

RAPPORT ANNUEL

2017

Retour sur 2017

Grégor Chapelle, directeur général

“Toute personne a droit au travail, au libre choix de son travail, à des conditions équitables et satisfaisantes de travail et à la protection contre le chômage.” Cet extrait de l’article 23 de la Déclaration universelle des Droits de l’Homme est la première phrase qui figure dans notre Contrat de gestion 2017-2022. Les valeurs humaines qui en découlent guident chaque jour l’action des équipes d’Actiris. Il apparaît donc évident que cette citation soit également reprise dans l’introduction du rapport annuel 2017, première année de mise en œuvre du nouveau Contrat de gestion. Celui-ci traduit en dix objectifs stratégiques notre ambition d’être des fournisseurs de solutions pour les chercheurs d’emploi bruxellois et les employeurs. Ces derniers sont de plus en plus nombreux à nous faire confiance pour les aider à recruter du personnel. Au cours de l’année 2017, ils nous ont transmis près de 35.000 offres d’emploi. Notre service Select Actiris qui leur est entièrement dédié a augmenté de 260% le nombre d’offres d’emploi traitées. Mais pour les 93.888 chercheurs d’emploi recensés en moyenne pour l’année 2017, Actiris doit encore séduire davantage d’employeurs.

Le 25 avril 2017, lors de « l’Employers’day » plus de 1.000 collaborateurs d’Actiris ont été directement frappés à leurs portes pour les informer des services qui leur sont offerts gratuitement. La nouvelle mesure activa.brussels, mise en œuvre le 1^{er} octobre 2017, a également pour objectif de convaincre les employeurs d’engager des chercheurs d’emploi bruxellois via Actiris en leur offrant près de 16.000 euros de prime sur 30 mois. Ces deux actions concrètes ne sont que des exemples des initiatives prises au cours de l’année 2017. Le travail des équipes d’Actiris est colossal et impossible à résumer en ces quelques lignes. Grâce à lui, grâce à une conjoncture économique favorable mais aussi malheureusement, il faut le dire, à une politique d’exclusion aggravée, le chômage baisse depuis 3 ans. Le taux de 16,9% reste malgré tout élevé mais l’évolution du taux d’emploi, passé de 52,5% en 2013 à 56,2% en 2017 démontre que cette diminution du chômage n’est pas artificielle. Davantage de Bruxellois ont effectivement trouvé un emploi. Que cela nous pousse à poursuivre nos efforts à rechercher des solutions pour tous. On continue !

Caroline Mancel, directrice générale adjointe

Grâce au travail accompli par les équipes d’Actiris, 2017 a été une très bonne année avec des résultats probants. Je commence par citer celui qui me tient le plus à cœur: la collaboration entre Actiris et le VDAB pour la campagne «japprendsleflamandavecVincent». Le soutien de notre star nationale du football, Vincent Kompany, a permis de convaincre quatre fois plus de chercheurs d’emploi à apprendre le néerlandais. Un succès! Surtout lorsque l’on sait que la moitié des offres d’emploi à Bruxelles exigent au minimum la connaissance des deux langues nationales. Plus vous maîtrisez de langues, plus vous avez de chances de trouver un emploi dans notre capitale mais aussi ailleurs.

En 2017, Actiris est devenu compétent pour le contrôle de la disponibilité des chercheurs d’emploi. Nous en avons profité pour mettre en œuvre une nouvelle procédure afin que ce contrôle qui se déroule en trois étapes soit le plus objectif et le plus impartial possible. L’objectif final étant toujours d’aider le chercheur d’emploi à trouver une solution. Enfin, je suis fière des efforts menés par notre service Diversité qui a passé le cap des 100 labels diversité cette année.

Au total, 57.304 employés bruxellois travaillent au sein d’entreprises bruxelloises qui ont décidé de faire de la diversité un de leurs atouts. Ensemble, avec tous nos partenaires, nous pouvons encore aller plus loin! Rendez-vous en 2018.



