



# Le mentoring : la clé de l'inclusion socio-professionnelle des jeunes issus de l'immigration ?

---

Rapport d'expérience

---



**DUO FOR A JOB**  
intergenerational coaching



# Remerciements

---

DUO for a JOB tient à remercier très sincèrement les personnes suivantes sans qui ce rapport n'aurait pas vu le jour:

- Les mentees et les mentors qui nous ont donné leur confiance et leur temps pour réaliser des entretiens qualitatifs, nous donner leur point de vue et nous permettre de comprendre plus en profondeur certaines thématiques
- UNIA pour les données précieuses du Monitoring Socio-économique et plus précisément Louise Callier pour sa synthèse qui contextualise ce rapport
- Natalia Martín del Pozo pour sa retranscription fidèle des entretiens qualitatifs
- Alice Baltus et Annelies Van Bauwel pour leur analyse de la littérature et leurs conseils
- Amélie Hayois, Seco Gérard, Marie-Noëlle de Schoutheete et Sandra De Preter, pour leur expertise
- Daniel Bodson pour ses conseils méthodologiques
- Maître Vanwelde pour ses conseils juridiques
- Evelyne Van Eeckhout et Marc Lobet pour leur relecture orthographique



# TABLE DES MATIÈRES

---

<b>Introduction</b> .....	<b>7</b>
<b>Contexte</b> .....	<b>15</b>
Tendances de l'accès au travail en Belgique: un marché du travail à deux vitesses ? .....	16
Contribution externe d'Unia .....	17
<b>Bilan de cinq ans d'accompagnement</b> .....	<b>23</b>
<b>Qui sont les jeunes accompagnés chez DUO?</b> .....	<b>25</b>
<b>Quelles sont leurs difficultés et quelles sont les réponses possibles?</b> .....	<b>30</b>
Les difficultés liées au contexte .....	34
Le parcours migratoire en amont de la recherche d'emploi .....	34
Le marché de l'emploi .....	37
Les difficultés dans la recherche d'emploi .....	42
L'accès aux services .....	42
Le bilan .....	45
La définition du projet .....	50
La formation .....	52
La candidature .....	56
Les difficultés d'ordre social .....	59
La précarité financière et l'endettement .....	60
Les difficultés administratives et légales .....	61
Le logement .....	61
Les fragilités liées au parcours de vie .....	63
Le problème de garde des enfants .....	64
Les violences envers les femmes .....	65
<b>Quel est l'impact du mentoring?</b> .....	<b>66</b>
Les données quantitatives .....	67
Les données qualitatives .....	73
L'impact économique .....	75
<b>Conclusions et Pistes d'actions</b> .....	<b>77</b>



# 1

# INTRODUCTION

*«Le don est échange de vies ; et la vie, échange de dons.»*

PAUL ZUMTHOR, LA FÊTE DES FOUS

## C'est quoi «DUO for a JOB»?

DUO for a JOB<sup>1</sup> a été créée sur base d'un double constat. D'une part, nous avons en Belgique un taux d'activité pour les plus de 50 ans parmi les plus faibles d'Europe<sup>2</sup>. Il en découle un manque de valorisation (perçu et réel) de leurs compétences et expériences. Paradoxalement, ceux-ci témoignent d'une volonté forte de rester actifs et de prendre part concrètement à un projet de société.

D'autre part, les jeunes issus de l'immigration de pays tiers<sup>3</sup> rencontrent des barrières pour accéder à l'emploi. Le dernier Monitoring Socio-économique<sup>4</sup> valide ce constat: le chômage des jeunes est élevé et il existe un écart important dans l'accès au marché de l'emploi entre les jeunes d'origine belge et ceux issus de l'immigration. Ces difficultés particulières impliquent une nécessité de travailler spécifiquement avec ce public afin de rétablir leur accès aux services existants et au marché de l'emploi.

En 2013, DUO for a JOB a commencé ses activités en vue de répondre à ce double défi grâce à l'idée évidente, mais néanmoins innovante, de mettre en lien ces deux publics. Depuis, DUO for a JOB organise du mentoring interculturel et intergénérationnel en mettant en duo des jeunes chercheurs d'emploi issus de l'immigration (les «mentees») avec des personnes de plus de 50 ans (les «mentors»), idéalement du même secteur d'activité, afin que ces derniers les soutiennent et les encadrent dans leur recherche d'emploi.

### Les ressources des uns répondent aux besoins des autres... et vice versa

Grâce à ce programme de mentoring et à travers le partage d'expériences, l'association vise d'abord à garantir l'accès au marché du travail pour les jeunes issus de l'immigration ainsi qu'à valoriser le savoir de nos aînés. A travers la mise en relation et la création des duos, elle offre en plus, une plateforme unique de rencontre entre les générations et les cultures.

Dans le cadre de cette relation d'échange :

- les mentors transmettent leur expérience et leurs compétences aux jeunes pour pallier leurs difficultés, valorisant ainsi les acquis de toute une vie professionnelle;
- les jeunes partagent leur parcours de vie, leurs projets, leurs questions, et offrent une opportunité unique aux mentors de voir le monde, leur pays et leur ville avec d'autres yeux;
- On crée ainsi des ponts qui aident à déconstruire les préjugés et favorisent la cohésion sociale dans nos villes multiculturelles.

- 1 Pour plus de détails sur les activités de DUO for a JOB, veuillez consulter nos rapports annuels: <https://www.duoforajob.be/fr/brochures-et-rapports/>.
- 2 Malgré une croissance du taux d'activité pour les 55-64 ans ces 5 dernières années, le taux belge en 2018 (49,8%) reste parmi les plus faibles en Europe (58,4% en moyenne dans l'UE-28). OCDE, rapport pays Q2 2018.
- 3 Par "jeunes issus de l'immigration", nous entendons des jeunes de nationalité étrangère, des jeunes naturalisés belges ainsi que des jeunes belges nés en Belgique de parents ou de grands-parents nés hors de l'Union Européenne.
- 4 Unia et le SPF emploi, «Monitoring socio-économique 2017», février 2017.





## Pourquoi ce rapport?

### Un rapport d'expérience

Ce rapport est avant tout le fruit de notre expérience. En cinq ans, nous avons accompagné plus de 1500 jeunes issus de l'immigration dans leur désir de construire leur vie professionnelle en Belgique. Nous avons rencontré des jeunes pleins de compétences, de potentiels et d'expériences avec l'envie de les utiliser pour participer pleinement à la vie sociale et économique belge.

A travers leurs récits et le suivi de leurs duos, nous avons appris à connaître leurs réalités individuelles. Battant en brèche l'idée que les «jeunes issus de l'immigration» sont un groupe homogène, chacun d'eux arrive chez nous avec son parcours de vie, unique.

Il existe toutefois des barrières communes qui rendent leur accès à l'emploi difficile. Ces difficultés qui reviennent, entretiennent après entretiens, duos après duos, et pour lesquelles des solutions existent. **Le premier objectif de ce rapport est donc de donner la parole à ces jeunes, de témoigner de leur réalité et d'attirer l'attention sur leurs difficultés.**

### Des solutions

Assister au parcours de tous ces jeunes chez DUO for a JOB a surtout été l'occasion d'admirer leur résilience, leur énergie et leur persévérance. A l'heure de faire ce premier bilan, DUO for a JOB est présente dans 4 grandes villes<sup>5</sup> en Belgique et a créé plus de 1500 duos grâce à plus de quelque 750 mentors. Parmi ces duos, 73% des jeunes ont trouvé une solution positive (CDI, CDD, stage, formation) dans les 12 mois suivant leur accompagnement. Ces chiffres nous confirment que s'ils bénéficient du bon tremplin, les jeunes issus de l'immigration peuvent trouver leur voie, concrétiser leurs envies et réaliser leur potentiel.

**Le deuxième objectif du rapport est très concrètement de mettre en évidence les solutions possibles. Nous pouvons ici témoigner des apports d'un accompagnement individualisé tel que le mentoring et identifier les bonnes pratiques déjà mises en oeuvre par d'autres acteurs.**

## Des pistes d'actions

Nous vivons dans un monde global, pluriel et en mouvement. Un cinquième de la population belge est d'origine étrangère<sup>6</sup> et cette tendance à la multiculturalisation de nos sociétés va se poursuivre. Serons-nous capable de gérer cette diversité pour en tirer les bénéfices qu'elle pourrait engendrer ? Cela implique de repenser les dispositifs existants et d'y apporter les aménagements raisonnables en vue de «maximiser les complémentarités et les gains de la diversité»<sup>7</sup>.

**Avec ce rapport, nous souhaitons offrir un état des lieux mais aussi des pistes d'actions concrètes, une «boîte à outils» aux structures publiques, aux entreprises ainsi qu'aux individus qui souhaitent s'engager concrètement dans ce sens. Nous souhaitons ainsi participer à un mouvement de changements plus structurels en vue d'apporter des réponses efficaces sur le plan individuel et humain mais aussi économique et sociétal.**

## Au-delà de l'emploi...

Etant donné le contexte et l'actualité de la question, nous avons décidé de centrer ce rapport sur l'emploi. Toutefois, nous avons pu observer que les effets du mentoring allaient bien au-delà de l'impact direct sur l'accès à l'emploi des jeunes issus de l'immigration.

En effet, le travail en duo permet, aux mentors et aux mentees, une meilleure compréhension de leurs réalités mutuelles, contribue à l'élaboration d'une image plus réaliste de l'autre et à la déconstruction de préjugés. Il contribue également à un engagement citoyen de la part des mentors et participe au développement de leurs compétences sociales et d'accompagnement. Ces aspects ne sont pas abordés dans ce rapport mais feront l'objet d'autres publications dans le futur.

5 Les antennes de Bruxelles, Liège, Anvers et Gand rayonnent sur les provinces du Brabant Flamand, Brabant wallon, Bruxelles, Liège, Flandre orientale et Anvers.

6 Myria, «La migration en chiffres et en droits, 2017»

7 Frédéric Docquier, Crise des réfugiés : quelques clarifications s'imposent!, octobre 2015.



# Quelle méthodologie?

---

Les données présentées dans ce rapport ont été collectées aux différentes étapes du cycle de vie des duos créés entre le 1er septembre 2013 et le 1er janvier 2018.

## Le cycle de vie d'un duo

- 1** Nous créons tout d'abord un espace pour faire connaissance: d'abord avec le projet, via une session d'information, puis avec les jeunes et les mentors lors d'un entretien individuel.
- 2** Les futurs mentors sont ensuite formés afin de s'assurer d'un socle commun de compétences en vue de l'accompagnement. La méthodologie permet de capitaliser sur l'expérience et les compétences des mentors et de leur offrir de nouvelles pistes de réflexion.
- 3** Sur base des informations collectées au cours des deux étapes précédentes, nous formons les duos et les soumettons à l'approbation des principaux intéressés. Si les deux membres du futur duo confirment l'intuition de l'équipe et leur volonté de se lancer ensemble, la période d'accompagnement commence.
- 4** Chaque duo est suivi par un membre de l'équipe, il sera son référent, à sa disposition tout au long du parcours d'accompagnement. Les mentors disposent par ailleurs d'intervisions régulières qui sont des moments de rencontre entre pairs pour partager leur expérience.
- 5** Au terme de la période de six mois, les mentors et mentees sont invités à revenir sur le développement de leur relation, sur ce qu'ils ont pu accomplir ensemble et ainsi évaluer ce que le programme leur a apporté.



Un focus group sur «les difficultés d'accès à l'emploi des jeunes faisant appel au programme» mené avec les équipes opérationnelles



100 anciens mentees qui ont répondu, avec du recul, à un questionnaire sur les bénéfices de l'accompagnement

15 entretiens semi-directifs individuels pour creuser des thématiques plus précises



# 2

## CONTEXTE



## Tendances de l'accès au travail en Belgique: un marché du travail à deux vitesses ?

Ces dernières années, on a constaté une certaine baisse du taux de chômage en Belgique<sup>8</sup>. Néanmoins, au-delà de cette tendance positive, plus d'un quart de la population en âge de travailler ne participe pas au marché de l'emploi. Et ceci alors que plus de 132.000 emplois étaient vacants en 2017 en Belgique<sup>9</sup>. Dans nos sociétés, le travail reste une activité centrale, vecteur fondamental de cohésion sociale et d'intégration. Or, pour bon nombre d'habitants, le travail, qui est à la fois un moyen de produire, de se réaliser personnellement et d'obtenir une reconnaissance sociale, reste difficilement accessible.

Les statistiques révèlent en effet de profondes disparités et inégalités des chances. On observe un faible taux d'emploi chez les 55 - 64 ans (parmi les plus faibles d'Europe)<sup>10</sup>. En parallèle, près d'1 jeune de moins de 30 ans sur 4 est au chômage en Région Bruxelloise et le taux d'emploi a diminué dans les trois régions entre 2013 et 2016 pour les jeunes entre 20 et 29 ans<sup>11</sup>. Le taux d'activité et le taux d'emploi des hommes est sensiblement plus élevé que celui des femmes.<sup>12</sup> Au delà des caractéristiques individuelles que sont l'âge et le sexe, le niveau de qualification détermine fortement la probabilité de trouver un emploi<sup>13</sup>. Dans ce cadre, l'inégalité des chances dans l'enseignement transmet ces inégalités en cascade de génération en génération et particulièrement pour les personnes d'origine étrangère<sup>14</sup>.

Si on s'attache plus particulièrement à l'influence de l'origine et de la nationalité dans les chances d'obtenir un emploi en Belgique, les chiffres sont particulièrement alarmants. Les statistiques de 2017 montrent que la Belgique présente le taux d'emploi le plus faible en 2017 pour les immigrés non-UE<sup>15</sup>. Alors que le rapport 2015 de l'OIM<sup>16</sup> classe Bruxelles comme la deuxième grande ville la plus cosmopolite au monde, les personnes d'origine étrangère extra-européenne continuent d'y enregistrer les plus hauts taux de chômage. Ces chiffres ont de quoi remettre en question le caractère inclusif du marché du travail et de notre société en général. Dans le contexte actuel de mobilité mondiale et européenne, la question de l'accès à l'emploi des personnes d'origine étrangère est directement liée à celle des efforts fournis pour faciliter leur intégration sur le marché du travail. C'est de ces investissements dont dépendra leur possible participation sociale et économique à la société d'accueil. Le constat est assez inquiétant et l'objectif suffisamment important pour que tous les acteurs, qu'ils soient privés, publics, associatifs ou citoyens, se rassemblent autour d'une même table pour travailler ensemble.

- 8 EUROSTAT, Direction générale Statistique - Statistics Belgium, Enquête sur les forces de travail, calculs : SPF ETCS
- 9 EUROSTAT, «la Belgique prend ainsi de loin la tête du classement des pays européens»
- 10 EUROSTAT, Direction générale Statistique - Statistics Belgium, Enquête sur les forces de travail, calculs : SPF ETCS
- 11 EUROSTAT, Direction générale Statistique - Statistics Belgium, Enquête sur les forces de travail, calculs : SPF ETCS
- 12 Actiris, Le marché de l'emploi en RBC 2017
- 13 Actiris, Idem. "Le taux d'emploi varie également selon le niveau de qualification : A Bruxelles, il s'élève à 77,9 % en 2016 pour les hautement qualifiés et à 32,4 % pour les faiblement qualifiés. Ce différentiel est encore plus important en Flandre et en Wallonie."
- 14 Enquête PISA menée par l'OCDE
- 15 Conseil supérieur de l'emploi, "Rapport 2018: Les immigrés nés en dehors de l'UE sur le marché du travail en Belgique", p.49
- 16 IOM, «Etat de la migration dans le monde 2015»



## Un zoom sur les jeunes à travers le Monitoring socio-économique : un constat d'inégalité sans appel

« Les Polonais travaillent dans le bâtiment, les Brésiliennes dans le système des titres-services et les Belges dans le secteur des banques et assurances ». Malheureusement, cette image stéréotypée d'un marché du travail « spécialisé en fonction de l'origine » découle d'une réalité globalement observée. Sans verser dans le déterminisme ni les généralisations, il est possible, grâce au Monitoring socio-économique<sup>17</sup>, de dégager des regroupements par groupe d'origine sur le marché de l'emploi et – plus grave – une hiérarchisation des secteurs d'emploi et des types d'emploi en fonction de l'origine.

Les jeunes n'échappent pas à ce constat : l'analyse des données du Monitoring socio-économique 2017<sup>18</sup> permet de constater que leur accès à l'emploi est différent selon leur origine, et ce, autant en termes quantitatifs (taux d'emploi, taux de chômage, etc.) que sur des indicateurs plus qualitatifs (type de contrat, niveau de salaire, secteur d'emploi etc.). Depuis 2017, les données du Monitoring socio-économique permettent également de prendre en compte le niveau de diplôme dans les analyses, ce qui permet d'encore nuancer le constat de l'insertion difficile des jeunes sur le marché du travail.

### Qui sont les jeunes ?

Selon les données de ce Monitoring socio-économique, en Belgique, les jeunes de 20 à 29 ans représentent 21% de la population. Ce pourcentage diffère selon origine. La population d'origine belge<sup>19</sup> a la plus petite proportion de jeunes (1 personne sur 5) tandis que la population d'origine non-UE est plus jeune ; pour les origines d'Afrique sub-saharienne, d'Amérique du Nord et des pays d'Asie 1 personne sur 3 se trouve dans cette tranche d'âge. Les groupes d'origine les plus importants parmi les jeunes sont : Belge, UE-14<sup>20</sup>, UE-13<sup>21</sup>, Afrique subsaharienne et pays candidats à l'UE<sup>22</sup>, tout comme dans la population globale. Globalement, la population des jeunes est assez bien répartie entre hommes et femmes.

*Pour la suite des analyses, nous nous sommes attachés à décrire la situation des jeunes qui constituent principalement le public reçu par DUO for a JOB<sup>23</sup>. Nous considérons donc les groupes d'origine suivants : Maghrébins, Africains subsahariens, pays d'Amérique latine, Proche, Moyen et Extrême Orient, Océaniens et pays candidats à l'UE.*

Le Monitoring Socio-économique contient également des données sur les niveaux de scolarisation. Il s'agit des diplômes obtenus ou qui ont été reconnus en Belgique. Une personne ayant obtenu un diplôme universitaire dans un pays étranger peut donc être considérée en dessous de son niveau de diplôme selon l'équivalence établie avec les diplômes belges ; ou sans diplôme si celui-ci n'est pas reconnu<sup>24</sup>.

Les jeunes d'origine non-UE ont majoritairement un niveau de diplôme reconnu bas (c'est-à-dire : pas de diplôme, un diplôme primaire ou de secondaire inférieur).

Pour les jeunes d'origine maghrébine et issus de pays candidats à l'UE, le niveau de diplôme moyen est assez important également (environ un tiers).

Une image globale se dégage parmi les jeunes d'origine non-UE : les groupes d'origine maghrébine et issus de pays candidats à l'UE sont majoritairement des jeunes Belges de seconde génération, dans des familles avec un couple de parents et un niveau d'instruction légèrement meilleur. Les groupes issus de pays d'Afrique subsaharienne, du Proche/Moyen Orient, d'Océanie et d'Extrême-Orient sont plus souvent issus de migrations plus récentes, sont plus jeunes et sont généralement des isolés ayant un niveau de diplôme plus bas.

## Pas tous égaux devant le stage d'insertion

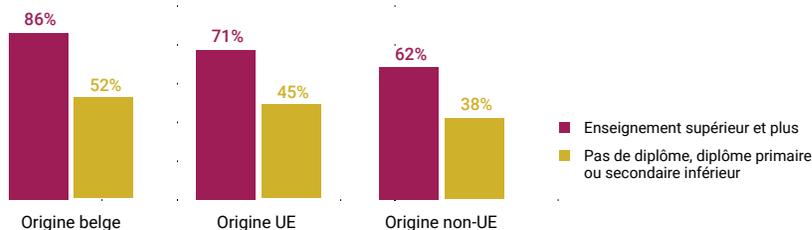
Les jeunes ayant terminé leurs études doivent s'inscrire à un « stage d'insertion » pendant environ un an<sup>25</sup> avant de pouvoir bénéficier d'allocations. Le stage débute à leur inscription comme demandeur d'emploi. Certains trouvent rapidement un travail, alors que d'autres resteront plus longtemps en stage d'insertion ou finiront la période d'un an. De grandes disparités existent entre les origines à ce niveau. Ainsi, il faudra attendre 6 mois<sup>26</sup> pour que la moitié des jeunes d'origine belge trouvent un emploi après leur inscription comme demandeur d'emploi, alors que cette période s'étend de 9 à plus de 12 mois pour les jeunes d'origine étrangère. Ces différences sont marquées même lorsque l'on compare des jeunes d'origine belge et étrangère ayant un niveau de diplôme élevé. Ainsi, des jeunes d'origine étrangère ayant un niveau de diplôme élevé, notamment les personnes originaires de pays d'Afrique subsaharienne et du Proche/Moyen Orient mettent 12 mois à trouver un premier emploi. Pour les jeunes d'origine étrangère, avoir un diplôme élevé n'est donc pas une garantie pour une intégration rapide sur le marché du travail.

