assurer qu'il reste facilement navigable et que les informations utiles soient facilement accessibles pour nos lecteurs.
- Pour finir avec des exemples, les pages suivantes ont été retravaillées et vous permettront de découvrir la nouvelle esthétique de notre site, ainsi que les nouvelles informations qui sont présentées (attention, le travail sur les acteurs partenaires référencés est encore en cours et sera, nous l'espérons, terminé d'ici la fin du premier trimestre 2021) :

<http://www.werkcentraledemploi.be/nos-missions/>

<http://www.werkcentraledemploi.be/chercheurs-demploi/info-droits/>

<http://www.werkcentraledemploi.be/chercheurs-demploi/orientation/>



Extrait de la page « offres d'emploi » qui regroupe en un seul endroit l'ensemble des sites qui proposent des offres d'emploi en Belgique et à Bruxelles.



ASBL Centrale de l'Emploi

Boulevard d'Anvers 26,

1000 Bruxelles

02/211.14.60

info@werkcentraledelemploi.brussels

www.werkcentraledelemploi.be