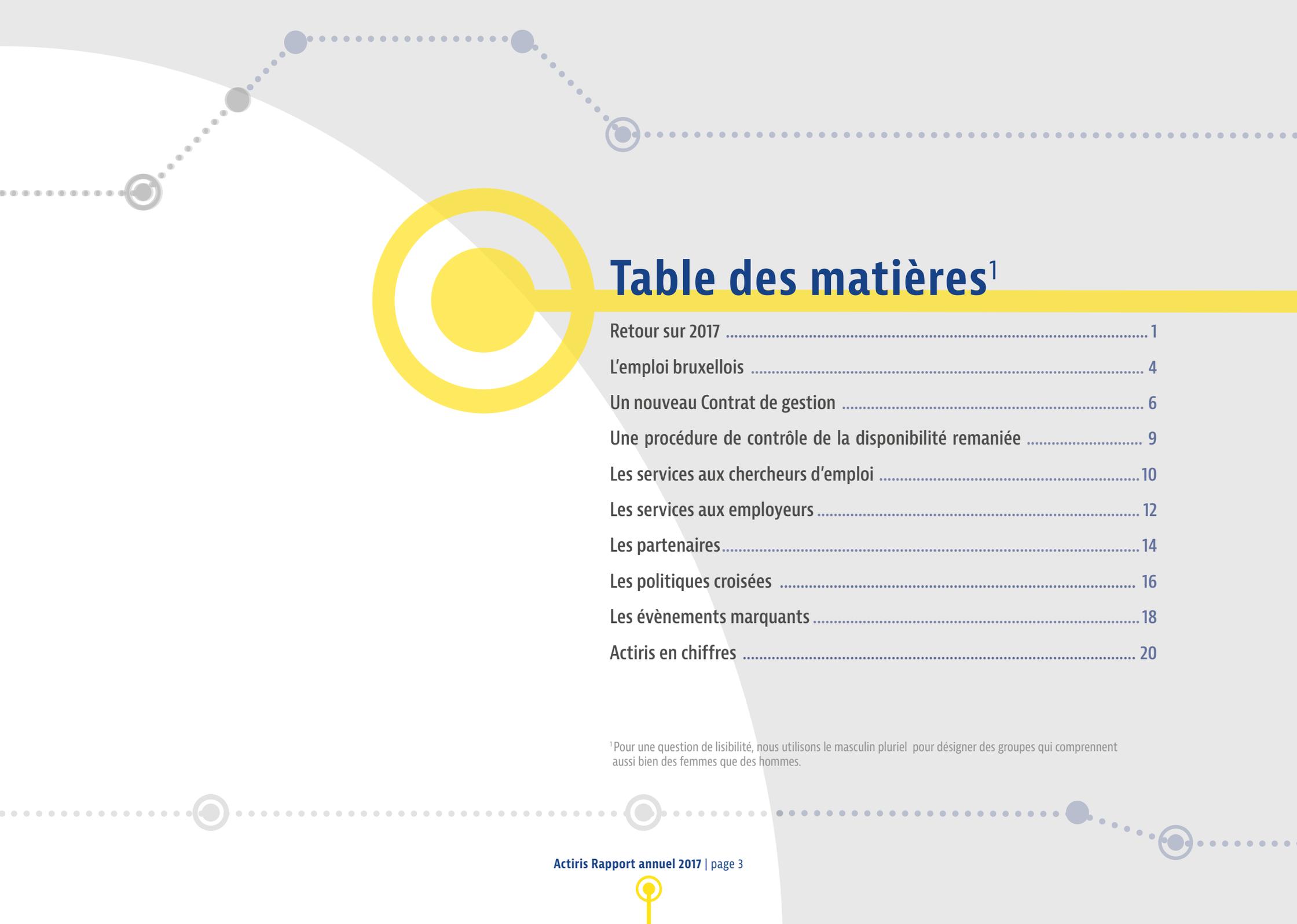


Table des matières¹

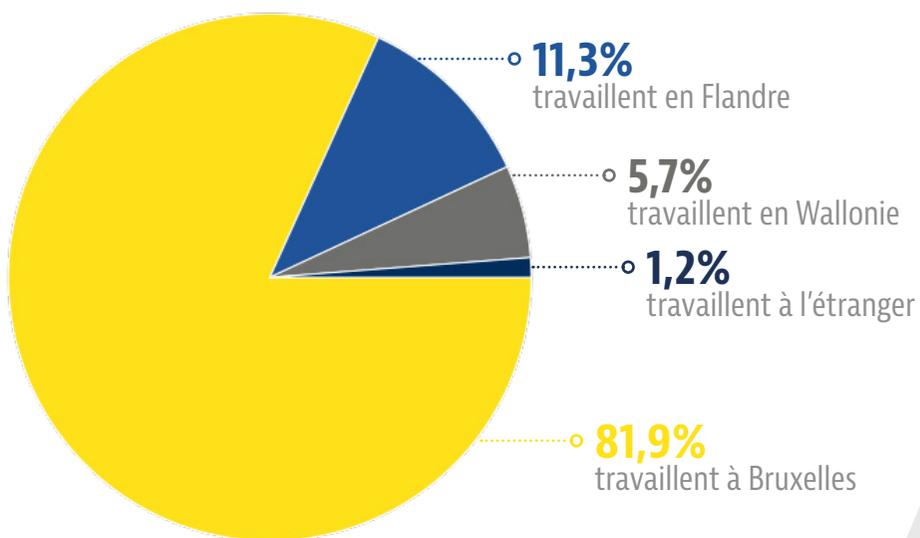
Retour sur 2017	1
L'emploi bruxellois	4
Un nouveau Contrat de gestion	6
Une procédure de contrôle de la disponibilité remaniée	9
Les services aux chercheurs d'emploi	10
Les services aux employeurs	12
Les partenaires.....	14
Les politiques croisées	16
Les évènements marquants	18
Actiris en chiffres	20

¹ Pour une question de lisibilité, nous utilisons le masculin pluriel pour désigner des groupes qui comprennent aussi bien des femmes que des hommes.