## Le diplôme comme atout relatif ?

Nous faisons également ce constat en termes de taux d'emploi : à niveau de diplôme égal, les taux d'emploi sont meilleurs pour les personnes d'origine belge. Ceci est visible sur le graphique ci-dessous. Nous voyons également que l'écart de taux d'emploi entre deux personnes d'origine belge ayant obtenu un diplôme bas et un diplôme élevé est beaucoup plus grand que l'écart de taux d'emploi entre deux personnes d'origine étrangère séparées par les mêmes différences de diplôme. Ceci est dû au fait que les personnes d'origine étrangère ayant un niveau de diplôme élevé ont un taux d'emploi peu élevé par rapport aux personnes de la même origine ayant un bas niveau de diplôme. Ceci nous amène à la conclusion que les personnes d'origine belge parviennent beaucoup mieux que les personnes d'origine étrangère à valoriser leur diplôme sur le marché du travail.

### TAUX D'EMPLOI PAR ORIGINE ET NIVEAU DE DIPLOME (20-64 ANS, 2014)

Source : Datawarehouse marché du travail et protection sociale, BCSS. Calculs et traitement : SPF ETCS et Unia.



Même sans prendre en considération les niveaux de diplômes, le taux d'emploi des jeunes d'origine belge (61%) est plus élevé que celui des jeunes d'origines étrangères. Parmi celles-ci, les taux sont les plus faibles pour les personnes ayant une origine non européenne (36%). Ce taux d'emploi plonge jusqu'à 24% si l'on considère les jeunes d'origine non-UE qui sont primo-arrivants (depuis moins de 5 ans en Belgique). Les taux de chômage reflètent globalement cette même image : les jeunes d'origine belge ont le taux de chômage le plus bas (8%) et les jeunes non-UE ont les taux les plus élevés (21%). Les jeunes primo-arrivants issus de pays non-UE ont quant à eux un taux de chômage plus bas (13%) que ces derniers.

#### TAUX D'EMPLOI ET TAUX DE CHÔMAGE PAR ORIGINE (20-29 ANS, 2014)

Taux d'emploi 20-29 ans (2014)			Taux de chômage 20-29 ans (2014)		
Origine belge	Origine non-UE	Primo-arrivants d'origine non-UE	Origine belge	Origine non-UE	Primo-arrivants d'origine non-UE
61%	36%	24%	8%	21%	13%

Source : Datawarehouse marché du travail et protection sociale, BCSS. Calculs et traitement : SPF ETCS et Unia.

En ce qui concerne la stabilité dans l'emploi, des différences se marquent également entre les jeunes. Par exemple, les jeunes d'origine belge qui étaient en emploi en 2012, sont plus nombreux à être toujours en emploi deux ans plus tard, tandis que les jeunes d'origine étrangère se retrouvent plus dans le chômage ou l'inactivité. Soulignons que pour toutes les origines, le maintien dans l'emploi est moins bon pour les jeunes que pour leurs aînés. La problématique de job de courte durée ou instable touche donc l'ensemble des jeunes, et plus particulièrement les jeunes d'origine étrangère.

## Qualité de l'emploi

Qu'en est-il maintenant de l'emploi sous ses aspects plus qualitatifs, c'est-à-dire en termes de niveau de salaire et de conditions de travail ? Sans surprise, les jeunes d'origine étrangère et particulièrement issus de pays non-UE sont caractérisés par un emploi plus précaire dans des secteurs moins valorisés et moins bien payés.

Tout comme c'est le cas pour l'ensemble de la population, les jeunes d'origine étrangère sont surreprésentés dans des secteurs professionnels<sup>27</sup> bien spécifiques. Nous constatons que les jeunes d'origine non-UE sont fortement surreprésentés dans les secteurs de la restauration (Nace I56) et de l'intérim (Nace N78) ainsi que dans le secteur du nettoyage (Nace N81). Notons un élément divergeant à cette tendance : une présence importante des jeunes issus d'Afrique subsaharienne et d'Océanie ou d'Extrême Orient respectivement dans le secteur public et dans l'enseignement.

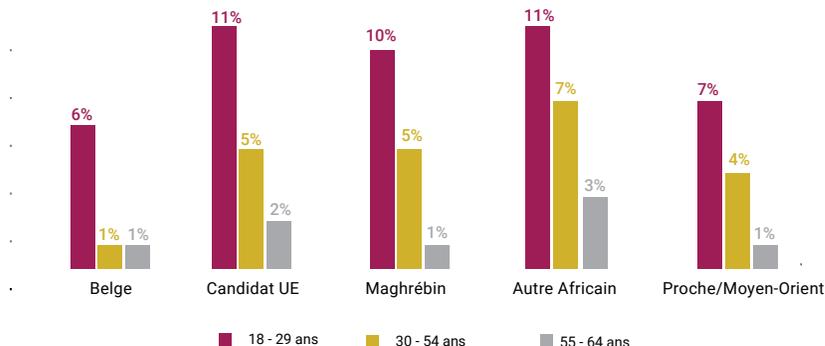
Les jeunes, quelle que soit leur origine, sont par ailleurs moins présents que leurs aînés dans le secteur des titres-services.

En revanche, comme le montre le graphique ci-dessous, les proportions de jeunes travaillant dans l'intérim dépassent largement celles des jeunes d'origine belge, et plus frappant encore, on retrouve de fortes proportions de personnes d'origine étrangère à un âge plus avancé dans l'intérim, ce qui est moins le cas des personnes d'origine belge.

Ceci tend à montrer que l'intérim fonctionne comme un tremplin pour une intégration durable sur le marché du travail surtout pour les jeunes d'origine belge, et dans une bien moindre mesure pour les personnes d'origine étrangère. Rappelons que ce secteur, tout comme celui de la restauration ou du nettoyage, est connu pour être peu avantageux en termes de niveaux de salaires, de stabilité et de conditions de travail.

### PROPORTION DE SALARIÉS INTÉRIMAIRES PAR ORIGINE ET CLASSE D'ÂGE (2014)

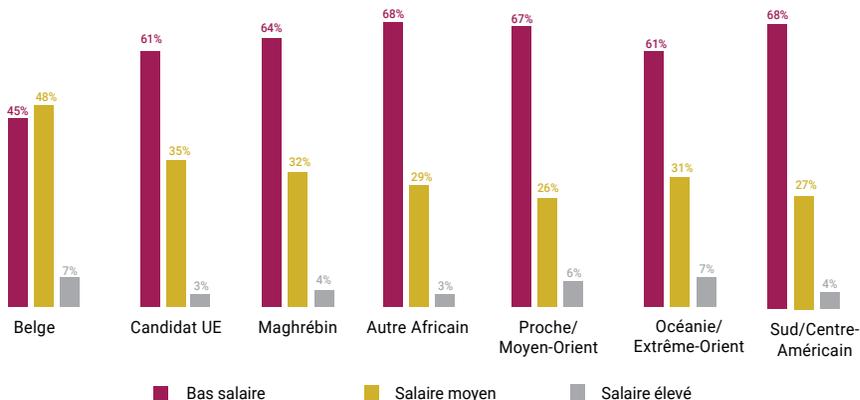
Source : Datawarehouse marché du travail et protection sociale, BCSS. Calculs et traitement : SPF ETCS et Unia.



Cette situation se traduit également dans les niveaux de salaires : près de deux tiers (60%) des jeunes issus de pays non-UE touche un salaire parmi les salaires les plus bas alors que cela ne concerne que moins de la moitié des jeunes d'origine belge. Ils sont en général également proportionnellement peu nombreux à toucher un salaire élevé.

### RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR CLASSE DE SALAIRE ET ORIGINE (18-29 ANS, 2014)

Source : Datawarehouse marché du travail et protection sociale, BCSS. Calculs et traitement : SPF ETCS et Unia.



## Des causes multidimensionnelles

Cette analyse montre bien que les jeunes d'origine étrangère, même ceux détenteurs d'un diplôme, rencontrent des difficultés pour accéder au marché du travail et, quand ils y sont, occupent des positions peu avantageuses et souvent précaires. Ces constats d'inégalité ont de multiples causes. Au-delà de la question de la discrimination individuelle à l'embauche, des discriminations se rencontrent également sur le lieu de travail, à travers les conditions de travail, les prescrits vestimentaires, le licenciement et dans certains cas les relations entre l'employeur et le travailleur ou entre les travailleurs. Par ailleurs, en ce qui concerne notamment les jeunes de seconde génération, les inégalités se jouent déjà dans les systèmes d'enseignement belges. Les élèves d'origine étrangère ont en effet plus de probabilités de sortir de l'enseignement avec un diplôme moins bien reconnu sur le marché du travail<sup>28</sup>, rendant plus difficile leur accès au marché du travail et, quand ils y parviennent, les amenant *de facto* vers des emplois moins valorisés en termes de salaire ou de conditions de travail. En ce qui concerne les jeunes arrivés récemment, cela pose la question de l'accompagnement structurel de ces populations vers et sur le marché du travail. Ces jeunes manquent bien souvent de connaissances du fonctionnement des institutions et du marché du travail belges, ainsi que d'un réseau pouvant leur faciliter l'accès à un emploi.

Au vu de la réussite rencontrée par le dispositif mis en place par DUO for a JOB, il est certain que des services, proposant un accompagnement individualisé et permettant de faire bénéficier les jeunes de l'expérience et des réseaux de personnes ayant déjà eu un long parcours sur le marché du travail, sont extrêmement bénéfiques et permettent aux jeunes de trouver leur voie sur le marché du travail.

- 17 Unia participe depuis plus de dix ans à l'élaboration du Monitoring socio-économique, en partenariat avec le SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale. Ce rapport, dont la troisième édition est parue en 2017 permet d'objectiver la position des individus sur le marché du travail, et cela en fonction de leur origine ethnique. Via l'utilisation d'informations se trouvant dans les bases de données administratives (Registre National, Banque Carrefour de la Sécurité Sociale), il est possible de croiser des informations concernant l'origine, l'âge ou le sexe des personnes avec leur position sur le marché du travail en Belgique. Cette analyse fut une première en 2013 en Belgique et marque l'aboutissement de longues réflexions politiques autant que techniques sur la question de la définition d'une origine ethnique.
- 18 Le rapport est téléchargeable sur le site de Unia : [https://www.unia.be/files/Documenten/Publicaties\\_docs/1215\\_UNIA\\_Monitoring\\_2017\\_-\\_FR-Anysurfer.pdf](https://www.unia.be/files/Documenten/Publicaties_docs/1215_UNIA_Monitoring_2017_-_FR-Anysurfer.pdf)
- 19 L'origine est définie sur base d'informations administratives et combine la nationalité de l'individu, sa nationalité à la naissance et la nationalité de ses parents à leur naissance. Une personne d'origine belge est belge, née belge, de deux parents nés belges. Si l'une de ces conditions n'est pas remplie, la personne sera considérée d'origine étrangère. Vous trouverez plus d'informations à la page 13 du Monitoring socio-économique 2017.
- 20 France, Allemagne, Italie, Pays-Bas, Luxembourg, Irlande, Royaume-Uni, Danemark, Grèce, Espagne, Portugal, Finlande, Suède et Autriche.
- 21 République tchèque, Estonie, Chypre, Lettonie, Lituanie, Hongrie, Malte, Pologne, Slovaquie, Sloveenie, Roumanie et Croatie.
- 22 Turquie, ancienne République yougoslave de Macédoine, Albanie et Monténégro.
- 23 Voir le rapport annuel 2017 de DUO for a JOB, page 34.
- 24 Notons que le niveau de diplôme ne correspond pas forcément au niveau de qualification des jeunes, qui peuvent avoir accumulé une série de compétences et d'expérience qui ne trouvent pas d'expression dans les catégories de niveau de diplôme. Pour une explication sur les limites qui se rapportent à la donnée « niveau de diplômes », se référer à la page 18 du Monitoring socio-économique 2017.
- 25 Pour plus d'informations : <http://www.onem.be/fr/citoyens/ch%C3%B4mage/stage-dinsertion-professionnelle>.
- 26 Nous calculons la durée médiane de recherche d'emploi comme la durée nécessaire pour que la moitié du groupe d'origine considéré trouve un emploi.
- 27 Définis selon une nomenclature européenne (NACE-BEL 2008).
- 28 Voir à ce sujet le Baromètre de la diversité dans l'enseignement, disponible sur le site de Unia : <https://www.Unia.be/fr/publications-et-statistiques/publications/barometre-de-la-diversite-enseignement>



# 3

## BILAN DE CINQ ANS D'ACCOMPAGNEMENT

*«Je suis arrivée en Belgique sans personne et je me suis retrouvée dans une société où je devais tout apprendre par moi-même. Mais DUO m'a tendu la main et je n'ai pas eu à faire ce chemin toute seule. Je n'ai pas été habituée à toute cette gentillesse de toute ma vie, cela me paraissait vraiment incroyable qu'il existe des personnes aussi dévouées pour la cause d'une personne inconnue et très différente.»*

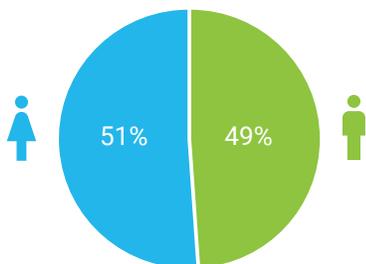
UNE MENTEE

## Qui sont les jeunes accompagnés chez DUO?

Les jeunes faisant appel à notre service sont des jeunes issus de l'immigration entre 18 et 33 ans, originaires de pays tiers. Par jeunes issus de l'immigration, nous entendons des jeunes de nationalité étrangère, des jeunes naturalisés belges ainsi que des jeunes Belges nés en Belgique de parents ou de grands-parents nés dans un pays tiers (hors de l'Union européenne).

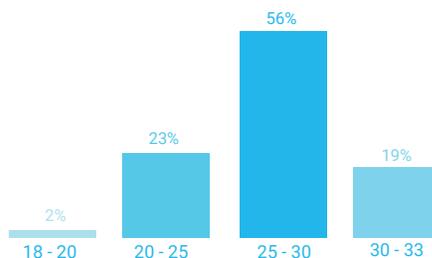
### Sexe

Parmi les jeunes ayant été accompagnés, 49% sont des hommes et 51% des femmes.



### Âge

La très grande majorité des jeunes ont entre 25 et 30 ans et près d'un quart a entre 20 et 25 ans.

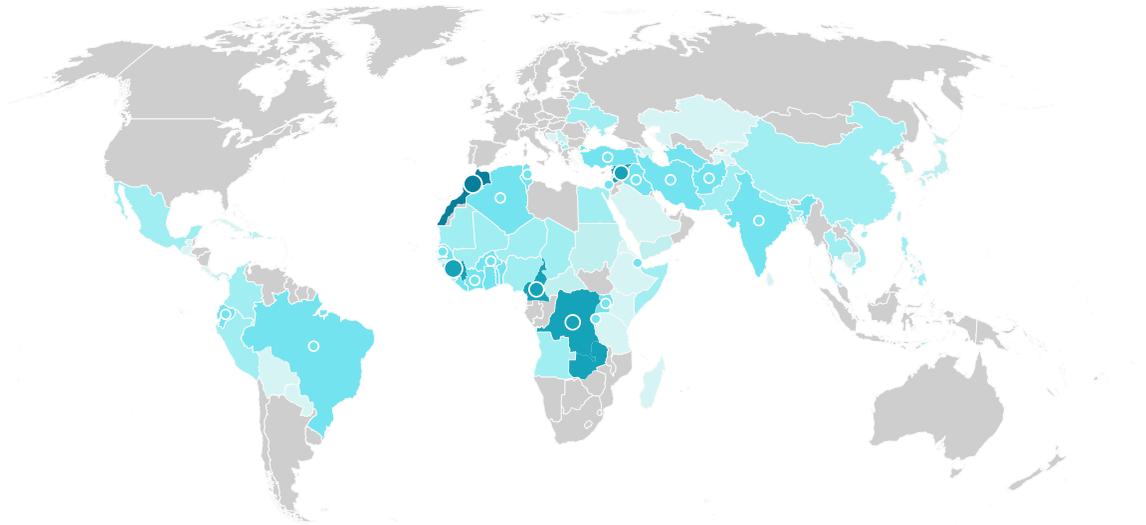


## Nationalité et origine

Si on considère l'ensemble des jeunes (belges ou étrangers), la grande majorité sont originaires d'Afrique (65,77%), dont 19% du Maghreb<sup>29</sup>, avec pour principaux pays le Maroc, la Guinée, la RDC, le Cameroun et le Rwanda. Un peu moins d'un quart des jeunes sont originaires d'Asie dont 13% du Moyen Orient<sup>30</sup>, avec pour principaux pays la Syrie, l'Afghanistan, l'Irak, l'Inde, la Palestine.

Près d'un quart des jeunes sont de nationalité belge dont 40% sont nés en Belgique et 60% sont nés à l'étranger.

Pour les jeunes Belges nés à l'étrangers, les premiers pays de naissance sont dans l'ordre le Rwanda (10%), la RDC (9%), le Maroc (9%) et la Guinée (7%). Pour tous les Belges (nés ou non en Belgique), les pays d'origine sont le Maroc (32%), la RDC (12%), le Rwanda (12%) et la Guinée (7%).



29 Nous avons pris en compte les pays suivants: Maroc, Algérie et Tunisie

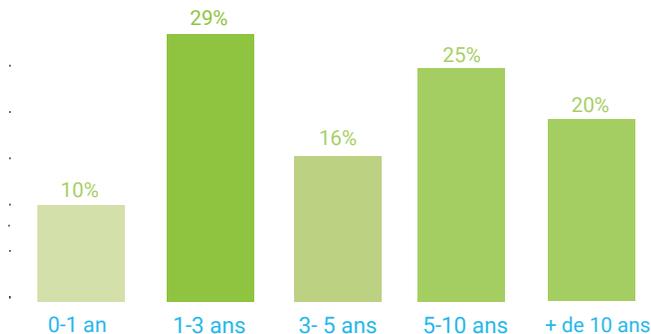
30 Nous avons pris en compte les pays suivants: Chypre, Liban, Syrie, Irak, Iran, Israël, Palestine, Jordanie, Arabie saoudite, Koweït, Qatar, Bahreïn, Émirats arabes unis, Oman, Yémen.

### Titres de séjour

Trois quarts des jeunes sont de nationalité étrangère. Ils ont tous un titre de séjour leur permettant de résider légalement en Belgique, la majorité disposent d'un des trois titres de séjour<sup>31</sup> suivants: Carte F (26,28%), Carte B (30,04%), Carte A (14,64%).

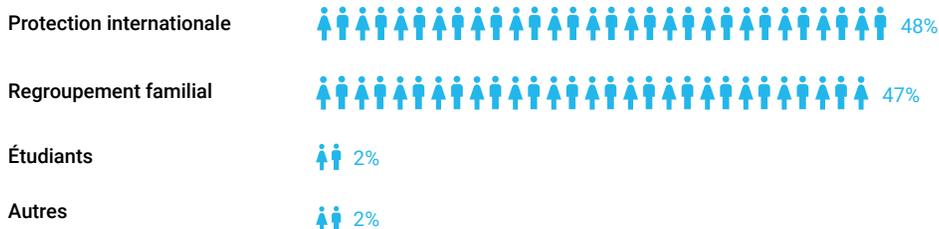
Une majorité d'entre eux dispose donc d'un titre de séjour de longue durée (Carte B et F) et est en Belgique depuis plus de 3 ans. Près de la moitié est en Belgique depuis plus de 5 ans et environ 15% entre 3 et 5 ans. Un quart des jeunes a une durée de séjour en Belgique entre 1 et 3 ans et 1 sur 10 de moins d'un an.

La sous-représentation des personnes arrivées depuis moins d'un an s'explique par la complexité et la longueur des démarches de première nécessité à effectuer pour les primo-arrivants (spécialement pour les bénéficiaires de la protection internationale) avant de pouvoir se consacrer (physiquement et mentalement) à leur recherche d'emploi.



### Raisons du séjour

Les jeunes de nationalité étrangère sont globalement venus en Belgique pour obtenir une protection internationale ou via le regroupement familial.

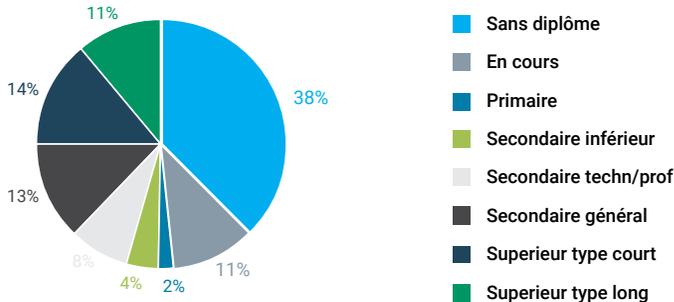


## Etat civil et environnement familial

Deux tiers des jeunes sont célibataires (63%) et le tiers restant est marié.

Près d'un tiers des jeunes a (au moins) un enfant. C'est vrai pour 38% des femmes mais seulement 19% des hommes. Parmi ces parents, 35% se déclarent célibataires. Ces parents célibataires (famille monoparentale) sont pour 75% des femmes et 25% des hommes.

## Niveau de formation <sup>32</sup>



Les profils de jeunes sont très variés en termes de formation. Près de 4 jeunes sur 10 n'ont pas de diplôme ou de diplôme reconnu en Belgique. Un jeune sur 10 est en cours de procédure pour faire reconnaître son diplôme en Belgique (dans 80% des cas, cela concerne la reconnaissance d'un diplôme d'études supérieures). Au total, ce sont donc près de la moitié des jeunes qui se présentent chez nous sans diplôme reconnu en Belgique.

Un quart des jeunes accompagnés est diplômé de l'enseignement supérieur (diplôme reconnu en Belgique). Enfin, une partie (0,5%) des jeunes qui ont recours à nos services sont analphabètes ou ne savent pas écrire<sup>33</sup>.

### Des diplômes non reconnus

Parmi les jeunes n'ayant aucun diplôme reconnu en Belgique, près d'un sur deux possède un diplôme de niveau secondaire supérieur ou d'études supérieures dans son pays d'origine.

Sur l'ensemble des jeunes, trois quarts sont diplômés du secondaire supérieur et la moitié de l'enseignement supérieur dans leur pays d'origine.

## Permis de conduire

Environ deux tiers des jeunes (62,47%) n'ont pas de permis de conduire. Le pourcentage de permis de conduire augmente toutefois avec le niveau d'études. A titre de comparaison, les dernières informations disponibles du SPF Mobilité montrent que 28% des Belges et 37% des Bruxellois de plus de 18 ans ne disposent pas du permis de conduire<sup>34</sup>.

### Connaissances informatiques

70% des jeunes déclarent pouvoir utiliser les bases de Word et Excell et 91% déclarent pouvoir utiliser Internet. L'utilisation d'Internet n'implique cependant pas le fait de pouvoir utiliser correctement les e-mails.

75% des jeunes disent avoir accès à un ordinateur à la maison. 95% d'entre eux déclarent avoir accès à Internet. Parmi les 25% des jeunes sans ordinateur, 45% n'ont en outre pas Internet à la maison.

### Projet professionnel

Les secteurs de recherche d'emploi les plus représentés chez les jeunes sont : le commerce, la distribution, l'administration, le secteur social, le secteur de la santé, le secteur logistique et l'HORECA.

A noter qu'une part significative des jeunes viennent nous voir sans projet professionnel défini, si ce n'est celui de travailler. En effet, la catégorie «sans projet professionnel» est la troisième catégorie en terme d'occurrence.

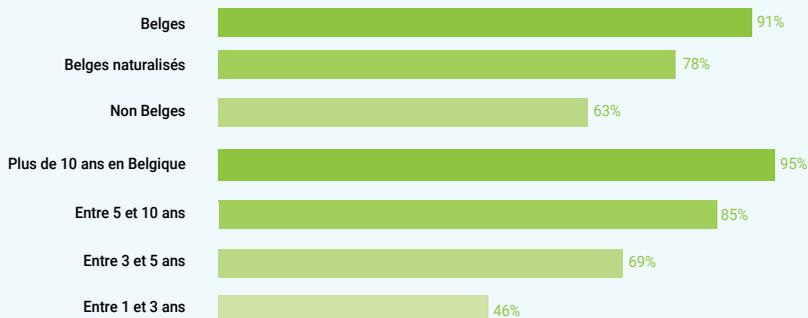
### Parcours professionnel

Parmi les jeunes ayant participé au programme, 55% déclarent avoir une expérience professionnelle à l'étranger. Parmi ces derniers, 73% considèrent cette expérience comme pertinente par rapport au projet professionnel en Belgique. L'expérience professionnelle est longue (minimum 2 ans) pour la majorité d'entre eux.

L'expérience professionnelle en Belgique est à mettre en lien avec la nationalité et la durée du séjour. En effet, les résultats montrent que l'obtention de la nationalité belge et l'augmentation de la durée du séjour en Belgique augmentent significativement la chance d'avoir une expérience professionnelle préalable en Belgique.

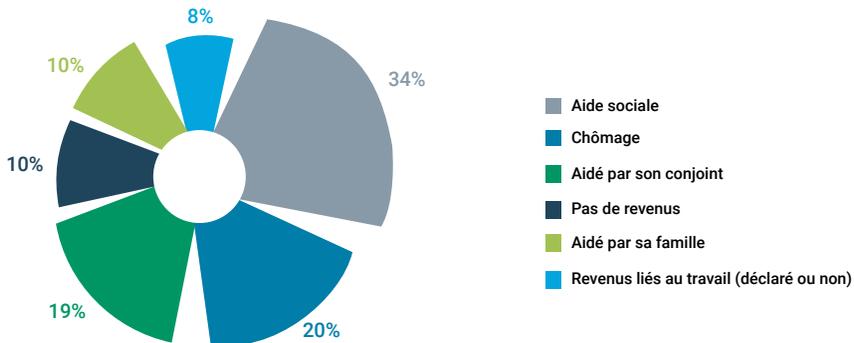
Ces résultats confirment l'impact du temps dans le parcours d'insertion professionnelle, tel que déjà établi dans l'étude Careers<sup>35</sup> et dans le Monitoring socio-économique.

#### EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE EN BELGIQUE



### Source de revenus des jeunes

Près de 40% des jeunes n'ont pas de revenus ou vivent grâce à l'aide de leur conjoint/famille, et environ un jeune sur 3 bénéficie de l'aide sociale. Seul un cinquième des jeunes bénéficie des allocations de chômage et moins d'un sur 10 (7,76%) a une source de revenus liés au travail (déclaré ou non).



### Conclusion

La description du public des jeunes participants au programme montre une hétérogénéité forte en termes d'origine, de niveau de diplôme, de sexe, de réalité sociale, etc. Malgré des tendances communes et la présence constante de barrières liées à leur origine, leurs difficultés d'insertion et leurs besoins sont, eux aussi, hétérogènes.

- 31 Pour plus d'informations sur les titres de séjour, vous pouvez consulter le site de l'ADDE
- 32 Ces informations sont collectées de manière déclarative au moment d'entrer dans le programme
- 33 Il s'agit d'un pourcentage probablement en dessous de la réalité vu le moment où ces informations sont collectées et la crainte ou la gêne d'en parler qui peut exister à ce stade de la relation.
- 34 Service Public Mobilité et transports, «Rapport BELDAM, BelgianDaily Mobility 2012»
- 35 Andrea REA and Johan WETS with the collaboration of Barbara Herman, Wouter Schepers, Louise Callier en Lieselot Vanduynslager, «Careers / The Long and Winding Road to Employment», 2014. L'étude identifie les facteurs influençant l'intégration au marché du travail des demandeurs d'asile et des réfugiés en Belgique: «un facteur déterminant réside dans la durée de présence dans le pays. Plus ils sont en Belgique depuis déjà longtemps, plus les chances des gens d'être présents sur le marché du travail (comme salariés et certainement comme chômeurs) sont élevées et moins ils risquent d'être à charge de l'aide sociale».



## Quelles sont leurs difficultés et quelles sont les réponses possibles?

---

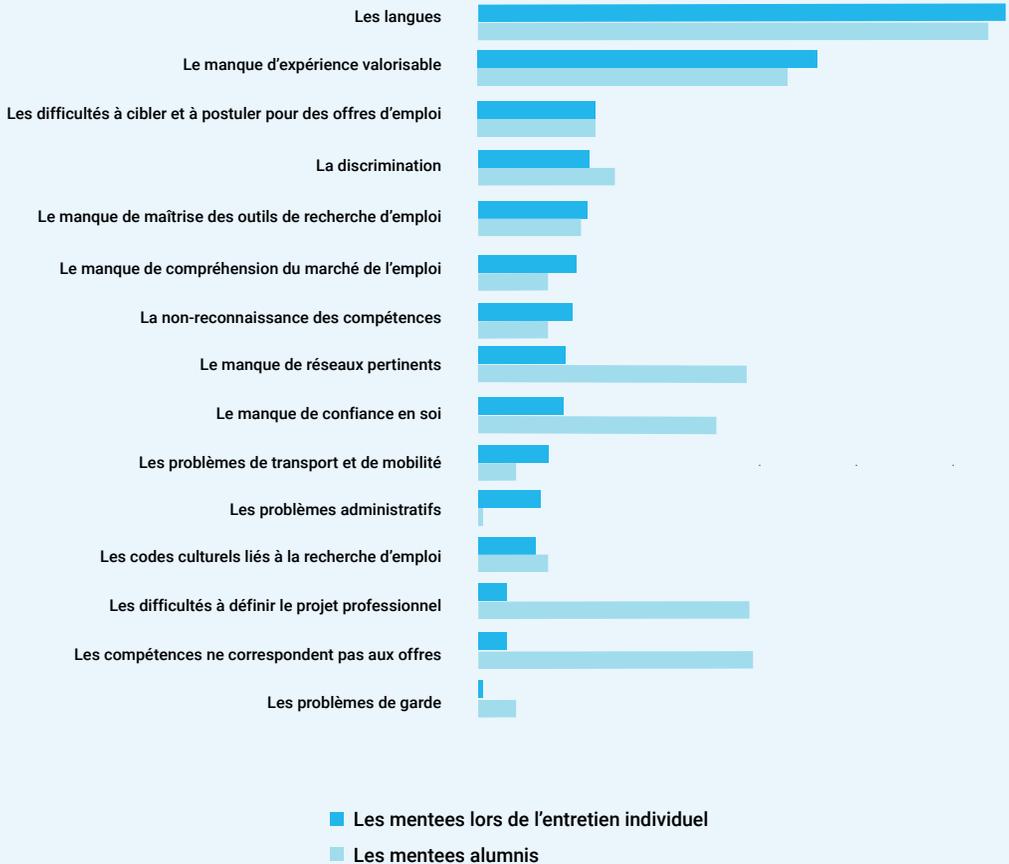
Entre le 1er septembre 2013 et le 1er janvier 2018, nous avons accompagné 1333 jeunes issus de l'immigration dans leur recherche d'emploi et leur désir de trouver leur voie professionnelle en Belgique. Nous souhaitons ici synthétiser le fruit de ces rencontres en vue de poser le constat des difficultés auxquelles ces jeunes sont confrontés dans leur projet.

Pour identifier ces difficultés, nous avons systématiquement demandé aux jeunes, lors de l'entretien individuel, quelles étaient les difficultés d'accès à l'emploi qu'ils pouvaient identifier. Cette question a également été posée, avec du recul, à 100 jeunes alumni ayant clos leur accompagnement.

Les langues, le manque d'expérience valorisable (en l'état) et la discrimination sont identifiés, aux deux moments, comme les principales barrières par les jeunes. Par contre, une analyse comparative des graphiques montre qu'au moment de l'entretien individuel, les jeunes identifient principalement des barrières liées aux outils et à la technique de recherche d'emploi. Avec du recul, ils mettent davantage en avant les blocages liés au manque de réseaux pertinents et au manque de confiance en soi.

Outre les difficultés spécifiquement liées à la recherche d'emploi, les mentees mettent spontanément en lumière l'impact de leur situation socio-économique dans leur recherche d'emploi.

## Difficultés d'accès à l'emploi identifiées



En entretien individuel, nous avons par ailleurs demandé aux jeunes d'établir un classement de leurs attentes par rapport au programme. La liste ci-dessous illustre le nombre d'occurrences d'une attente dans le top trois des mentees. Ces chiffres révèlent le besoin d'orientation des jeunes, de manière générale (appui et conseils), dans leur recherche d'emploi mais surtout de manière plus spécifique dans leur secteur.

### Attentes des jeunes par rapport au programme de mentoring

- 1. Echange d'expérience, transmission de son savoir avec un mentor travaillant dans le même secteur**
  - Appui et conseils
  - Meilleure compréhension du parcours de la recherche d'emploi
  - Accès à de nouveaux réseaux (secteur, stage, etc.)
  - Meilleure connaissance des offres de stages et de formations disponibles
  - Simulations d'entretiens d'embauche
  - Aide dans la rédaction de CV et lettres de motivation
  - Définition du projet professionnel
  - Apprentissage, renforcement de la pratique d'une langue
  - Apprentissage des attitudes et comportements dans le travail
  - Meilleure compréhension des institutions belges liées à la recherche d'emploi
- 12. Meilleure compréhension de la culture et de l'histoire de la Belgique**



Cette section présente donc l'ensemble des difficultés que peuvent rencontrer les jeunes sachant qu'en fonction de leur profil et des caractéristiques décrites au point précédent, ils seront plus sujets à l'une ou l'autre d'entre elles. Nous avons réparti les difficultés en trois catégories bien qu'elles soient en réalité interconnectées et non scindées :

- Les difficultés liées au contexte
- Les difficultés dans la recherche d'emploi
- Les difficultés d'ordre social

Pour chacune de ces difficultés nous avons choisi de mettre en avant les pistes de solutions que nous avons croisées sur notre chemin<sup>36</sup>.

### Bénéfices du mentoring

Nous présentons d'abord les **bénéfices du mentoring** que les jeunes ont identifiés dans leurs entretiens d'évaluation en fin d'accompagnement.



### Bonnes pratiques



Ensuite, le nombre d'initiatives pertinentes, existantes ou en cours de création, témoigne d'un incroyable élan positif et créatif qui mérite d'être souligné et que nous espérons voir se poursuivre. Parmi celles-ci, nous avons sélectionné quelques «**bonnes pratiques**» que vous trouverez en suivant la petite étoile.

### Pistes d'actions

Enfin, nous proposons, sur base de notre expérience, des recommandations positives visant à accompagner les volontés publiques et privées de définir des solutions structurelles pour améliorer l'accès à l'emploi de cette population. Ces **pistes d'actions** sont identifiables via l'icône du feuillet vert.



## Les difficultés liées au contexte

Il existe une série de facteurs contextuels qui impactent l'accès à l'emploi des jeunes issus de l'immigration. Ils concernent, pour les primo-arrivants, le parcours migratoire et les conditions de leur arrivée en Belgique. Plus généralement et pour l'ensemble des jeunes, ils sont également liés au contexte du marché de l'emploi belge. En fonction de la vulnérabilité du jeune rencontré, l'impact des réalités contextuelles sera plus ou moins prégnant.

### Le parcours migratoire en amont de la recherche d'emploi

Environ 90% des jeunes accueillis dans le cadre du programme sont nés à l'étranger et ont donc vécu un parcours migratoire. Les raisons et les conditions de celui-ci sont très diverses.

*«J'ai quitté la Guinée à 20 ans pour venir ici, jusqu'à 20 ans j'ai travaillé dans la boutique, le matin je me levais et je parlais là-bas. Je suis allée à l'école mais pas beaucoup, un peu seulement après je suis sortie aller aider ma tante dans une boutique, c'est là que je me suis habituée de vendre des habits et des bijoux. J'aidais ma tante à nettoyer, à enlever la poussière mais aussi la vente d'habits. J'aimais ce travail. Je suis venue en Belgique pour rejoindre mon père.»*

*«Je suis venu de Syrie. J'ai étudié là-bas, je suis un développeur web. J'avais commencé un Master en marketing/vente et j'avais aussi démarré ma propre entreprise comme développeur web et marketing, en même temps que mes études. J'avais beaucoup de clients avant la guerre. Mais je n'ai pas terminé le Master... à cause de la guerre, j'ai dû partir.»*

*«Donc moi je suis marocaine et ça fait 7 ans que je suis ici en Belgique. Au Maroc j'avais mon enfance normale comme tout le monde, après j'avais fait mes études, j'ai choisi scientifique. Je suis venue parce que voilà, j'étais mariée et mon mari habitait ici et donc il m'a ramenée du Maroc. Comme je n'ai pas réussi mon bac, mon père m'a dit, c'est bon tu te maries...tu vas pas rester à la maison sans rien faire...J'ai dit ok.»*

*«Moi je ne suis pas allé à l'école, jamais...parce que quand je suis né j'ai eu des soeurs, 7 soeurs...c'est ma maman qui allait chercher à manger au marché. Après, moi quand j'ai grandi, c'est moi qui suis sorti pour chercher un peu de manger... à l'âge de 7 ans. Moi je suis allé dans le marché, j'ai vendu des plastiques. C'est comme ça, j'ai fait ça jusqu'en 2010. En 2011, mon oncle m'a aidé pour sortir du pays... parce que sinon ils allaient me tuer à cause des problèmes ethniques. J'ai demandé l'asile. Ils n'ont pas accepté ma demande. J'avais 21 ans... Après, moi je suis resté ici jusqu'à 2013, ils m'ont donné un OQT. Ma femme est venue et j'ai eu un fils. Après, ils lui ont dit qu'elle devait quitter le territoire avec mon fils...Il avait 3 mois.. Moi j'ai eu beaucoup de stress, de problèmes...Avec ma femme je suis parti à la Gare du Nord. Je suis resté vivre à la gare mais l'enfant pleurait car il n'avait pas de quoi manger... Moi je n'avais pas...ma femme non plus. Quelqu'un est parti avec ma femme et l'enfant pour les aider, mais pas moi. Je suis resté là. (...) J'ai revu ma femme en 2016. J'ai été en Allemagne 3 ans. Après, quand je suis rentré en Belgique, je suis allé jusqu'à la gare, j'ai trouvé ma femme, elle m'attendait là-bas. J'ai demandé l'asile encore... et ils m'ont reconnu réfugié! Ils m'ont reconnu, enfin. Mais j'ai beaucoup souffert...depuis 2013.»*



Beaucoup de jeunes portent en eux les séquelles des raisons de leur départ et des conditions de leurs parcours vers la Belgique.

Mais au-delà de celles-ci, l'arrivée dans un nouveau pays comporte des difficultés en soi, et les conditions d'accueil ont un impact sur la future recherche d'emploi. Certaines difficultés à leur arrivée induisent des barrières à moyen terme que leur mentor expérimente avec eux au moment de la recherche d'emploi.

Pour les bénéficiaires de la protection internationale, ces barrières concernent tout d'abord les démarches visant à stabiliser leur situation sociale et administrative. Toutes ces démarches demandent d'avoir un lieu de résidence fixe. Ce lieu de résidence détermine en effet le CPAS compétent et conditionne donc l'obtention de l'aide sociale mais également l'inscription dans le registre de la population et la remise du titre de séjour nécessaire pour avoir accès à d'autres services. Or, convaincre un propriétaire sans carte d'identité, sans revenus et sans moyens pour la garantie locative s'avère souvent extrêmement compliqué. Nombre de jeunes témoignent de cette période bloquante qui est fragilisante et les rend vulnérables face à l'endettement ou aux propriétaires abusifs.

Par ailleurs, les démarches administratives qui suivent l'obtention du logement peuvent, si elles doivent être menées sans accompagnement, prendre un temps considérable et retarder le début de l'insertion socio-professionnelle et donc la recherche d'emploi.

Pour tous les jeunes qui souhaitent faire venir près d'eux leurs enfants ou leur compagnon, les conditions du regroupement familial constituent également une source de stress importante.

En effet, «*si les membres de la famille du bénéficiaire d'une protection internationale en Belgique ne sont pas parvenus à introduire leur demande de regroupement familial dans l'année suivant l'obtention de leur statut, ils sont dès lors soumis à des conditions supplémentaires, et notamment à la condition (pour le bénéficiaire de la protection internationale rejoint) de disposer de moyens de subsistance stables, réguliers et suffisants pour éviter qu'ils ne deviennent une charge pour les pouvoirs publics (...)* Nous constatons que les types de contrat de travail autres qu'un contrat à durée indéterminée sont difficilement acceptés»<sup>37</sup>. Ces conditions imposent une pression au jeune de trouver rapidement un contrat répondant à ces conditions sachant que la majorité des premiers emplois pour cette population sont des «Article 60» ou des contrats intérimaires dont les revenus générés sont considérés, selon le cas, soit comme un substitut d'aide sociale (revenus tirés de contrats de type « Article 60 »), soit comme non suffisamment stables (contrats intérimaires). Ces injonctions sont contre-productives dans le cadre d'un parcours d'insertion durable. En effet, on sait que la situation familiale des (anciens) demandeurs d'asile joue un rôle crucial. Les personnes qui vivent en famille (en couple ou comme parents avec enfants) travaillent plus souvent que les célibataires et sont moins souvent au chômage.<sup>38</sup>

Plus généralement, la longue période que composent l'attente de la procédure d'asile (sans réelles possibilités d'occupation) et la mise en ordre administrative, combinée à la séparation de leur famille et à l'impossibilité de rentrer dans le pays d'origine, peut engendrer de la frustration, de l'isolement et un certaine forme de repli à contre-courant de l'énergie nécessaire à un processus d'insertion socio-professionnelle dans la société d'accueil.