L'emploi bruxellois

Où travaillent les Bruxellois ?



453 187

Bruxellois au travail

Jamais autant de Bruxellois n'ont été à l'emploi.



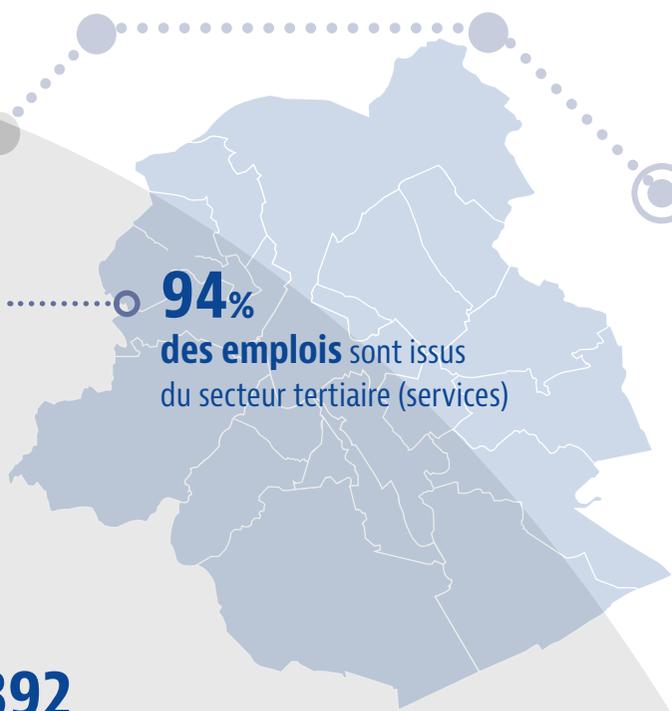
726 350
emplois

sur le territoire de la Région

51,1%
des emplois
sont exercés par des Bruxellois.

Jamais Bruxelles n'a compté autant d'emplois sur son territoire.

L'emploi bruxellois représente **16%** de l'emploi national.



Le chômage n'a cessé de baisser tout au long de l'année.
En décembre 2017, le chômage global a baissé pour le 38^e mois consécutif.
En décembre 2017, le chômage des jeunes baissait depuis 55 mois.



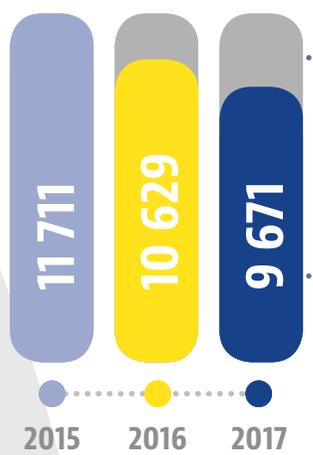
9 671
jeunes chercheurs d'emploi
moyenne annuelle

93 392
chercheurs d'emploi
moyenne annuelle



Baisse de
9 820 personnes en 2 ans

16,8%
taux de chômage global
moyenne annuelle



Baisse de
2 040 jeunes en 2 ans

24,4%
taux de chômage des jeunes
moyenne annuelle

Un nouveau Contrat de gestion

"Toute personne a droit au travail, au libre choix de son travail, à des conditions équitables et satisfaisantes de travail et à la protection contre le chômage."

Extrait de l'article 23 de la Déclaration universelle des Droits de l'Homme

En quoi consiste le Contrat de gestion d'Actiris ?

Il s'agit d'un Contrat conclu entre la Région de Bruxelles-Capitale et Actiris.

Il fixe les missions et engagements de chacune des deux parties dans l'objectif d'augmenter le taux d'emploi à Bruxelles.

Le Contrat de gestion est conclu pour une durée de cinq ans. Le comité de gestion d'Actiris est chargé de contrôler la bonne exécution du Contrat de gestion.

Au sein de chaque direction d'Actiris, une personne de référence veille également à sa bonne mise en oeuvre.

Actiris a deux missions transversales : garantir un accompagnement de qualité aux chercheurs d'emploi dans leur transition vers un emploi durable et de qualité et fournir aux employeurs en recherche de collaborateurs des solutions et outils efficaces et gratuits.

Pour remplir ces deux missions, le Contrat de gestion a fixé 10 objectifs, répartis en 3 axes.