#### Pistes d'actions :

- Renforcer l'accompagnement des bénéficiaires de la protection internationale dans la période de transition qui suit l'obtention de leur statut
- Augmenter l'offre de logement de transit et l'accompagnement dans la recherche de logement
- Assouplir les conditions financières et faire preuve de flexibilité dans l'interprétation qui est faite des «moyens de subsistance stables, réguliers et suffisants» comme conditions préalable au regroupement familial<sup>39</sup>



## Le marché de l'emploi

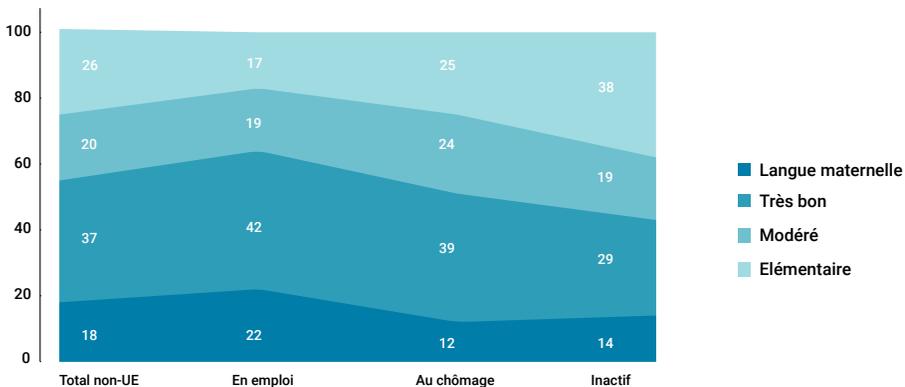
Pour tous les jeunes, la démarche d'insertion professionnelle s'inscrit, en Belgique, dans un environnement particulièrement complexe.

Comme évoqué dans l'introduction, les facteurs bloquants concernent entre autres, les **exigences du marché de l'emploi en termes de qualification**.

«Le processus de désindustrialisation accrue que connaît Bruxelles depuis plusieurs décennies a induit une diminution de l'emploi salarié ouvrier et infra-qualifié, alors même qu'une part élevée de la main-d'œuvre régionale continue de présenter ce profil. Parallèlement, la tertiarisation de l'économie a provoqué une hausse générale du niveau de qualification des emplois en Région bruxelloise.»<sup>40</sup>

Les **contraintes linguistiques** sont également bien présentes vu le bilinguisme de la Belgique. D'ailleurs, lors de leur entretien initial, la langue arrive loin devant comme étant la principale difficulté perçue par les jeunes. Or, on sait que le degré de connaissance de la langue influe de manière significative sur le taux d'emploi.

LA CONNAISSANCE DE LA LANGUE DU PAYS D'ACCUEIL<sup>41</sup>



La **précarité des emplois** disponibles sur le marché du travail belge a également un impact. Selon le Baromètre de la qualité de l'emploi de la FGTB, 57% des jeunes salariés bruxellois, 44% en Flandre et 54% en Wallonie ont un contrat temporaire.<sup>42</sup> Les contrats d'emploi intérimaires ou les contrats de travail, sur base de l'article 60 §7 de la loi organique du 8 juillet 1976 des Centres Publics d'Action Sociale, sont souvent la seule et première porte d'accès sur le marché du travail belge pour la plupart des primo-arrivants. Or, les jeunes font l'expérience d'entreprises ayant recours à l'intérim de manière prolongée, sans aucune sécurité dans la durée. Ceci peut engendrer une logique court-termiste et de survie pour le jeune qui en dépend. Nous constatons que la flexibilité requise et l'incapacité à planifier qu'elle induit est parfois difficilement compatible avec le projet de jeune de stabiliser sa situation professionnelle via un travail à plus long terme dans le cadre d'une relation de mentoring.

«J'ai travaillé...parce que c'est un boulot...ils demandent beaucoup d'intérim pendant les fêtes de Pâques, les grandes vacances mais après...il y pas de boulot. Ils ne t'appellent que quand il y a du boulot...j'ai arrêté de suivre les cours de néerlandais du fait que j'ai commencé à travailler.»

Un mentee

«On a signé une convention au mois de juillet, et on s'est tout de suite vues pour commencer à travailler avec L. pour faire un SWOT et un «action plan». Le rendez-vous suivant, elle m'a envoyé un sms le matin pour dire que l'agence intérim l'avait appelée...le jour même. J'ai dit ok...mais ça s'est passé je crois 5 ou 6 fois entre juillet et septembre (...) je sais qu'elle avait envie de sortir de l'intérim, et c'est ça la problématique, le dilemme, c'est qu'elle a besoin de travailler pour gagner sa vie, l'intérim lui donne cette opportunité mais elle n'aime pas ce qu'elle fait avec l'intérim, c'est pas un boulot...elle voudrait être dans les soins, même faire des études d'infirmière et on allait travailler là-dessus. Mais elle avait peur de perdre une opportunité...je pense qu'à part l'intérim elle n'a pas du tout de ressources financières en Belgique... c'est une contradiction parce qu'on aimerait bien aider les gens dans les travaux précaires, on va dire...à trouver quelque chose de permanent mais s'ils ne savent pas se libérer de ce travail intérim, ils ne pourront jamais trouver un boulot. C'est vraiment un cercle vicieux.»

Une mentor

L'accompagnement du mentor donne de la perspective et offre au jeune une vision différente de celle de ses pairs. Elle invite celui-ci à se projeter à un autre rythme, à côté des besoins à court terme, afin de définir un projet professionnel plus stable pour construire un futur plus durable. Cette relation permet également d'orienter de manière plus ciblée et informée vers l'intérim et les contrats temporaires en tant que première expérience, comme tremplin tout en les conscientisant de la précarité de ceux-ci.

#### Pistes d'actions :

- Analyser les véritables besoins de chaque poste en matière linguistiques et de qualifications et proposer des aménagements adaptés
- Réduire le recours par les entreprises à l'intérim systématique et prolongé
- Recourir davantage aux parcours d'intégration au sein de l'entreprise alliant formation et emploi en vue de former et faire grandir les personnes en fonction de leurs compétences et des besoins du secteur



La **discrimination** à l'embauche est un facteur important. Elle arrive en quatrième position des difficultés identifiées spontanément par les jeunes dans leur recherche d'emploi lors de l'entretien individuel.

« Le même schéma se répète souvent pour moi... De prime abord mon profil plaît, je suis d'ailleurs souvent invitée aux premiers entretiens ou examens écrits de recrutement. Cette première étape se passe toujours bien et les retours sont très positifs. Pourtant je ne suis jamais celle qui est sélectionnée pour le poste... Certains employeurs ont ce courage de parler sans tabou et d'ouvrir le débat en me parlant de ma volonté ou non de garder mon signe convictionnel durant l'exercice de mes fonctions et leur position là-dessus. D'autres préfèrent tout simplement m'exclure de la suite du processus de recrutement en se justifiant comme ils peuvent ... ».

Une mentee

Selon Unia, les cas de discriminations liés à l'emploi ont augmenté de plus de 13% l'an dernier (572 cas dans lesquels Unia estime qu'il y a suffisamment d'éléments pour mener des investigations). «Les recruteurs ont une image stéréotypée de notre société et de l'emploi. Ils cherchent un homme bleu blanc belge, âgé entre 25 et 45 ans, hétérosexuel et de culture judéo-chrétienne. 47 ans est la limite à ne pas dépasser quand on est sur le marché de l'emploi. Quand vous ne rentrez pas dans cette case, vous serez confronté à des difficultés. Et si vous êtes musulman ou d'origine étrangère, ça devient encore plus difficile»<sup>43</sup> analyse Patrick Charlier, son Directeur.

Pourtant, les études provenant du secteur privé convergent : «Les entreprises engagées en diversité ont pu découvrir que la diversité améliore leurs performances économiques»<sup>44</sup>. Dans son nouveau rapport de janvier 2018 «*Delivering through Diversity*»<sup>45</sup>, McKinsey réitère ces conclusions de 2014, affirmant le lien entre la performance financière d'une entreprise et son engagement en matière de diversité et d'inclusion.

De plus en plus d'entreprises se lancent d'ailleurs, avec succès, dans le développement et la gestion de la diversité. Le nombre croissant d'entreprises partenaires de DUO for a JOB<sup>46</sup> en témoigne.

Au niveau individuel, le mentor offre du soutien au mentee et l'épaulé face à ces difficultés. Cela s'avère bien nécessaire en cas de discrimination. Il est là pour rappeler au jeune ses droits et les voies existantes pour les faire valoir. Il permet également de rebondir et d'identifier, avec le jeune, la valeur ajoutée que représente sa diversité pour l'entreprise - ses atouts multiculturels comme les langues et les réseaux, sa résilience, sa créativité - afin de la faire valoir dans ses candidatures.

De manière plus générale, le projet crée une communauté de gens qui ont fait l'expérience individuelle de la richesse interculturelle. Ceux-ci deviennent des ambassadeurs de la non-discrimination dans leur propre communauté, au sein de groupes qui ne seraient pas nécessairement sensibilisés à ces questions.

*« L'autre jour, une femme voilée est venue m'aborder dans la rue afin de me demander un renseignement. Avant de rencontrer ma mentee, je n'aurais probablement vu que son voile, qui m'aurait sans doute inspiré de la défiance. Maintenant, je n'ai même plus remarqué son voile mais surtout le formidable sourire de cette dame et me suis plu à imaginer la chouette personnalité qui pouvait se cacher derrière ! »*

Un mentor



#### Bonnes pratiques :

- Depuis le 1er janvier 2018, les inspecteurs régionaux bruxellois peuvent pratiquer les tests de situation et les appels mystères. Le gouvernement fédéral a adopté une mesure similaire, bien que plus restreinte : les inspecteurs fédéraux du travail peuvent recourir aux « mystery shopping » pour constater des faits probables ou réels de discrimination. Le « mystery shopping » consiste ici à approcher un employeur sous une identité d'emprunt en vue de vérifier s'il discrimine un candidat.



- En juin 2017, les organisations patronales (BECI, le Boerenbond, la FEB, l'UCM, Unisoc, UNIZO, l'UWE et VOKA) ont conjointement lancé un plan interprofessionnel pour favoriser plus de diversité sur le lieu de travail<sup>47</sup>. Ce plan identifie les bonnes pratiques et devrait produire un toolkit dans le but de «démontrer aux entreprises les retombées positives d'une politique volontariste en matière de diversité».



### Pistes d'actions :

- Renforcer le dispositif législatif en matière de lutte contre la discrimination et veiller à la mise en oeuvre effective de celui-ci<sup>48</sup>
  - Développer une culture de société basée sur la valorisation et la promotion de la diversité
- Au sein des entreprises<sup>49</sup>:**
- Mettre en place une stratégie en vue de garantir la diversité, qui soit supportée dans sa mise en oeuvre par un engagement fort de la part du management
  - Renforcer l'évaluation des dispositifs de recrutement au regard de leur potentiel de discrimination indirecte
  - Former les équipes de management à la gestion de la diversité
  - Travailler avec l'ensemble du personnel sur les attitudes et comportements ainsi que sur la déconstruction des préjugés

37 <https://www.myria.be/fr/publications/gezinshereniging-van-begunstigden-van-internationale-bescherming-in-belgie>

38 Andrea REA and Johan WETS with the collaboration of Barbara Herman, Wouter Schepers, Louise Callier en Lieselot Vanduynslager, «Careers / The Long and Winding Road to Employment», 2014.

39 En ce qui concerne le regroupement familial des bénéficiaires de la protection internationale, Myria et le HCR ont publié une note qui regroupe leurs recommandations. Myria-UNHCR, Le regroupement familial des bénéficiaires d'une protection internationale en Belgique - juin 2018

40 Actiris, Le marché de l'emploi en RBC, 2017

41 Conseil supérieur de l'emploi, présentation du rapport «Les immigrés nés en dehors de l'Union européenne sur le marché du travail en Belgique».

42 Le Soir, «57% des jeunes salariés bruxellois ont un contrat temporaire», 04/12/2018.

43 Unia dans l'Echo, «Unia enregistre une hausse des discriminations à l'emploi», 31/05/2018.

44 BECI, «Le livre blanc de la diversité», 2015.

45 McKinsey, «Delivering through Diversity», janvier 2018.

46 Pour plus d'informations sur nos partenariats avec les entreprises, consultez notre site [www.duoforajob.be](http://www.duoforajob.be)

47 <http://www.vbo-feb.be/en/what-we-do/campaigns/plan-daction-diversite-des-organisations-employeurs/>

48 Unia a fait une analyse de la législation et de sa mise en oeuvre et propose une série de recommandations. Unia, «Recherche et surveillance en matière de discrimination dans les relations de travail par l'inspection fédérale du travail», 2017.

49 BECI et VOKA ont tous les deux produit des pistes d'actions à ce sujet: BECI, «le livre blanc de la diversité», 2015; VOKA «Diversiteit op de werkvloer: Dat werkt», mars 2018



## Les difficultés dans la recherche d'emploi

Outre les barrières contextuelles, les jeunes rencontrent des difficultés très concrètes dans la mise en oeuvre de leur recherche d'emploi. Ces difficultés, si elles sont identifiées par le jeune lui-même, sont mises sur la table lors de l'entretien individuel et servent de base pour comprendre son besoin d'accompagnement et définir le profil du mentor adéquat. Elles concernent généralement l'accès à l'information et aux services existants, l'identification et la valorisation des compétences, la connaissance du marché de l'emploi, la difficulté à s'y projeter et à postuler, l'accès à la formation mais aussi le manque de capital social et de réseaux pertinents.

### L'accès aux services

#### L'accès à l'information et la complexité des structures et des procédures

La difficulté la plus générale et la plus constante est liée au manque d'information adéquate.

*« Le truc le plus difficile en arrivant c'était l'information! Où trouver des informations? Si tu ne demandes pas précisément l'information, même s'ils savent, ils ne te disent pas. Il faut poser la bonne question pour avoir les bonnes infos. Il faut lire, comprendre, demander. Mais quand tu arrives, la première année, tu ne lis pas, tu ne comprends pas le français. Et puis quand tu finis par poser la bonne question... c'est déjà trop tard! »*

Un mentee

On constate que les jeunes se sentent souvent inondés par le flux d'informations reçues qui ne sont pas toujours pertinentes par rapport à leur situation. La part utile de ces informations devient alors inutilisable. Étant donné l'isolement dont est victime une partie d'entre eux, et notamment les primo-arrivants, ils manquent de référent pour les aider à décoder et trouver leur chemin dans toutes ces informations reçues.

La barrière de la langue constitue également un frein majeur à l'accès des jeunes aux dispositifs existants. En effet, la plupart des services et des sites présentant l'information pour y accéder ne sont disponibles qu'en français et/ou en néerlandais. Les structures n'offrent pas ou trop peu d'interprétariat ou d'accompagnement par un médiateur culturel.



#### Bonnes pratiques :

- Afin de garantir l'accès à ses services, Actiris dispose depuis mai 2018 d'une capsule vidéo en 9 langues<sup>50</sup> qui remplace la session d'information et d'un service d'interprétariat social lors de premiers contacts pour les chercheurs d'emploi qui ne maîtrisent pas suffisamment le français ou le néerlandais.
- Les agences flamandes d'intégration «Atlas, integratie & inburgering Antwerpen» et «BON» à Bruxelles disposent respectivement d'un site internet en 6 et en 12 langues.

En outre, le langage, voire le jargon utilisé pour informer des démarches administratives à effectuer n'est pas toujours assez vulgarisé ni compréhensible pour une personne dont ce n'est pas la langue maternelle.

L'accompagnement du mentor consiste dans ce cas à trier et rendre intelligible l'information. En informant adéquatement le jeune, il lui offre la possibilité de faire des choix par lui-même et de manière éclairée. Très concrètement, il s'assure de la compréhension des services proposés et de leurs conditions et procédures d'accès.

A cela vient s'ajouter la complexité des structures et des démarches à effectuer. C'est particulièrement vrai pour la frange la plus précarisée de notre public. Le paysage institutionnel de l'insertion socio-professionnelle se caractérise par une multiplicité d'acteurs aux services spécialisés et verticaux. Les jeunes ne savent pas toujours s'y orienter de manière autonome.

*«Depuis que j'étais arrivée en Belgique, je ne savais pas où aller pour avoir de bonnes informations pour mon intégration professionnelle. Je viens d'un pays où le système est différent d'ici.»*

Une mentee

La multiplication des interlocuteurs et des services implique également de nombreux et fréquents déplacements qui ont un coût, implique de pouvoir se repérer dans la ville et grignote une bonne part du temps à consacrer à la recherche d'emploi.



#### Bonne pratique:

Depuis avril 2018, la Cité des métiers regroupe à Bruxelles les services d'Actiris, Bruxelles Formation et du VDAB Brussel pour informer sur les études, les formations, l'emploi et l'entrepreneuriat.

Si l'acteur est bien identifié, les jeunes font face à des problèmes d'accès liés aux procédures d'inscription et de prise de rendez-vous, ou à la qualité de l'accueil.

Dans cet environnement, le mentor offre un visage humain et, à la différence d'un guichet, cherche avec le jeune. «Ce que j'ai le plus aimé chez DUO, c'est tout d'abord l'accueil que je trouve chaleureux, je me tout de suite suis sentie à l'aise.» La plupart des jeunes mettent en avant la qualité de l'accueil reçu chez DUO et par leur mentor comme un élément essentiel de leur accroche au service proposé. «De la gentillesse, un sourire accueillant et de l'aide, c'est de ça dont chaque demandeur d'emploi ou personne qui tente sa chance a besoin!»



En outre, si le jeune est mal renseigné, la capacité de référencement des structures institutionnelles vers le bon acteur n'est pas toujours suffisante pour assurer un bon travail en réseau.

Les conséquences du manque de compréhension de prescrits administratifs et des dispositifs à leur disposition peuvent conduire à du découragement et à un engrenage aux conséquences potentiellement graves en terme d'exclusion et de non-droits.

*«Si j'avais eu les infos, j'aurais pu m'organiser plus rapidement. Je suis ici depuis 3 ans et j'ai déjà 30 ans, j'aimerais travailler et retrouver une vie!»*

#### Une mentee

En identifiant et en accompagnant le jeune vers les acteurs compétents, le mentor met l'accent sur le travail en réseau et améliore l'accès aux services existants. Il offre un marchepied qui permet de combler la distance qui sépare parfois les jeunes du seuil d'accès. Il contribue à l'utilisation adéquate des services existants dans le but d'accélérer et d'améliorer le processus d'insertion socio-professionnelle. En cela, le travail de l'association est complémentaire avec les initiatives des institutions et associations d'insertion socio-professionnelle existantes.

#### Pistes d'action :

- Rendre l'information de première ligne disponible dans d'autres langues que le français et le néerlandais
- Généraliser l'utilisation de traducteurs et de médiateurs interculturels dans les services publics
- Adapter le langage et vulgariser les informations de première nécessité
- Renforcer l'usage des canaux de communications effectivement utilisés par les usagers (sms, réseaux sociaux et applications mobile, etc.)
- Renforcer la qualité de l'accueil et la qualité de référencement des services de première ligne
- Reconnaître et renforcer le rôle de l'accompagnement individuel



#### L'informatisation des procédures

On assiste à une généralisation de l'informatisation des procédures. Celles-ci constituent effectivement une avancée et un gain de temps pour la majorité des utilisateurs. Toutefois, cela exclut de facto une série de personnes qui ne maîtrisent pas suffisamment la langue, l'outil informatique, ou les codes liés à son utilisation.

A titre d'exemple, nous constatons que 6% des jeunes n'ont pas d'adresse email et environ un tiers des jeunes s'inscrivent chez DUO for a JOB par un autre biais que celui de l'informatique (téléphone, assistance d'un conseiller, visite sur place,...) malgré la promotion de ce médium. L'utilisation systématique et sans alternative du mail et d'autres outils informatiques impacte autant l'accès aux services (par exemple l'inscription dans les agences d'intérim, les contacts avec l'administration) que les processus de recrutement.

«Nous rencontrons des jeunes qui ne savent pas attacher une pièce jointe à un mail ou qui écrivent une superbe lettre de motivation mais qui l'envoient en pièce jointe d'un mail sans texte pour l'introduire...»

Un Mentoring Program Officer

«Il est gentil, Marc. C'est lui qui me montre les choses dans l'ordinateur, qui fait le CV, qui me montre comment envoyer le CV par e-mail. Maintenant, j'apprends un peu à utiliser l'ordinateur. J'essaye à la maison, avant je ne savais pas. Je ne pense pas qu'on peut trouver le travail sans ordinateur car il y a les gens qui demandent par e-mail quand tu vas amener le CV, c'est ça le problème.»

Un mentee

Outre la barrière d'accès ou la méfiance que l'intermédiaire de l'informatique peut créer, certains jeunes vivent difficilement le manque de contact humain et la dépersonnalisation que cela crée.

#### Pistes d'action :

- Proposer systématiquement une alternative aux procédures d'accès informatisées (comme la possibilité de s'inscrire sur place)
- Mettre en place un soutien pour accéder à ces procédures informatisées
- Assurer un accueil «humain» et de qualité afin de renforcer l'accroche du public aux services



## Le bilan

### L'identification et la valorisation des compétences du jeune

La plupart des jeunes accompagnés chez DUO for a JOB souffrent d'un important manque de confiance en eux, en l'autre et en les institutions. Celui-ci est souvent lié à leur parcours de vie et à l'image d'eux-mêmes comme personne migrante/issue de l'immigration, que la société leur reflète. Il est parfois alimenté par la frustration et le découragement par rapport aux nombreux obstacles de la recherche (manque de réponse aux candidatures, entretiens infructueux, contrôle négatif de recherche,...).

Le travail des mentors consiste toujours et d'abord à leur redonner confiance en eux:

«Je suis venu chez DUO parce que j'ai fait plein d'entretiens qui n'ont pas marché. Avec le recul, c'est parce que je ne me valorisais pas. Je passais des nuits chez moi à envoyer des CV, je passais des entretiens mais quand on n'est pas suivi, on ne peut pas tout connaître.... Après on m'a donné mon mentor B. Quand on a fait notre entretien il a trouvé tout de suite où était le problème ... Il m'a demandé: «t'as travaillé en Belgique?» J'ai dit «non»....»Ah ben c'est là que tu te trompes tout le temps... Tu as fait des bénévoles au centre, tu fais des animations...t'as de l'expérience alors pourquoi tu ne dis pas ça?» Donc tu vois mon problème c'est un manque de se valoriser, de se vendre et tout ça. Quand on a juste changé ça, je suis allé à Ixelles et j'ai tout de suite été engagé.»

Un mentee

Ce manque de confiance en soi complique le bilan (notamment de ses compétences), peut jouer sur la capacité à se projeter positivement sur le marché de l'emploi et mener à une certaine auto-discrimination. Dans ce cadre, faire le bilan implique de prendre du temps. Cela passe notamment par la création de relations de confiance qui se construisent dans la durée.

La disponibilité des mentors dans le cadre d'une relation humaine et individuelle offre cet espace. Dans le respect du rythme du jeune et en acceptant le silence de certains sur des moments de leur vie passée, les mentors écoutent de manière bienveillante. Ils suivent ces jeunes qui se dévoilent petit à petit et retracent leur parcours, en relevant au passage les compétences et les facultés accumulées en cours de route. Ils permettent ainsi aux jeunes de se (re)trouver et de créer un état d'esprit propice à la recherche d'emploi.

### La reconnaissance des diplômes <sup>51</sup>

«Pour les personnes migrantes, la valorisation des savoirs et savoir-faire acquis à l'étranger représente une étape clé dans leur parcours d'insertion sur le marché du travail. Et ce, d'autant plus qu'il existe une forte corrélation entre le niveau de qualification (reconnu) et les chances d'obtenir un emploi en Belgique.»<sup>52</sup>

Or, la valorisation des compétences acquises dans le pays d'origine s'avère souvent ardue. Pour les compétences formelles, les principales difficultés à faire reconnaître le diplôme ont été largement identifiées : les difficultés d'accès à l'information, les exigences pour introduire un dossier en terme de documentation, le coût et les délais.



Le profil des jeunes participants en témoigne, parmi les jeunes n'ayant aucun diplôme reconnu, 47% possèdent un diplôme de niveau secondaire ou supérieur dans leur pays d'origine.

*«Je n'ai pas de copie de mon diplôme universitaire car en Syrie le diplôme est délivré un an après la fin des études. C'est pendant cette année-là que j'ai dû quitter la Syrie, donc il est bien là-bas mais je ne peux pas aller à l'ambassade le demander. J'ai essayé de faire la demande, de payer ou de demander à ma mère d'y aller, mais il n'y a aucun moyen pour la famille de retirer le diplôme à ma place»*

Un mentee

*«Je n'ai pas fait l'équivalence, ça m'a coûté beaucoup finalement, j'ai laissé tomber...J'ai essayé de la faire mais je n'ai pas tous les documents ici...c'était compliqué...L'importation de mes documents ici de la Guinée en Belgique. C'était compliqué. Pour les avoir, il y a certains documents, il faut aller au Ministère pour demander...Tu veux tes documents...ok ça va...10 millions de francs guinéens c'est 1000€, au centre je suis payé 7 euros par semaine. Ok, donc ça va...Gardez-les là-bas...»*

Un mentee

Ces constats font écho aux déclarations de Bruxelles Formation: «43% des demandeurs d'emploi inscrits à Actiris ont des diplômes obtenus à l'étranger (...) Il y a chez ces personnes des précieuses compétences à côté desquelles passent les employeurs, qu'ils soient publics ou privés.»<sup>53</sup>

Or, on sait l'impact de la reconnaissance dans l'intégration sur un marché du travail qui a une culture forte des diplômes, tel que le marché belge.

Dans une étude menée en avril 2017, la Fédération des Entreprises de Belgique mettait d'ailleurs en évidence que «les employeurs se concentrent trop sur le CV et les diplômes et pas assez sur la motivation»<sup>54</sup>.

A titre individuel, la souffrance et la dévalorisation qu'induit le manque de reconnaissance des diplômes contrevient concrètement au processus d'insertion.

Le rôle du mentor consiste souvent à aiguiller les jeunes vers les organismes experts mais aussi à accompagner la démarche administrativement complexe:

*«Sa reconnaissance de diplôme, au début on n'avait pas fait fort attention parce qu'il avait reçu une réponse. Une réponse négative. Il a un diplôme universitaire d'ingénieur civil spécialisé de Madagascar. Il avait reçu une réponse et on lui reconnaissait uniquement un diplôme d'humanité supérieure. Ça me tracassait quand même car je ne trouvais pas ça très normal. Et puis il y a eu une séance d'information avec le CIRE. Je leur ai expliqué un peu le problème et il m'ont répondu: «Est-ce que vous êtes sûr qu'il a envoyé les documents au bon endroit ?» C'est comme ça que j'ai creusé et que je me suis rendu compte qu'il avait introduit sa demande auprès du ministère de l'enseignement obligatoire alors qu'il aurait dû l'envoyer au ministère de l'enseignement non obligatoire. Encore une astuce en Belgique, ces services se trouvent dans le même bâtiment à deux étages différents mais on ne se parle pas entre les deux! Personne n'a pensé à envoyer ce dossier au service adéquat. Donc la réponse qu'il avait reçu était logique puisque pour le service de l'enseignement obligatoire, pour eux c'était le maximum à reconnaître.»*

Un mentor



#### Bonne pratique :

**Le projet d'Intervention sur l'Offre et la Demande (IOD), lancé par Actiris sur l'ensemble de la Région bruxelloise depuis 2018, propose un ensemble de stratégies de médiation et de soutien pour réussir l'insertion professionnelle des chercheurs d'emploi de longue durée et/ou faiblement qualifiés.**

*«Avec la méthode IOD, on oublie le CV. On se focalise sur les besoins réels de l'employeur. Ce n'est plus lui qui choisit sur base des CV. C'est le chercheur d'emploi qui choisit en fonction de ses compétences parmi les postes qui lui sont présentés (minimum trois). Cette façon de procéder inverse les rôles. Elle permet de lutter contre les discriminations à l'embauche et d'avoir une meilleure implication du chercheur d'emploi (que l'on nomme d'ailleurs « professionnel »).»<sup>55</sup>*



#### Pistes d'actions concernant la procédure de reconnaissance des diplômes:

- Améliorer l'accessibilité de la procédure en termes d'information disponible et de réduction des coûts (directs et indirects)
- Faire preuve de flexibilité sur les documents demandés
- Renforcer les moyens pour accélérer la procédure
- Améliorer l'information sur les décisions rendues

#### Pistes d'actions concernant les méthodes de recrutement:

- Adapter les exigences, en termes de diplôme, aux besoins réels de l'entreprise
- Développer, chez les recruteurs, une expertise en matière de reconnaissance des compétences et expériences acquises à l'étranger
- Revoir les méthodes de recrutement pour mettre en évidence les compétences non certifiées dans le cadre des entretiens/tests de sélection
- Renforcer les mécanismes de médiation en partant des compétences du travailleur pour les valoriser auprès de l'employeur

### La reconnaissance des compétences

Les mentees présentent également des difficultés à faire valoir des compétences informelles (et pourtant bien réelles) développées dans le cadre de leurs activités dans leur pays d'origine.

*«Ce qui a été difficile c'est que je n'ai jamais travaillé en Belgique. La plupart des jeunes issus de l'immigration qui viennent ici, ont des compétences dans d'autres domaines mais malheureusement ces compétences ne sont pas valorisées car ici on leur demande seulement s'ils ont travaillé en Belgique (...) On ne me demande jamais et pourtant il y a plein de choses que j'ai fait en Guinée, mais il n'y a pas d'intérêt pour ça.»*

#### Un mentee

Pour valider les qualifications professionnelles ou entrepreneuriales acquises par l'expérience ou dans le cadre d'une formation non certifiante, il existe le système de validation de compétences. Celui-ci, gratuit et accessible à toute personne de plus de 18 ans, permet de renforcer l'employabilité des jeunes en attestant auprès des employeurs de la présence de compétences validées selon un système reconnu par tous. Comme relevé par le CIRE, *«une telle reconnaissance facilite la recherche d'un emploi mais constitue également un levier de revalorisation de l'estime de soi, particulièrement mise à mal dans le processus de migration, par exemple lorsqu'une personne qui maîtrise un métier depuis des années s'entend dire qu'elle va devoir recommencer un cursus de formation à zéro.»*

La «valorisation des acquis de l'expérience (VAE)» constitue également une manière d'exploiter ses expériences passées afin de poursuivre un parcours académique.<sup>56</sup>



### Pistes d'action concernant la validation des compétences<sup>57</sup> :

- Réduire les délais
- Valider la participation à une seule séance d'information (y compris l'interview) pour tous les sites où les épreuves sont organisées
- Centraliser et rendre accessible l'information sur les dates et places disponibles pour les tests dans chaque centre
- Assurer l'ensemble des épreuves pour l'obtention d'un titre complet de compétence
- Uniformiser les procédures d'inscription et permettre l'inscription en ligne pour les séances d'information et pour les épreuves
- Pour les candidats ayant obtenu le titre de compétences, faire un lien vers des sociétés susceptibles d'être intéressées par leur profil

D'autre part, certains jeunes moins qualifiés arrivent chez nous en pensant n'avoir aucune compétence valorisable dans leur parcours d'intégration professionnelle. Il s'agit plus souvent de femmes ayant mené des activités dans leur pays d'origine telles que la vente, la cuisine, le soin des enfants, la couture, etc. Certaines compétences peuvent aussi avoir été développées pendant leur parcours d'exil (capacité d'adaptation, flexibilité, résilience, langues).

Un regard extérieur est nécessaire pour leur faire prendre conscience de la valeur et de la transférabilité (parfois moyennant le passage par la formation) de ces compétences. Le mentor, sur base d'éléments objectifs, révèle les expériences de vie comme autant de compétences et d'outils à disposition du mentee dans son projet.

*« Cette expérience chez DUO m'a permis d'avoir confiance en moi et de comprendre que dans la vie, même si on connaît des difficultés, peu importe son parcours, il ne faut pas baisser les bras. On a tous une chance et des compétences. DUO nous apprend à connaître nos qualités et à les développer. On apprend à se connaître soi-même, ce qui est le processus principal pour avancer dans la vie. »*

Une mentee

50 Ces langues identifiées par Actiris comme étant les plus utilisées par les chercheurs d'emploi allophones sont l'arabe, le turc, l'espagnol, le roumain, le polonais, l'anglais, le bulgare, l'albanais et le russe.

51 Les constats et recommandations de ce paragraphe ont été alimentés par le cycle de midi-conférences du CIRE sur les possibilités de participation économique à la société belge pour les personnes migrantes.

52 CIRE, «La reconnaissance des qualifications professionnelles en l'absence de diplôme», juillet 2018.

53 Déclaration d'Olivia P'tito, l'Echo, «43% des demandeurs d'emploi ont un diplôme non reconnu à Bruxelles», le 05/07/2018.

54 FEB, « Employeurs, regardez au-delà du diplôme ! », avril 2017.

55 <https://press.actiris.be/quand-la-finance-vient-en-aide-aux-chomeurs-de-longue-duree>

56 Pour plus d'information: <https://www.ares-ac.be/fr/etudes-superieures/en-pratique/vae>

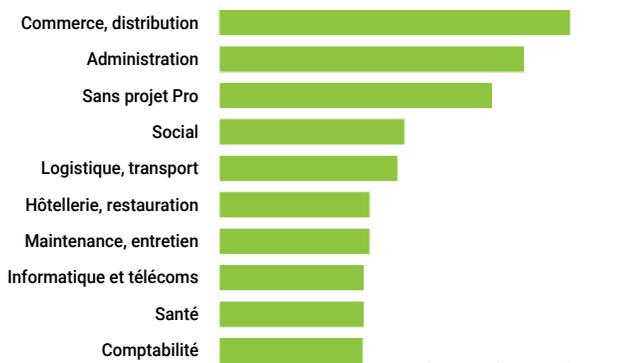
57 Sur base des retours des duos y ayant fait appel, la validation des compétences pourrait être améliorée sur les points suivants (qui varient en fonction de la Région)

## La définition du projet

« Avant, j'étais perdue. Mon mentor m'a aidée à canaliser toute cette énergie dont je ne savais pas quoi faire. Je voulais faire tellement de choses à la fois que je pertais dans tous les sens, alors que tout ce que je voulais c'était de trouver une stabilité professionnelle. Mon mentor m'a permis de me concentrer sur ce que je voulais vraiment, au fond de moi. »

Une mentee

L'analyse des secteurs de recherche des jeunes nous apprend qu'une partie significative des jeunes (troisième occurrence) n'ont pas de projet défini si ce n'est celui de travailler et de gagner leur vie.



La précarité financière, la volonté de se (re)mettre à travailler, la volonté plus large d'être actif dans son processus d'insertion, le besoin de reprendre son rôle de père ou de mère en charge de la famille, sont autant de raisons évoquées par les jeunes pour travailler au plus vite, quel que soit le secteur ou le poste.

« Je suis allée au CPAS, je leur demandais à chaque fois que j'allais chez eux: «Moi je veux travailler, je veux pas rester au CPAS.»

Une mentee

Quoi qu'il en soit, les jeunes doivent d'une manière ou d'une autre se poser la question de savoir dans quel domaine ils vont lancer leurs recherches. Mais définir un projet professionnel réaliste et raisonnable tenant compte de ses aspirations, implique non seulement de se connaître mais également de développer une vision réaliste du marché de l'emploi.

Dans ce processus, les rêves du jeune sont la base pour définir son point d'horizon professionnel. Le rôle du mentor consiste, à partir de ses envies, à voir si celles-ci peuvent se concrétiser à l'intersection du profil du jeune avec les exigences du marché de l'emploi. Si ce n'est pas le cas, le mentor peut accompagner le jeune dans la définition d'un projet réaliste, en dissociant d'une part le projet à court terme guidé par le principe de réalité et lié aux besoins financiers et d'autre part un projet à long terme.

## La connaissance du marché de l'emploi

On constate que certains jeunes ne connaissent pas le marché de l'emploi ou en ont une vision tronquée. Cela peut-être vrai pour des jeunes qui viennent d'arriver et qui n'ont aucune idée de la réalité que recouvre des noms de métiers en Belgique.

*«Lorsque j'ai rencontré Marah en entretien individuel, elle m'a dit vouloir travailler très précisément au guichet de la poste. Jeune réfugiée de 20 ans venant de Syrie, elle était arrivée en Belgique 3 ans plus tôt. C'était sa réponse à la question du projet professionnel. En fait, elle n'avait aucune idée du marché de l'emploi en Belgique et aucune ressource dans son entourage pour s'y orienter. Elle suivait des cours de français le matin et de néerlandais l'après-midi. Yves, son mentor, a passé 6 mois à lui faire découvrir différents métiers et surtout la réalité derrière ceux-ci. Elle a changé 4 fois d'idée en 6 mois puis a fait le choix de s'orienter vers le métier de puéricultrice. Le duo s'est clôturé au moment où Marah allait se lancer dans une formation de trois ans.»*

Pauline, Mentoring Program Officer

Cela peut également l'être pour des jeunes belges issus de l'immigration qui peuvent avoir une vision du marché du travail partielle, exagérément fermé ou ouvert.

*«Le rapport à l'emploi des jeunes est la dimension centrale de leur insertion potentielle (...) plusieurs études tendent à montrer que les perceptions que les personnes ont du marché de l'emploi vont être prédictives de leurs chances d'insertion. Un jeune qui se représentera le marché de l'emploi comme fermé, par exemple, considérant qu'il n'y a pas d'opportunité à saisir, (...) aura significativement moins de chances de s'insérer que le jeune qui conçoit le marché de l'emploi comme ouvert, comme dynamique et comme offrant des opportunités à condition de se mettre en condition pour les saisir.»<sup>58</sup>*

Etant issu du monde du travail, et d'un secteur en lien avec les envies du jeune, le mentor donne une vision plus claire du marché du travail. Très concrètement, le mentor lui offre la possibilité de se confronter aux réalités du secteur par des mises en situation, des rencontres avec des professionnels, des visites de lieux de travail. Plus généralement, les interactions avec le mentors contribuent à élargir le champ des possibles et à envisager d'autres pistes que celles étroites qu'ils s'autorisent.

*«Etre son mentor, c'est lui donner des pistes : comment elle peut vivre ses envies, quelles sont les chances qu'elle a, c'est donner de l'espoir, mais c'est aussi parler de la réalité. Parfois, des envies sont trop ambitieuses et c'est aussi mon rôle de lui dire que ça sera difficile. Donc, c'est vraiment lui faire comprendre la réalité des choses en Belgique.»*

Un mentor



### Bonne pratique :

Les essais métiers du FOREM s'adressent à tous les demandeurs d'emploi inscrits et permettent de découvrir un ou plusieurs métiers en peu de temps à tous les stades de la détermination du projet.

## La formation

### L'accès aux formations et aux cours de langues

On constate des difficultés chez les mentees à accéder aux cours de langues et aux formations qualifiantes. Celles-ci concernent les processus d'inscription et le manque de places disponibles, particulièrement à Bruxelles.

*«Quand j'ai commencé à demander l'asile ici, moi j'allais chercher une école de français mais j'ai pas trouvé. J'ai demandé, tout ça c'est rempli... il n'y avait plus de place.»*

Un mentee

Il y a également les difficultés à avoir des infos sur les processus de sélection pour les préparer adéquatement. Le temps d'attente qui en découle peut-être long et jouer sur le découragement des jeunes.

*"Quand j'ai décidé de suivre une formation de développeur web, on ne m'a pas prévenu qu'il fallait s'inscrire à plusieurs formations. Du coup, je suis allée dans une école, où j'ai réussi le test d'entrée puis on m'a dit qu'il n'y avait pas assez de place pour cette année, que je serai sur une liste d'attente pour l'année prochaine."*

Un mentee

En amont et grâce à leur connaissance du secteur, les mentors contribuent à l'orientation des jeunes vers une formation adéquate et en lien avec leurs attentes. Ils encouragent les jeunes qui en ont besoin à entreprendre une remise à niveau et les soutiennent dans ce processus.

Une fois la formation identifiée, les mentors accompagnent les jeunes dans les démarches et font le pont vers les conseillers des services publics et des organismes de formation. Souvent, ils contactent les centres de formation avec les jeunes. Ils informent sur les exigences d'entrée en formation et préparent les examens avec eux.

Cette dernière année, nous avons également constaté que la condition de revenus mise au regroupement familial, et à son renouvellement, avait un impact majeur sur la possibilité pour les jeunes de se lancer dans un processus de formation. En effet, ces jeunes nous rapportent qu'il pourrait être mis fin au regroupement familial dont ils ont bénéficié ou grâce auquel il ont pu se faire rejoindre par des membres de sa famille, s'ils ne travaillent pas ou sont à charge du CPAS (dans le cadre d'un projet de formation par exemple). De telles situations remettent en question les projets professionnels élaborés par le duo, et sont vécues comme un gâchis d'investissement en terme de temps, d'énergie, de motivation et de confiance en l'avenir.

*«Nous étions au mois d'octobre et j'ai appris que pour le mois de janvier, il fallait rentrer son dossier, histoire de voir si au mois de mai suivant son titre de séjour (carte A) serait prolongé. Donc tout d'un coup moi j'ai ressenti qu'on était dans un état d'urgence pour répondre aux exigences du renouvellement. Il n'avait droit à aucune aide publique, par exemple tout ce qui aide au début, les articles 60 ...Et donc j'avais l'impression qu'on était dans une grosse difficulté...»*

Une mentor



Cette logique court termiste est par ailleurs contradictoire avec les besoins du marché du travail belge. «Si l'on se penche sur les groupes de la population qui trouvent difficilement un emploi, on constate que les premiers concernés sont surtout les personnes peu qualifiées. A la suite de la digitalisation et de l'automatisation, il est devenu de plus en plus difficile, pour les peu qualifiés, de trouver un emploi. Les demandeurs d'emploi qui n'ont pas de diplôme restent sur la touche.»<sup>59</sup>

En effet, selon une étude d'impact réalisée en 2015 par l'ULB, une formation qualifiante augmente les chances de trouver un emploi stable de 22%.<sup>60</sup> Une étude récemment publiée par la KUL confirme ce constat : «Pour les nouveaux arrivants, la trajectoire (...) qui comprend la formation professionnelle, est l'intervention qui fonctionne le mieux: les nouveaux arrivants ont 40% de chances de trouver un emploi immédiat»<sup>61</sup>. Ce constat est partagé par les entreprises elles-mêmes : «En raison de la pénurie structurelle de main-d'œuvre et de compétences trop peu pointues, environ 1 offre d'emploi sur 10 (11%) restera vacante en Belgique en 2030»<sup>62</sup>.

#### Pistes d'actions :

- Revoir la mise en oeuvre de la législation en matière de renouvellement des titres de séjour pour les jeunes personnes venues en regroupement familial
- Revoir la communication et l'information autour de ces exigences



## La pratique de la langue

L'isolement de certains jeunes n'offre pas beaucoup d'espace pour s'exercer à parler entre les cours de langues et peut mener, vu la lenteur d'apprentissage, à une certaine lassitude.

*«Le problème si tu es dans l'administratif, c'est la langue. Tu dois quand même maîtriser bien bien bien le français. C'est vrai que maintenant je peux le parler mais en écriture j'ai toujours des problèmes.»*

### Une mentee

Les rencontres régulières avec le mentor sont autant d'opportunités de pratiquer le français, le néerlandais ou l'anglais autour de conversations informelles. Le fait que le mentor soit issu du secteur d'activités du mentee permet également à ce dernier d'acquérir un vocabulaire professionnel et spécifiquement orienté sur son métier.

En outre, sur base de leur expérience et d'exemples concrets, les mentors renforcent la prise de conscience de l'importance de l'apprentissage des langues et des niveaux requis pour certaines fonctions.



### Les bonnes pratiques :

- Les sites d'Atlas, In-Gent et Bon proposent un éventail de possibilités pour pratiquer la langue en dehors de cours ( tables de conversation, buddying, bibliothèque, etc.).
- SINGA bla bla offre un espace de rencontres, à heure et lieu fixes, où tout un chacun peut venir découvrir Singa, rencontrer des gens, pratiquer le Français ou le Néerlandais, à travers une multitudes d'activités !

La difficulté pour les jeunes parents (et particulièrement pour les mamans) concernent également les horaires et l'impossibilité de choisir ceux-ci, notamment pour les cours de langue. Nous avons constaté à plusieurs reprises des abandons en cours de formation suite à une certaine inflexibilité face aux contraintes horaires des mamans (rendez-vous médicaux, enfants malades, suivi psy ou logopédique des enfants).



### Pistes d'action :

- Renforcer l'offre de cours de langue gratuite, particulièrement pour le français
- Soutenir davantage les initiatives de tables de conversations, babbel cafés et autres initiatives citoyennes locales qui, outre la langue, sont source de rencontres et de socialisation.
- Offrir des cours de langue (oral/écrit) de manière intensive pour les demandeurs d'asile qui le souhaitent afin d'anticiper le processus d'insertion en cas d'octroi de la protection internationale

## L'analphabétisme

Une partie (0,5%) des jeunes qui ont recours à nos services sont analphabètes. Les difficultés particulières de ces personnes dépassent largement l'incapacité à lire et à écrire et incluent également des difficultés de repères dans le temps ou dans l'espace. Celles-ci rendent inaccessible un parcours de recherche d'emploi dont elles ne maîtrisent pas les standards (procédure d'embauche exclusivement par écrit – CV et lettre de motivation, nécessité de maîtrise des outils informatiques, besoin de mobilité et maîtrise des temps de parcours, etc.).

Les jeunes ont souvent honte et n'osent pas nécessairement parler de leurs difficultés à lire ou à écrire. Or, si ce besoin spécifique de soutien n'est pas identifié, les solutions envisagées risquent de ne pas être les bonnes et ne pas rencontrer l'adhésion du jeune.

*«C'est difficile pour moi parce que je ne suis pas allé à l'école... c'est difficile pour tout le monde le travail, mais surtout les hommes qui n'ont rien, qui ne savent pas lire et écrire (...) quand je suis venue ici j'avais peur... parce que moi je ne lis pas, je n'écris pas, je ne parle pas... même si je voulais demander à quelqu'un je ne connais pas comment l'exprimer.»*

Un mentee

Pour ces jeunes, l'accompagnement d'un mentor s'avère particulièrement nécessaire. La disponibilité et le temps dont il dispose permet une relation de confiance dans le cadre de laquelle ces difficultés émergent progressivement. Une fois reconnues, le duo peut mener ensemble les démarches dans le respect du rythme du jeune. Nous avons vu certains de ces jeunes accéder à l'emploi grâce à l'accompagnement adapté de mentors choisis pour leur qualité de patience et d'empathie.



Le service alpha emploi de Lire et Ecrire offre un accompagnement adapté aux besoins de ce public dans sa recherche d'emploi

58 Raphaël DARQUENNE, «Guide pour un accompagnement humain des jeunes vers l'emploi», Labojeune, p.15.

59 FGTB, baromètre socio-économique 2018

60 Déclaration d'Olivia P'tito, l'Echo, «43% des demandeurs d'emploi ont un diplôme non reconnu à Bruxelles», le 05/07/2018.

61 KUL « Kritische succesfactoren in het activeringsbeleid naar mensen met en buitenlandse herkomst », p.94.

62 Agoria, « La digitalisation et le marché du travail belge, Shaping the future of work », septembre 2018.

## La candidature

Postuler implique une certaine confiance en soi mais également une connaissance de l'environnement et des règles qui le régissent. Or, bon nombre de jeunes ne les maîtrisent pas et se sentent donc particulièrement perdus dans ce processus extrêmement codifié.

*«Au début, j'osais pas du tout appeler et dire: «Oui, allô, je viens de postuler» parce que je me disais toujours quand je parle au téléphone, je vais dire quoi? Mon mentor, il m'a appris: «Quand tu parles au téléphone, tu te présentes comme ça..tu fais comme ça». Tu vois, il y a plein de personnes ils ne savent pas ça...donc ça les empêche d'appeler. Maintenant moi je postule et là où je travaille maintenant...je l'ai fait toute seule. J'ai confiance... la peur n'est plus là.»*

## Une mentee

### Le manque de réseau et de capital social

La question posée aux jeunes quant à leurs attentes par rapport au programme permet d'identifier un élément central pour parler de l'accès à l'emploi de cette partie de la population : le manque de capital social et de réseau professionnel pertinent.

En effet, si les jeunes ne le verbalisent pas spontanément comme une «difficulté» lors de l'entretien individuel, «l'échange d'expérience, la transmission de savoir avec un mentor travaillant dans le même secteur» arrive en premier lieu dans leurs attentes par rapport au programme (loin devant les autres).

*«Les réseaux, ça vaut parfois mieux que de l'argent. Parce que c'est le réseau qui donne du travail et donc de l'argent.»*

### Un mentee



Étant donné leur arrivée récente ou leur milieu d'origine, la majorité des jeunes ne disposent pas d'un réseau pertinent pour leur recherche d'emploi. Or, l'impact du réseau dans la recherche d'emploi est majeur. *«On estime que le marché ouvert correspond à 30 % des offres d'emploi et le marché caché à 70 %. Par ailleurs, 80 % des demandeurs d'emploi se positionnent sur le marché ouvert.»*<sup>63</sup> Il ressort des nouveaux chiffres de Statbel, que les jeunes (âgés de 15 à 34 ans) trouvent principalement un emploi au moyen d'une candidature spontanée auprès de l'employeur (26 %) et par l'intermédiaire de la famille, des amis ou des connaissances (24 %)<sup>64</sup>.

Dans cet environnement, la mise en relation avec un mentor issu du secteur permet d'une part de lui faire bénéficier de son réseau informel mais également de prendre conscience de l'importance pour le mentee de développer son propre réseau.

## La méconnaissance des codes culturels

Les jeunes pâtissent également d'une méconnaissance des codes culturels belges liés à la recherche d'emploi et à leur secteur d'activité futur en particulier.

*«J'ai essayé de postuler mais je n'avais pas de suite. Ce qui était difficile c'était au niveau de la rédaction du CV et de la lettre de motivation. Tu ne sais pas à quoi correspond ce que tu as appris dans ton pays d'origine. Quel est le nom belge? Je cherchais tous les jours, sans cesse. Et puis j'ai trouvé DUO où il y a un mentor qui est du même secteur, qui parle le même langage. C'est très important, surtout pour les métiers techniques. Il t'aide à t'orienter dans le secteur que tu as choisi.»*

Un mentee



Pour pallier ce genre de difficultés, perçues ou réelles, le transfert de connaissances et de compétences d'une personne plus «senior» qui a des connaissances dans le secteur, maîtrise intuitivement les codes et les accès relatifs à son secteur d'activité vers un de ces jeunes est particulièrement efficace. Le mentor peut répondre aux questions du jeune, expliquer le sens des codes, décoder avec lui, en douceur et sans jugement, les incompréhensions qui surgissent dans le cadre de la recherche d'emploi ou au début de la période de travail.

## La mobilité

Le dernier rapport du SPF Mobilité sur les déplacements «domicile - lieu de travail» nous apprend que 69,6% de ces déplacements se font en voiture, 18,6% en transport en commun et 11,8% à vélo ou à pied. La voiture est encore, et de loin, le mode de déplacement dominant pour se rendre au travail<sup>65</sup>. Or comme vu plus haut, les jeunes participant au programme sont majoritairement (deux-tiers environ) sans permis de conduire. La mobilité est donc souvent un frein.

*«Le permis de conduire, ça me bloque aussi... Ecoute, par exemple je postule quelque part, c'est loin la distance, je dis ok je prends le bus ou le train et on me dit: «Non, c'est permis de conduire ou pas...le travail commence tôt, il faut pas que tu sois en retard»... Ça m'est déjà arrivé souvent, et il faut une voiture en plus, c'est des gros frais ça.»*

Un mentee

Si le jeune est né en Belgique ou s'il ne peut pas bénéficier de la dispense d'apprentissage, il se retrouve coincé entre deux options : une formation pratique au permis qui reste trop chère pour le budget de la plupart d'entre eux, et la conduite accompagnée qui implique de trouver un guide expérimenté (qu'ils n'ont pas toujours dans leur réseau). Cette dernière situation est particulièrement présente chez les anciens MENA's qui n'ont par définition que peu d'adultes de référence dans leur entourage.

*«Une mentor est venue me voir pour me faire part de son questionnement sur la volonté de son mentee, jeune chercheur d'emploi, d'investir dans l'achat d'une voiture. Lors d'une rencontre à trois nous avons abordé le sujet avec lui afin de comprendre sa logique. Il nous a raconté que, dans le cadre de son travail en Intérim, on ne peut pas refuser de mission «sinon ils n'appellent plus». Or, quelques jours avant, l'agence l'avait appelé pour une mission où il fallait être vers 5 heures du matin dans un zoning industriel. Renseignement pris, il était impossible de se rendre en transports en commun dans cette zone à cette heure là. Le jeune a donc pris le taxi pour s'y rendre. Ça lui a coûté plus cher que le salaire qu'il a gagné mais au moins il a pu travailler.»*

Gilbert, Mentoring Program Officer

Ces obstacles de mobilité (outre le prix d'acquisition d'un véhicule) ont un impact majeur sur la recherche d'emploi, car cela contraint les jeunes à exclure la possibilité de chercher un travail hors des zones desservies par les transports en commun et en dehors des heures de passage de ceux-ci. C'est d'autant plus vrai dans un contexte de décentralisation de certains lieux de travail dans des zonings et pour les jeunes souhaitant se lancer dans une activité (notamment indépendante) incluant des déplacements chez les clients.

Nous rencontrons aussi beaucoup de jeunes primo-arrivants qui ont des difficultés à s'orienter dans le réseau de transports en commun et à planifier leurs trajets pour garantir leur ponctualité. Cela touche à un manque de connaissance du système de transport, à la peur de s'y perdre, à l'incompréhension du réseau. D'autres n'y ont pas accès faute de moyens financiers. Ils traversent la ville à pied à défaut de pouvoir payer leur ticket de métro.

Les mentors assistent les jeunes dans leurs démarches d'obtention du permis de conduire (théorique et pratique). Ils les aident à s'orienter et à planifier leurs trajets en transports en commun. Ils peuvent également accompagner leur mentee dans les premiers trajets, jusqu'à ce que ces derniers se sentent en confiance et osent se déplacer de manière autonome.



#### Bonne pratique:

Le projet «Word vrije begeleider» (actif depuis mai 2018 dans la Région d'Anvers) est une initiative de KWB, Rising Youth, VDAB et Open School Antwerpen. Il vise à offrir un accompagnateur bénévole, un «buddy» aux jeunes vulnérables qui ont suivi une formation courte pour leur permettre d'obtenir leur permis de conduire. Les personnes vulnérables sont comprises comme des jeunes n'ayant pas de réseau pour trouver un accompagnateur, ou d'argent pour suivre des cours dans une école de conduite.

#### Pistes d'actions



- Renforcer les aides à l'obtention du permis de conduire pour les jeunes chercheurs d'emploi
- Développer des plans de mobilité permettant de rejoindre les lieux de travail sans voiture
- Faciliter la mise en place d'un système de guides «bénévoles» pour des jeunes n'en ayant pas dans leur entourage

63 Jobat.be, «70% du marché de l'emploi vous échappe!», 2 juillet 2014.

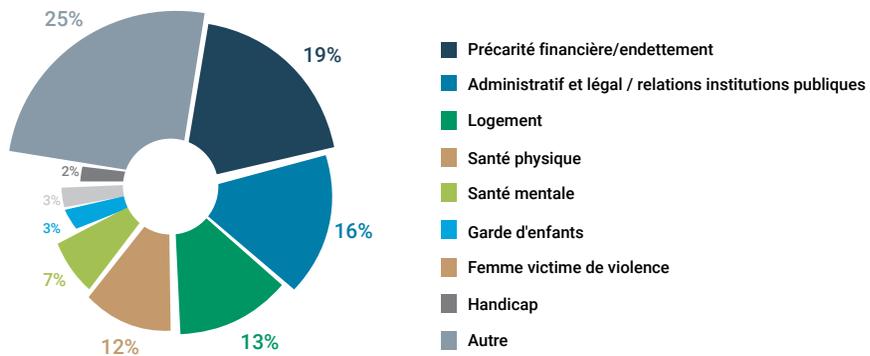
64 www.statbel.fgov.be, «Les jeunes trouvent un emploi au moyen d'une candidature spontanée ou par l'intermédiaire de leur réseau», 28 août 2018.

65 Service Public Mobilité et transports, «Diagnostic des déplacements domicile - lieu de travail 2014», 2016, p.8.

## Les difficultés d'ordre social

Vu le profil socio-économique de ces jeunes, une bonne partie d'entre eux sont dans une situation précaire et cumulent des problématiques sociales impactant directement ou indirectement leur intégration professionnelle. Ces difficultés sociales sont abordées lors de l'entretien individuel avec les jeunes. A ce stade, elles concernent principalement le logement ou la garde des enfants. Cependant, étant donné le moment où l'entretien individuel a lieu dans le parcours du jeune au sein de l'association, il est fort possible que le jeune ne le mentionne pas, par peur de se fermer la porte du programme. Pour avoir une vue plus globale, il a donc été nécessaire de recouper ces informations avec celles d'une enquête menée au terme de l'accompagnement auprès du mentor.

Dans le cadre de l'évaluation des duos, nous avons donc demandé à 220 mentors si des difficultés d'ordre social avaient entravé la recherche d'emploi de leur mentee. Et si oui, lesquelles. Parmi les mentors interrogés, 48% ont répondu positivement à la première question. Le graphique ci-dessous représente les difficultés mentionnées par les mentors.



Dans la catégorie «Autre», on retrouve principalement des questions liées à l'environnement familial (santé des parents, contrôle social, précarité/souffrance de la famille), à la discrimination (notamment lié au port du voile), à la mobilité et à l'isolement (isolement social, famille monoparentale, manque de confiance en soi, etc.)

Cette hausse significative de la mention des difficultés d'ordre social au cours de l'accompagnement met en lumière la nécessité de «donner du temps au temps». Etant donné le profil de certains jeunes (notamment réfugiés), l'identification de leurs besoins nécessite en effet du temps car il implique une relation de confiance qui ne peut se construire que dans la durée.

Il est à noter que la formulation de la question et le fait qu'elle soit posée aux mentors induit à nouveau que les difficultés sociales sont probablement sous-estimées sachant qu'une partie d'entre elles sont gérées par le jeune sans en faire mention dans le cadre de l'accompagnement. Ces deux premières sources ont donc été croisées avec des informations provenant du focus group avec l'équipe opérationnelle, des évaluations et des PV's d'interventions. Ci-dessous, nous analysons plus en détail les principaux freins mis en avant par les jeunes.



La recherche d'emploi de nos mentees est donc souvent indirectement entravée par divers facteurs hors du champ d'action direct de l'asbl. Cependant, DUO ne cherche pas à apporter des solutions directes à tous les problèmes que les jeunes rencontrent dans tous les domaines de leur vie. Il existe d'autres organisations ou initiatives privées dont c'est l'objet social et qui disposent de l'expertise et des ressources pour y répondre adéquatement.

DUO for a JOB a décidé d'aborder ces difficultés en privilégiant l'approche «réseau». Nous avons créé un réseau avec le tissu associatif et les acteurs institutionnels. Tout le travail de l'association est, via les mentors, de rendre accessible l'information et d'améliorer le référencement vers ces services. Avec le soutien de l'asbl, le mentor peut orienter le jeune de manière efficace et ciblée vers les partenaires compétents en fonction des difficultés rencontrées.

L'expérience de ces 5 dernières années a confirmé la pertinence de ce travail en réseau avec et autour des jeunes et qui ne savent pas toujours où adresser leurs besoins ni comment partager l'information. Cette approche permet de lutter efficacement contre les barrières d'accès aux services existants et donc de répondre adéquatement aux besoins spécifiques du jeune.

### La précarité financière et l'endettement

La précarité financière et l'endettement constituent la difficulté la plus récurrente chez les jeunes. Comme vu plus haut (chapitre 1), près de 40% des jeunes n'ont pas de revenus ou vivent grâce à l'aide de leur conjoint/famille.

Les jeunes faisant face à de telles situations de précarité sont dans une telle urgence de gagner leur vie qu'ils se trouvent dans une logique de survie. Le rythme de celle-ci est parfois difficilement compatible avec un processus construit d'accompagnement en vue d'une insertion professionnelle durable. Cette urgence peut également entraver un parcours de formation qui pourrait s'avérer nécessaire pour certains profils moins qualifiés en vue d'intégrer le marché de l'emploi qualifié belge.

*«Quand il est arrivé ici, son projet était de reprendre des études parce qu'il s'est rendu compte qu'il allait toujours rester dans des petits boulots. Il envisageait de faire des études d'infirmier. C'est un garçon intelligent, il a un bagage d'éducation et de culture intéressant. Je l'ai toujours senti très positif dans les démarches d'inscription mais pour moi il y avait un mystère. C'est seulement au bout de 3 ou 4 rendez-vous, sans doute de mise en confiance, qu'il m'a dit qu'il avait des petites dettes... (...) Après de nombreuses tentatives de solutions, on a fait appel à un service de médiation de dettes. Finalement, ils ont proposé à R. de le mettre sous administration de biens. Cela devait être en septembre et le duo avait commencé en avril. Entre temps, il avait trouvé 20h de travail dans un magasin de vêtements rue Neuve et il m'a dit qu'il n'allait pas faire ses études d'infirmier car il avait vraiment trop besoin de gagner de l'argent.»*

Une mentor

Les difficultés d'ordre administratif évoquées plus haut ou la méconnaissance de la loi (notamment sur le mécanisme de solidarité de la dette entre époux) peuvent également engendrer des situations d'endettement.

*«Il y avait des problèmes avec mon mari car c'est moi qui travaille. Il sait que je fais rentrer de l'argent et à chaque fois il me demande «donne-moi», «donne-moi». Il y avait plein de crédits sur moi à cause de lui. Et la plus grande faute que j'ai fait dans ma vie c'est que je n'ai pas fait la séparation de biens. Je ne connaissais pas ça avant malheureusement. Mais bon, c'est des leçons de vie.»*

### Un mentee

Par ailleurs, de nombreux jeunes venus par le biais du regroupement familial nous font part de leur crainte de se voir retirer leur titre de séjour s'ils faisaient appel au système d'aide sociale. En effet, la législation prévoyant que les bénéficiaires peuvent être contrôlés pendant 5 ans, afin de vérifier si les conditions financières et relationnelles auxquelles ils doivent se soumettre sont toujours remplies, a des répercussions sur le risque de précarité. Très concrètement, des personnes en situation de besoin pourraient renoncer à demander l'aide du CPAS par crainte de se voir retirer leur titre de séjour voire accepteraient des emplois non déclarés à des conditions relevant parfois de la traite des êtres humains.

## Les difficultés administratives et légales

De manière générale, les difficultés administratives et légales ou liées aux relations avec les institutions publiques sont à mettre en lien avec les difficultés concernant l'accès à l'information et aux dispositifs/services existants évoquées plus haut.

## Le logement

Une part importante des jeunes accompagnés font face à un moment de leur parcours à une difficulté de logement. Celles-ci peuvent être liées à la possibilité de trouver un logement décent avec des revenus du CPAS, au montant des garanties locatives ou à la discrimination liée à l'origine des personnes.

A noter que le pourcentage de jeunes qui déclarent lors de l'entretien avoir une difficulté de logement augmente significativement pour les personnes en séjour temporaire (jusqu'à 17%). Pour ceux qui ont un logement, les difficultés concernent majoritairement son prix de location (42,03%), la taille de celui-ci (31,88%), des problèmes d'insalubrité (20,29%) ou de risque d'expulsion (5,8%). Or la précarité qu'engendre cette situation a un impact important sur la disponibilité mentale nécessaire à la recherche d'emploi.

Selon une étude menée conjointement par l'Université de Gand et la VUB en 2017, «Les tests de correspondance montrent qu'il existe une très forte discrimination vis-à-vis des candidats à la location dont le nom est à consonance nord-africaine ou africaine subsaharienne<sup>66</sup> (...) La source des revenus est également un élément de discrimination chez les agents immobiliers.» Le nombre de plaintes a effectivement augmenté de 15% par rapport à l'année précédente, selon les chiffres d'Unia<sup>67</sup>.

«C'est tout un problème de trouver un logement. De un, je suis black et de deux, j'ai pas de boulot. J'ai appelé une dame pour un appartement à Nivelles (...), elle m'a répondu «Monsieur en vous entendant parler il me semble que vous êtes un homme de couleur...je suis désolée... mais je n'ose pas louer à des hommes de couleur.»

### Un mentee

Si le tissu associatif a mis en place une palette de services pour l'aide à la recherche de logement, force est de constater que les acteurs sont trop peu nombreux et que leurs services ne sont pas en mesure d'absorber les besoins. A titre d'exemple, les services logement de l'asbl Convivial et de Caritas font état de longues listes d'attente<sup>68</sup>.

Afin d'outiller les mentors face à cette problématique et améliorer la capacité de référencement vers les services existants, DUO for a JOB a rédigé un « guide logement » reprenant la marche à suivre pour trouver (et garder) un logement ainsi qu'un répertoire reprenant toutes les associations travaillant sur cette thématique. De nombreux mentors ont également mené la recherche de logement, pas à pas, avec les mentees, constatant au passage le parcours du combattant que cela peut représenter.

### Pistes d'actions<sup>69</sup>:

- Renforcer les dispositifs d'aide à la recherche de logement (et plus spécifiquement pour les personnes primo-arrivantes)
- Centraliser, de manière accessible pour les usagers, les informations sur les logements disponibles et l'offre d'accompagnement
- Mettre en place, au niveau local, un plan de lutte contre la discrimination au logement basé sur les cas concrets de discrimination rencontrés par les victimes



### Bonnes pratiques:

- **Cohousing «Ensembles sous un toit».** Avec ce projet, la ville d'Anvers permet à des jeunes de cohabiter pendant au moins un an avec des jeunes réfugiés ou bénéficiaires de la protection subsidiaire qui sont arrivés en Belgique sans parents. En cohabitant avec une personne du même âge (buddy) et en facilitant un accompagnement proche, la ville vise à améliorer l'intégration des jeunes primo-arrivants.
- **Le projet CALM - Comme à la maison - de SINGA** est un programme d'accueil temporaire des personnes réfugiées, en processus d'intégration sociale, chez des particuliers souhaitant mettre à leur disposition une chambre pour une durée de 3 à 12 mois. Ce programme répond à une réelle problématique d'accès à un logement décent pour des personnes réfugiées tout en favorisant l'inclusion sociale des personnes réfugiées à travers une immersion dans une famille bruxelloise (pratique de la langue, meilleure compréhension des codes socio-culturels belges, développement d'un réseau social).



Le projet CALM - Comme à la maison - de SINGA

### Les fragilités liées au parcours de vie

La plupart des jeunes accompagnés chez DUO for a JOB souffrent d'un important manque de confiance en eux et parfois en l'autre. Ce manque de confiance peut avoir pour conséquence que le jeune se voile la face sur sa situation ou adopte des attitudes qui peuvent être perçues, de prime abord, comme de l'arrogance.

D'autres, notamment parmi le public des jeunes belges issus de l'immigration, témoignent d'une discrimination tellement ressentie qu'elle a été intériorisée et qui induit de l'autocensure et du repli sur soi voire une perte de tout espoir dans le futur.

*«Je suis un jeune étranger et comme la plupart des jeunes étrangers, j'étais perdu et je n'avais pas beaucoup confiance en moi, aussi par rapport à la langue française. J'avais toujours peur de ce qu'il fallait faire et comment faire pour trouver du travail ou passer un entretien.»*

Un mentee

*«Mon mentor m'a aidé dans l'orientation mais il m'a aussi apporté beaucoup d'encouragement. Quand tu es seul, tu te laisses décourager... tu te dis je laisse tomber... j'ai déjà cherché, j'en ai marre... ... Mais 6 mois avec un coach personnel, le rythme et la régularité, ça te redonne de l'énergie.»*

Un mentee

## La santé mentale

Certains mentees dépassent ce stade de fragilité et dévoilent, dans le cadre de leur accompagnement, des troubles d'ordre psychologique (dépression, stress post traumatique).

Si ce besoin est détecté, les mentors peuvent faire appel au « pôle Ecoute » mis sur pied grâce aux compétences de mentors spécialisés dans ce domaine. Le pôle a établi une cartographie des services existants et accompagne les mentors dans la démarche d'écoute et éventuellement d'orientation des jeunes vers des services spécialisés.

Le soutien d'un mentor et l'accompagnement vers ces structures permet de se reconstruire sur le plan émotionnel et de l'estime de soi et, en parallèle, de travailler sur la recherche d'emploi afin de stabiliser sa situation sur le long terme.



### Bonne pratique:

Le réseau SANTÉ MENTALE EN EXIL a publié en 2018 un "Guide sur l'accès à l'aide en santé mentale pour les personnes exilées" qui rassemble l'offre de services à destination de ce public.

## Le problème de garde des enfants

Le manque de solution de garde est accentuée chez ces jeunes par la non-connaissance des procédures d'inscriptions et des délais à respecter.

*«Par exemple, quand mon épouse était enceinte, je ne savais pas que ma fille devait être inscrite à la commune. Non, je n'avais personne pour me prévenir que, dès le troisième mois de grossesse, il faut s'inscrire pour avoir une place à la crèche. Si on avait su, quand mon épouse a accouché, elle aurait pu poursuivre ses cours de français. Nous avons perdu un an car nous devons attendre une place en pré-accueil.»*

### Un mentee

En outre, le fait de donner la priorité des places aux personnes ayant déjà un travail peut engendrer une spirale négative car les parents ne disposent pas du temps et de la disponibilité mentale pour se lancer activement dans leur recherche d'emploi.

Face à cette situation récurrente, des mentors ont compilé, dans un «guide petite enfance», la marche à suivre pour trouver une solution de garde, les procédures d'inscription par commune ainsi qu'un répertoire des solutions existantes.

De manière individuelle, les mentors accompagnent les jeunes pour identifier les possibilités dans leur commune et les soutiennent dans les démarches administratives qui y sont liées.



### Pistes d'actions:

- Renforcer le nombre de places en crèche communale
- Assurer une information adaptée sur les procédures d'inscriptions
- Renforcer les mécanismes de halte-garderie pour les parents en recherche d'emploi



## Les violences envers les femmes

Nous avons rencontré, à plusieurs reprises, des jeunes femmes victimes de maltraitance de la part de leur conjoint. Lors de certaines orientations vers les structures spécialisées et les centres d'accueil, nous avons constaté un manque de places disponibles et une difficulté pour les jeunes à transiter par des centres d'urgence généralistes dont l'ambiance n'est pas vraiment propice à l'apaisement dont ont besoin les victimes de violence.

Pour celles venues en regroupement familial, ces situations se sont souvent révélées particulièrement difficiles à gérer étant donné le conditionnement du droit au séjour au maintien de la relation avec le conjoint maltraitant et les conditions restrictives pour bénéficier d'une protection. Ce constat a été documenté par plusieurs associations de protection des droits de l'Homme: «Human Rights Watch a documenté plusieurs cas dans lesquels des femmes non ressortissantes de l'UE qui sont venues en Belgique en tant que migrantes dans le cadre du regroupement familial ont reçu un ordre d'expulsion après avoir quitté un conjoint violent. La crainte que dénoncer la violence et quitter un partenaire puissent mettre en péril le statut d'immigration signifie que les femmes migrantes victimes de violence de la part de leurs partenaires peuvent être contraintes de subir la violence jusqu'à ce qu'elles aient un statut juridique plus sûr.»

### Pistes d'actions<sup>70</sup>

- Augmenter l'offre de prise en charge pour les jeunes femmes victimes de violences conjugales
- Améliorer la qualité de la prise en charge d'urgence en terme d'hébergement
- Revoir la législation afin d'offrir de véritables garanties de protection aux femmes venues en regroupement familial qui sont victimes de violence



66 Université de Gand et VUB, «DISCRIMIBRUX, Discrimination sur le marché locatif privé (agences immobilières) de la Région de Bruxelles-Capitale», 2017.

67 La Libre Belgique, «Unia s'inquiète de l'augmentation des discriminations au logement: que prévoit la loi?», 03 avril 2018.

68 Pour plus d'infos sur les services de logement de Convivial ou Caritas, visitez : <https://www.convivial.be/logement/> et <https://www.caritasinternational.be/fr/asile-et-migration/refugies/logement/>

69 Une série de recommandations et d'outils ont été développés par Unia sur le site "le Choix Égalité" sous la rubrique "Des logements accessibles à tous".

70 Des recommandations à ce sujet ont été développées par le CIRE, «La protection des femmes migrantes victimes de violences de genre en Belgique : l'impact de la Convention d'Istanbul», avril 2017 et par Human Rights Watch: «Accès des femmes migrantes à la protection contre la violence intrafamiliale en Belgique», novembre 2012.



## Quel est l'impact du mentoring?

Depuis 2013, une série de mécanismes ont été mis en place afin de collecter les informations concernant notre public cible et d'évaluer l'impact tant quantitatif que qualitatif du programme. Les différentes étapes du projet au cours desquelles les données d'évaluations sont collectées sont les suivantes :

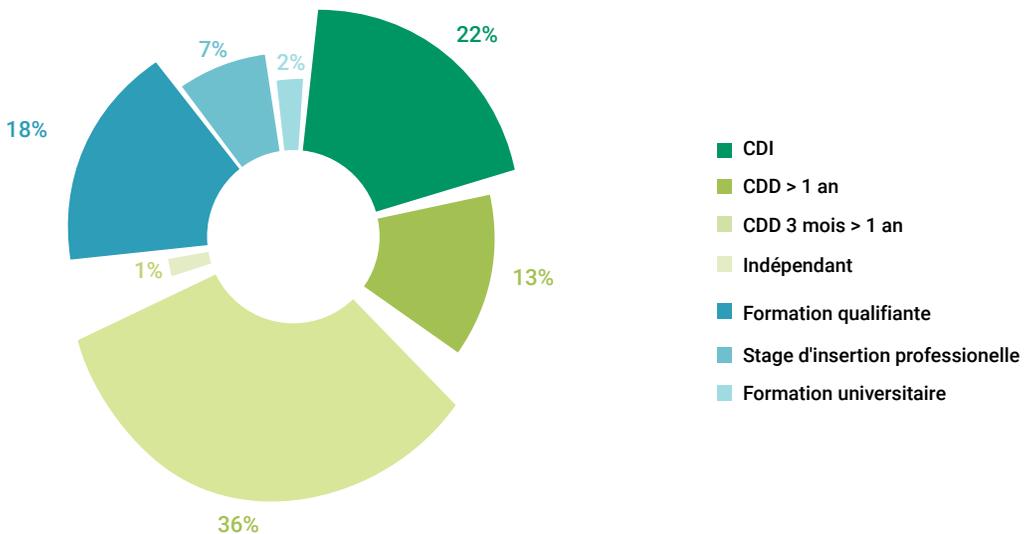
- A travers le coordinateur, qui est en contact permanent avec les duos afin de suivre leur relation, leurs besoins et proposer des solutions.
- Durant les interventions, auxquelles participent les mentors au moins deux fois sur l'accompagnement, et à l'occasion desquelles ils ont l'occasion de faire remonter leurs impressions sur la qualité de l'accompagnement, les difficultés rencontrées dans la relation et les propositions d'outils/idées à mettre en place pour y pallier.
- A la fin de l'accompagnement, les mentors et les mentees remplissent tous les deux un formulaire afin d'évaluer la qualité du programme ainsi que la relation avec l'autre et identifier les apports de celle-ci.

Toutes ces données sont compilées et encodées dans un CRM (Customer Relationship Management). Celui-ci nous permet d'évaluer l'impact du projet de manière précise sur base de critères quantitatifs (nombre de mentors/mentees/duos, nombre de formations données, impact en terme d'emploi) mais aussi qualitatifs. L'objectif de ces derniers est de visibiliser l'impact considérable mais non quantifiable que ce type d'échanges peut avoir sur les participants.

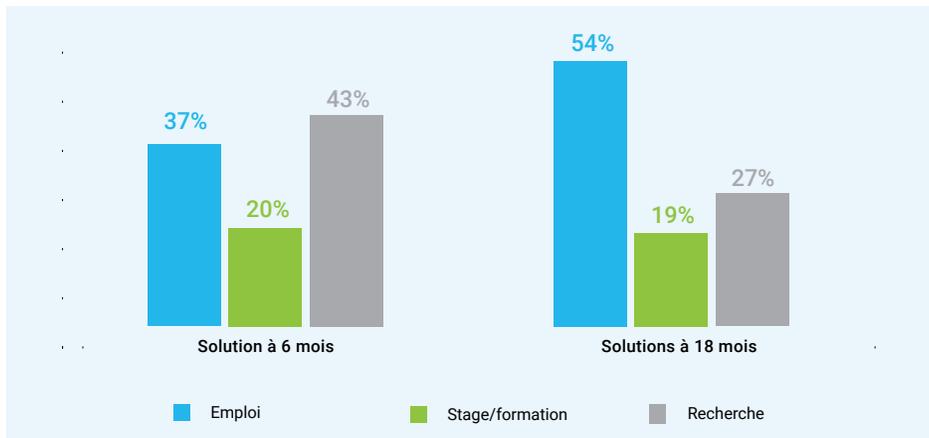
## Les données quantitatives

En 5 ans, DUO a contribué aux solutions suivantes:

- 575 emplois
- 218 stages ou formations.
- Soit près de 800 solutions positives pour les jeunes ayant participé au programme.



En terme de pourcentage, on observe que plus de la moitié des jeunes terminent l'accompagnement avec une solution positive, dont pour plus d'un tiers un emploi.



Une analyse de l'évolution des résultats dans la durée montre également que le mentoring continue d'avoir un impact au-delà de la période d'accompagnement. Un an après la fin du duo, ce ne sont plus qu'un quart des jeunes qui sont en recherche.

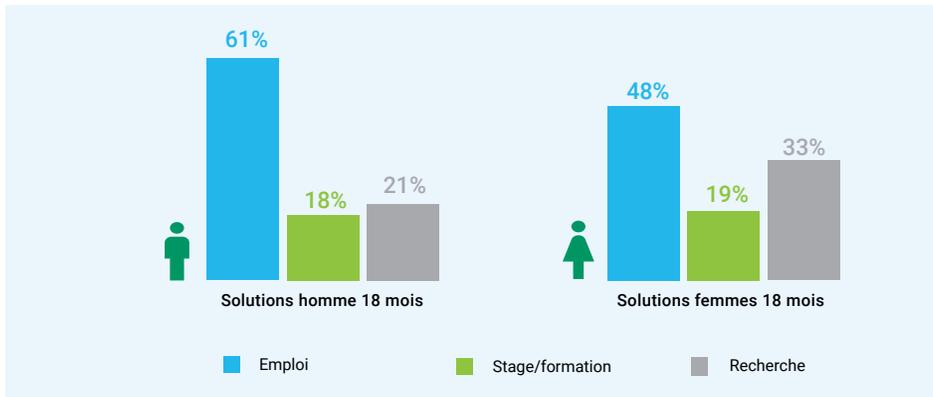
Ces résultats appuient le constat que le mentoring augmente de manière significative l'autonomie des jeunes dans leur processus d'insertion socio-professionnelle. Le mentoring vise donc à améliorer l'accès au marché de l'emploi via un processus d'insertion dans la durée (qui n'est pas toujours le chemin le plus court vers l'emploi).

Par ailleurs, parmi les jeunes ayant trouvé un stage, on constate que 52% l'ont converti en emploi 12 mois plus tard. Les stages débouchent donc, pour plus d'un sur deux, sur un emploi. Ceci confirme la pertinence de valoriser les stages et les formations à court et moyen terme.



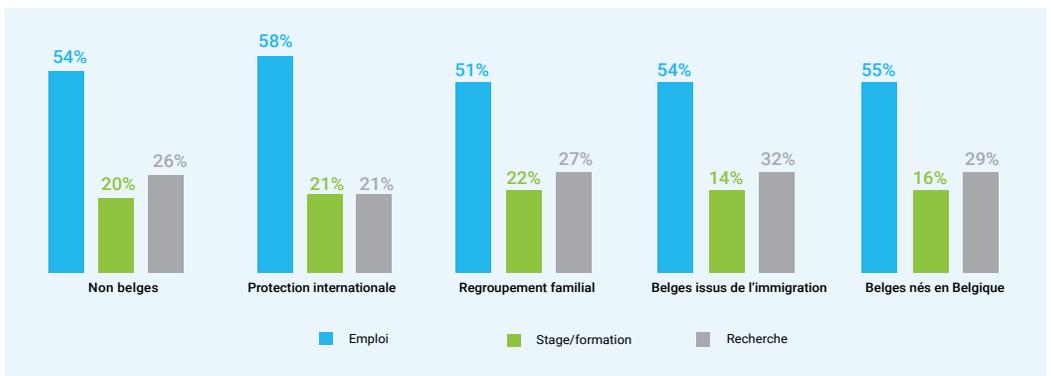
## Genre

On constate que les résultats sont globalement meilleurs pour les hommes que pour les femmes. Toutefois, on sait qu'il existe un écart considérable de taux d'emploi entre homme et femme dans la population de plus de 20 ans née dans un pays hors UE ( H: 59,5% et F: 39,5%) et particulièrement pour les immigrés récents (H: 53,9% et F: 28,4%)<sup>71</sup>. Partant de là, les résultats montrent que le mentoring a un impact d'autant plus important pour les jeunes femmes car il permet de réduire l'écart naturel de taux d'emploi pour cette population. Il leur permet de lutter efficacement contre la double discrimination à laquelle elles font face en tant que femmes et issues de l'immigration.



## Nationalité et raison du séjour

L'analyse plus détaillée des taux d'emploi/solutions positives en fonction de la raison du séjour et du niveau d'éducation réduit significativement les échantillons les rendant ainsi plus volatiles. Cependant, on constate de manière générale que l'impact du mentoring se maintient quel que soit le groupe analysé et ce malgré des caractéristiques de départ plus «pénalisantes» pour certains groupes en terme de genre, de niveau d'éducation, de durée du séjour en Belgique, etc.



Les jeunes venus pour des motifs de **protection internationale** ont un taux d'emploi plus élevés que la moyenne. Cette hausse du taux d'emploi s'explique probablement par les caractéristiques de ce groupe en matière d'éducation et de genre. En effet, 71,49% d'entre eux sont des hommes et 28,51% sont des femmes.

Les taux d'emploi sont légèrement plus faibles pour les personnes venues en **regroupement familial**. Ces résultats sont probablement liés à la plus grande proportion de femmes (61,38 %) et de jeunes arrivés depuis moins d'un an (22% vs. 7%). Or on sait que «le temps joue un rôle crucial et contribue grandement au changement de la position socio-économique des nouveaux immigrés.»<sup>72</sup>

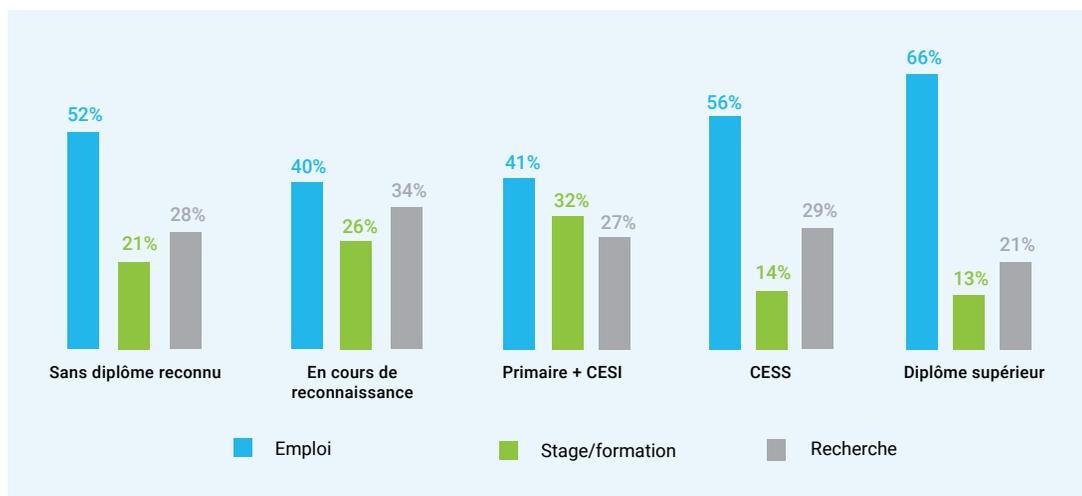
Les taux d'emploi des **jeunes belges issus de l'immigration** et, parmi eux des jeunes belges nés en Belgique (qui ont donc un parent ou un grand-parent nés en dehors de l'Union européenne), sont respectivement les mêmes voire un peu plus élevés que la moyenne.

Les taux de formations sont par contre moins élevés.<sup>73</sup> Ceci peut s'expliquer d'une part, par une plus grande nécessité pour les personnes de nationalité étrangère de suivre une formation qualifiante vu l'impossibilité de faire reconnaître leurs diplômes. D'autre part, une bonne partie des formations qualifiantes ne sont accessibles qu'aux jeunes sans le CESS, ce qui est plus fréquemment le cas chez les jeunes étrangers dont les diplômes ne sont pas reconnus. En effet, parmi les belges, seuls 11,21% sont sans diplôme et plus des trois quarts ont au moins le CESS.

### Niveau de qualification

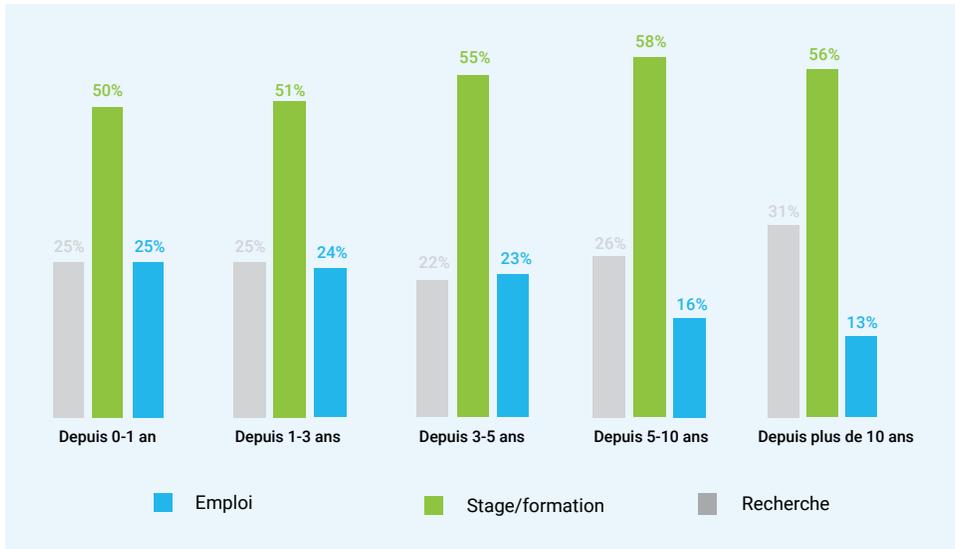
Sans surprise, le taux d'emploi augmente avec le niveau de diplôme reconnu pour atteindre 66% pour les détenteurs d'un diplôme d'études supérieures.

Le faible niveau d'emploi pour les jeunes en cours d'équivalence s'explique probablement par l'arrivée récente en Belgique des personnes qui entament cette procédure.



## Nombre d'années de présence en Belgique

L'impact du temps déjà évoqué plus haut se confirme ici aussi. On assiste à une augmentation du taux d'emploi au fur et à mesure qu'augmente le nombre d'années en Belgique.



### Le Social Impact Bond <sup>74</sup>

En collaboration avec Actiris, DUO for a JOB a été la première organisation à bénéficier du Contrat à Impact Social (SIB en anglais) en Europe continentale. Dans le cadre de ce mécanisme, un groupe d'investisseurs sociaux représenté par Koïs Invest a financé une version pilote de notre programme de mentoring entre 2014 et 2016.

### Le système d'évaluation

Au terme de cette période d'essai, l'Observatoire Bruxellois de l'Emploi a évalué les résultats du programme pour le public financé dans le cadre du SIB (c'est-à-dire uniquement les jeunes de nationalité étrangère). Les évaluateurs ont mesuré la proportion de jeunes migrants du programme ayant intégré le marché du travail avec succès et ont comparé ce taux avec la métrique équivalente au sein d'un groupe de contrôle. Le groupe de contrôle inclut des migrants présentant des caractéristiques similaires en terme de proportion (niveau d'éducation, genre, origine) et n'ayant pas participé au programme de mentoring de DUO for a JOB.

### Les résultats <sup>75</sup>

Aujourd'hui, DUO for a JOB dispose donc, pour une partie de son public, d'une évaluation précise de ces résultats menée par un acteur indépendant, l'Observatoire bruxellois de l'Emploi, et validé académiquement par l'ULG.

Dans le cadre du SIB, 322 duos ont été créés grâce auquel 133 jeunes ont trouvé du travail.

Le ratio moyen pondéré entre le taux d'insertion à un an de chaque cohorte, et le taux d'insertion naturel à un an du groupe de contrôle de l'année concernée mettent en évidence l'impact positif du mentoring.

	Cohorte 2014	Cohorte 2015	Cohorte 2016
Cohorte DUO	42,9%	43,6%	38,7%
Groupe Contrôle	33,68%	30,5%	33,4%
Nombre de participants	70	110	142

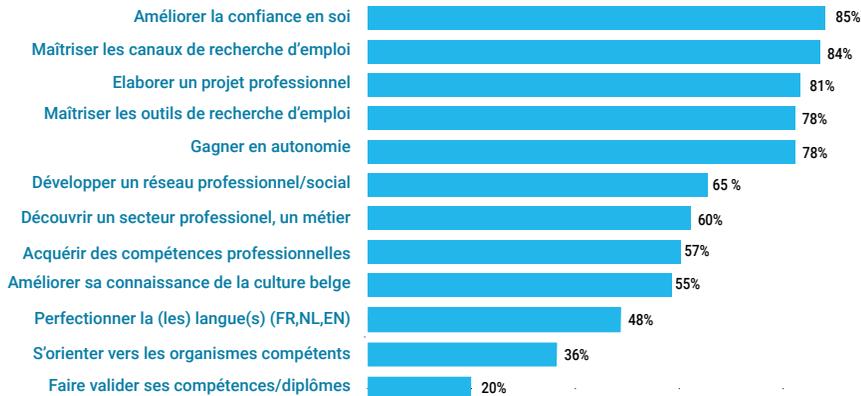
Au niveau économique, le programme a permis une économie à l'état de 743.000 euros (à titre indicatif cela représente 2,1 fois le coût du projet).

Si l'étude a effectivement permis de valider scientifiquement l'impact du mentoring, les échantillons sont assez réduits et donc moins significatifs. Par ailleurs, ces chiffres ne prennent en compte que les solutions d'emploi.

## Les données qualitatives

Outre les résultats probants en terme d'emploi, le mentoring permet également aux mentees de développer de nombreuses autres aptitudes améliorant leur situation sur le chemin de l'emploi et, plus globalement, leur bien-être.

Au travers des évaluations de fin d'accompagnement, nous mesurons plusieurs indicateurs qualitatifs qui nous permettent d'appréhender de manière plus globale les effets positifs de l'accompagnement.



Ceux-ci mettent en lumière un impact pour les mentees bien au-delà de l'emploi, et notamment sur les points suivants:

### Améliorer la confiance en soi

« Ce programme m'a permis d'avoir plus confiance en moi, dans ma manière d'aborder ma recherche; (...) Je suis fier de ce que j'ai accompli jusque-là. J'ai découvert que j'avais plus de qualités que ce que je pensais.»

### Gagner en autonomie

« Grâce à DUO, j'ai pu développer mon autonomie, ma confiance en moi. J'ai appris beaucoup de choses qui me permettent de me débrouiller toute seule dans la vie de tous les jours ... »

### Elaborer un projet professionnel

« Je suis arrivée avec l'ambition de trouver un job mais sans réellement savoir dans quel domaine et sans savoir comment m'y prendre. Ce duo m'a permis de partir de zéro et définir un réel projet professionnel. C'est une expérience qui marque un réel tournant dans ma vie car aujourd'hui, grâce à DUO, je vais enfin faire mon premier pas sur le marché de l'emploi.»

### Maîtriser les outils et canaux de recherche d'emploi

« J'ai pu me réorienter et connaître tous les canaux de recherche d'emploi. Je me suis entraînée à des interviews, entretiens téléphoniques, révision de CV et de lettre de motivation. Bref, je suis une nouvelle personne qui a confiance en elle, qui s'assume et qui est prête à affronter le monde de l'emploi. »

### Développer un réseau professionnel et social

« Grâce à DUO, j'ai bien plus confiance en moi, je suis plus à l'aise pour m'exprimer et mettre en avant mes compétences pour obtenir un emploi. Aujourd'hui, je sais comment construire mon réseau et créer des contacts pour construire ma vie professionnelle et sociale. Je suis même capable d'accompagner moi-même de nouveaux arrivants en Belgique, de les aider à trouver leur place dans la société et sur le marché du travail. Je suis différent. »

### Découvrir un secteur, une culture, une langue

« J'ai appris beaucoup de choses avec mon mentor. J'ai eu la chance de pratiquer une nouvelle langue, de recevoir énormément d'informations au sujet de la Belgique et du marché du travail. J'ai renforcé mes compétences, étendu mon réseau, trouvé mon chemin dans mon secteur d'activité favori. »



## L'impact économique et sociétal

Sachant que tous les jeunes participants au programme sont des demandeurs d'emploi, le fait de soutenir un projet tel que DUO for a JOB, spécialisé dans l'accompagnement des jeunes issus de l'immigration, constitue un investissement efficace car le programme permet d'obtenir des résultats rapides et probants en matière de mise à l'emploi (outre les apports qualitatifs décrits ci-dessus).

Il s'agit également d'un investissement rentable. Comme l'a démontré l'analyse du projet SIB, investir dans ce type d'accompagnement induit, à court terme, une économie substantielle pour les pouvoirs publics. Selon KOIS invest, le programme a permis, dans le cadre du SIB, une économie à l'état de 743.000 euros (à titre indicatif cela représente 2,1 fois le coût du projet).<sup>76</sup>

L'impact économique ne tient par ailleurs pas compte de l'impact sociétal de ce projet en termes de cohésion sociale, d'égalité des chances ou d'éducation permanente. À côté de la question de l'emploi, ces rencontres intergénérationnelles et interculturelles sont un outil puissant de rencontres et d'échanges en vue d'une société inclusive.

71 Source des statistiques: EUROSTAT, Direction générale Statistique - Statistics Belgium, Enquête sur les forces de travail, calculs : SPF ETCS (mars 2018). Pour ces statistiques: Immigrés récents = personnes nées hors du pays de résidence et résidant dans ce pays depuis 5 ans ou moins.

72 Andrea REA and Johan WETS with the collaboration of Barbara Herman, Wouter Schepers, Louise Callier en Lieselot Vanduynderslager, «Careers / The Long and Winding Road to Employment», 2014.

73 Ces constats rejoignent ceux de l'étude «Kritische succesfactoren in het activeringsbeleid naar mensen met en buitenlandse herkomst», Co-écrite par Hanne Vandermeerschen, Peter De Cuyper, Rembert De Blander & Steven Groenez en 2017.

74 Pour plus d'informations sur le SIB: [https://www.duoforajob.be/wp-content/uploads/2017/04/SocialImpactBonding\\_FR\\_v2.pdf](https://www.duoforajob.be/wp-content/uploads/2017/04/SocialImpactBonding_FR_v2.pdf)

75 KOIS invest, DUO for a JOB Social impact Bond, «Results & Key learnings of a 3-year journey - The 1st impact Bond in Belgium».

76 KOIS invest, DUO for a JOB Social impact Bond, «Results & Key learnings of a 3-year journey - The 1st impact Bond in Belgium».



# 4

## CONCLUSIONS ET PISTES D'ACTION





# La diversité est un fait, l'inclusion est un choix

---

Dans le contexte actuel de mobilité mondiale, nous vivons dans une société d'hyper diversité. Dans le futur, toutes les analyses prédisent que ces mouvements vont se poursuivre, voire s'intensifier. C'est donc une nécessité de s'assurer aujourd'hui que notre société soit suffisamment inclusive pour que chacun puisse y trouver sa place et y contribuer activement afin de profiter collectivement des bénéfices de cette diversité. Rendre cette insertion possible est nécessaire pour plusieurs raisons:

Au niveau individuel et humain d'abord, nous devons offrir des perspectives d'avenir à ces jeunes issus de l'immigration plein de potentiel d'énergie et de vie qui ne demandent qu'à participer à la société qui les accueille.

Économiquement ensuite, les études convergent pour mettre en avant les bénéfices que peuvent engendrer la migration si de réelles conditions d'intégration sont organisées, et la nécessité que cela représente pour nos sociétés vieillissantes. Au sein des entreprises, le lien a également été établi entre la performance financière d'une entreprise et son engagement en matière de diversité.

En terme de cohésion sociale enfin, si nous souhaitons continuer à vivre ensemble en paix, nous devons créer des conditions de rencontres pour que les différentes personnes qui composent notre société puissent dialoguer, identifier leurs liens communs et apprendre à vivre ensemble.

## DUO for a JOB : une réponse concrète à ces défis

---

En 5 ans, DUO for a JOB a accompagné plus de 1 500 jeunes issus de l'immigration dans leur désir de construire leur vie professionnelle en Belgique. Cette expérience renforce notre conviction que l'inclusion des jeunes d'origine étrangère dans la société belge et plus particulièrement sur le marché du travail, passe nécessairement par des interactions entre les différentes personnes qui composent la société belge, qu'elles soient issues de l'immigration ou non. Ces rencontres, et le partage d'expérience et de connaissances qui en résulte, présente le double avantage de répondre aux difficultés d'accès à l'emploi des jeunes et de réconcilier la population d'accueil avec la migration et la diversité.

Nous avons en effet constaté que le mentoring augmente significativement l'accès au marché de l'emploi des jeunes participant au programme quelles que soient les caractéristiques de genre, de niveau d'éducation ou de durée du séjour en Belgique. Au-delà de l'impact direct sur l'emploi, cette rencontre permet, aux mentors et aux mentees, une meilleure compréhension de leurs réalités mutuelles. Elle contribue à l'élaboration d'une image plus réaliste de l'autre et à la déconstruction de préjugés.

## 8 pistes d'actions

---

Suivre ces jeunes dans leur processus d'insertion en Belgique nous amène également à constater que cette transition vers une société réellement inclusive ne pourra s'opérer que si nous repensons les dispositifs existants en partant des besoins de ces jeunes, en se mettant à leur place et en les écoutant. A partir de là, on pourra identifier des aménagements raisonnables..

Sur base de l'expérience de DUO for a JOB, voici les 8 pistes d'action prioritaires suivantes :

### ① Soutenir le mentoring et l'accompagnement individualisé

Vu l'hétérogénéité du profil des "jeunes issus de l'immigration" et la grande diversité des difficultés qu'ils rencontrent dans leur processus d'insertion socio-professionnelle, un accompagnement individualisé est nécessaire et efficace :

Soutenir de manière structurelle le mentoring pour le proposer à un maximum de jeunes.

### ② Promouvoir les échanges

Les échanges entre les différentes personnes qui composent la société belge, qu'elles soient issues de l'immigration ou non, sont nécessaires pour créer de véritables possibilités d'inclusion, notamment au sein du marché de l'emploi, et pour garantir la cohésion sociale :

- ▶ Stimuler et renforcer les opportunités de rencontres individuelles et d'échanges inter-culturels et intergénérationnels.

### ③ Assurer une approche holistique

Vu le caractère multifactoriel des questions d'insertion professionnelle, il est impératif de travailler de manière décloisonnée et en réseau, à travers un dialogue systématique entre les différents acteurs :

- ▶ Mettre en place une plateforme structurelle de collaboration entre les différentes initiatives pour l'emploi du secteur public, privé et associatif.



#### ④ Accueillir et accompagner les transitions

Etant donné leur impact sur la recherche d'emploi et la durée de celle-ci :

**L'accompagnement des primo-arrivants dans la période de transition qui suit leur arrivée et l'obtention de leur titre de séjour en Belgique doit être renforcé, notamment sur l'accès au logement.**

- ▶ Renforcer l'accompagnement des bénéficiaires de la protection internationale dans la période de transition qui suit l'obtention de leur statut.
- ▶ Assouplir les conditions financières et faire preuve de flexibilité dans l'interprétation qui est faite des "moyens de subsistance stables, réguliers et suffisants" comme condition préalable au regroupement familial.
- ▶ Augmenter l'offre de logements de transit et l'accompagnement dans la recherche de logement, notamment en centralisant, de manière accessible pour les usagers, les informations sur les logements disponibles et l'offre d'accompagnement.

**Pour tous les jeunes, l'offre de service en matière de logement, de garde d'enfants et de mobilité doit être étoffée :**

- ▶ Renforcer l'offre de crèches communales et de halte-garderies, et assurer une information adaptée sur les procédures d'inscriptions.
- ▶ Développer des plans de mobilité permettant de rejoindre les lieux de travail sans voiture.
- ▶ Renforcer les aides à l'obtention du permis de conduire pour les jeunes chercheurs d'emploi et faciliter la mise en place d'un système de guides bénévoles pour des jeunes isolés.

#### ⑤ Garantir l'information et l'accès aux services

En vue d'augmenter l'utilisation des services existants, les mécanismes de diffusion d'informations doivent être améliorés tant en termes de canaux que de langues ou d'interprétariat, et l'accès aux services doit être repensé en partant du point de vue des jeunes, et des barrières qu'ils perçoivent :

- ▶ Rendre l'information de première ligne disponible dans d'autres langues que le français et le néerlandais. Généraliser l'utilisation de traducteurs et de médiateurs interculturels dans les services publics.
- ▶ Adapter le langage et vulgariser les informations de première nécessité.
- ▶ Renforcer l'usage des canaux de communications effectivement utilisés par les usagers (sms, réseaux sociaux et applications mobiles, etc.)
- ▶ Renforcer la qualité de l'accueil et la qualité de référencement des services de première ligne.
- ▶ Proposer des alternatives aux procédures d'accès informatisées.
- ▶ Assurer un accueil "humain" et de qualité afin de renforcer l'accroche du public aux services.

## ⑥ Valoriser les compétences

Les jeunes issus de l'immigration sont porteurs de compétences formelles et informelles qu'ils ont la volonté d'exploiter pour participer pleinement à la vie sociale et économique belge.

**Les processus de reconnaissance des compétences et des diplômes doivent être simplifiés et rendus plus efficaces :**

- ▶ Dans le cadre de la validation des compétences : améliorer l'information, uniformiser et faciliter les procédures d'inscription, éviter les doubles démarches entre les sites d'épreuves. Pour les candidats ayant obtenu le titre de compétences, faire un lien vers des entreprises susceptibles d'être intéressées par leur profil.
- ▶ Dans le cadre de la reconnaissance des diplômes : améliorer l'accessibilité de la procédure (information disponible et réduction des coûts directs et indirects), faire preuve de flexibilité sur les documents demandés, et renforcer les moyens pour accélérer la procédure.

**Les méthodes de recrutement doivent être adaptées :**

- ▶ Analyser les véritables besoins de chaque poste en termes linguistiques, de diplômes et de qualifications, et proposer des aménagements adaptés.
- ▶ Développer, chez les recruteurs, une expertise en matière de reconnaissance des compétences et expériences acquises à l'étranger (notamment lors des entretiens/ tests de sélection).
- ▶ Réduire le recours par les entreprises à l'intérim systématique et prolongé.
- ▶ Recourir davantage aux parcours d'intégration au sein de l'entreprise alliant formation et emploi, en vue de former et faire grandir les personnes en fonction de leurs compétences et des besoins du secteur.

## ⑦ Renforcer la formation

L'accès aux formations doit être facilité, l'accompagnement renforcé, et les barrières existantes ou perçues (notamment par les personnes en séjour temporaire) doivent être supprimées :

- ▶ Renforcer l'offre de cours de langues gratuite, et soutenir davantage les initiatives de tables de conversations et autres initiatives citoyennes locales qui, outre la langue, sont sources de rencontres et de socialisation.
- ▶ Offrir des cours de langue (orale/écrite) de manière intensive pour les demandeurs d'asile qui le souhaitent afin d'anticiper le processus d'insertion en cas d'octroi d'une protection internationale.
- ▶ Revoir la mise en œuvre et la communication des conditions de renouvellement des titres de séjour pour les jeunes personnes venues en regroupement familial.

## 8 Promouvoir un récit positif de la diversité

L'insertion des jeunes ne peut s'imaginer que dans un environnement où la diversité et la migration sont perçues de manière positive, comme sources de bénéfices :

- ▶ Renforcer les dispositifs de lutte contre la discrimination et rendre effective leur mise en œuvre. Au-delà des outils législatifs, ceux-ci doivent intégrer en priorité la sensibilisation, la rencontre et la formation.
- ▶ Les entreprises doivent garantir la diversité, et supporter sa mise en œuvre par un engagement fort de la part de la direction.
- ▶ En collaboration avec la presse et via les réseaux sociaux, opérer un changement de discours sur les personnes issues de l'immigration afin de valoriser et mettre en lumière leur potentiel ainsi que les apports de la diversité.





# DUO FOR A JOB

intergenerational coaching

## Bruxelles

Rue de Stassart, 48  
1050 Bruxelles

+32 (0)2 203 02 31

brussels@duoforajob.be

## Anvers

Eliaertsstraat 20/3,  
2140 Borgerhout

+32 (0)3 231 69 35

antwerpen@duoforajob.be

## Liège

Place Xavier Neujean 8/10  
4000 Liège

+32 (0)4 227 14 95

liege@duoforajob.be

## Gand

Jakobijnenstraat 4  
9000 Gent

+32 (0)9 278 29 28

gent@duoforajob.be

[www.duoforajob.be](http://www.duoforajob.be)

   /duoforajob