Axe 1 Actiris au service des chercheurs d'emploi et des employeurs

Objectif 1 : Garantir un accompagnement de qualité à chaque chercheur d'emploi

Objectif 2 : Disposer d'un nombre suffisant de solutions adéquates en vue d'une mise à l'emploi durable

Objectif 3 : Garantir l'accès aux solutions à tous



Axe 2 Actiris, acteur d'un écosystème efficient, efficace et intelligent

Objectif 4 : Réaliser le saut technologique et applicatif qui permettra d'améliorer l'efficacité et l'efficacité de nos services

Objectif 5 : Renforcer l'alliance Emploi Formation Enseignement

Objectif 6 : Innover avec nos partenaires publics, non-marchands et privé afin de faciliter le parcours des chercheurs d'emploi et des employeurs

Objectif 7 : Améliorer nos capacités de monitoring, d'évaluation, de prospective et d'innovation

Axe 3 Actiris, vers une organisation exemplaire

Objectif 8 : Garantir la transversalité de nos services en vue d'améliorer l'expérience des chercheurs d'emploi et des employeurs

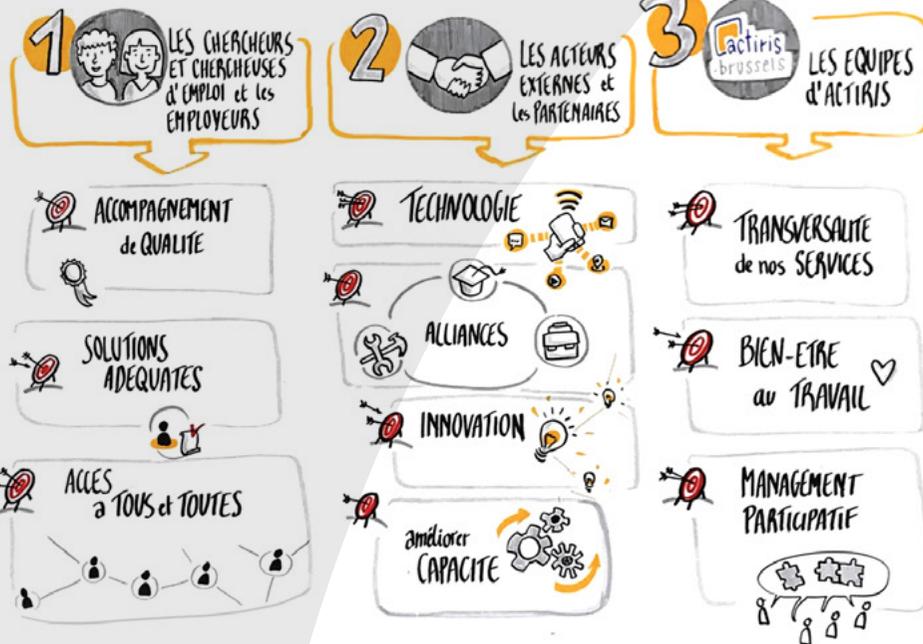
Objectif 9 : Investir dans le bien-être au travail, développer et valoriser les compétences de l'équipe

Objectif 10 : Augmenter la satisfaction et la fierté de l'équipe, favoriser l'innovation et améliorer la qualité de nos services en privilégiant le management participatif





CONTRAT de GESTION 2017-2022



Une procédure de contrôle de la disponibilité remaniée

Depuis 2017, Actiris est chargé de contrôler la disponibilité des chercheurs d'emploi bruxellois.

Une nouvelle procédure visant à vérifier dans quelle mesure un chercheur d'emploi effectue des démarches efficaces en vue de trouver du travail est mise en place. Le but est de contrôler de manière objective et impartiale en trois étapes les démarches de recherche d'emploi.

.....○ Les trois étapes d'évaluation

1. Évaluation sur dossier

Si le dossier comprend suffisamment d'éléments prouvant la recherche d'emploi, l'évaluateur peut remettre un avis positif (si ce n'est pas le cas, le chercheur d'emploi sera convoqué en entretien individuel).

2. Entretien individuel

Si l'entretien est concluant, l'évaluateur peut remettre un avis positif. En revanche, s'il n'y a pas suffisamment d'éléments, le chercheur d'emploi est convoqué en Collège des trois.

3. Entretien en Collège des trois

Sur proposition d'Actiris, vu sa volonté d'objectiver le contrôle, le Gouvernement bruxellois a créé cette étape supplémentaire. Le Collège des trois est composé de trois évaluateurs, qui n'ont jamais rencontré les chercheurs d'emploi en entretien individuel. Un représentant syndical peut également être présent, si le chercheur d'emploi le souhaite. Le Collège des trois est le seul à avoir un pouvoir décisionnel légal en cas de décision négative.

○ Qui est évalué ?

- ▶ Les jeunes chercheurs d'emploi de moins de 25 ans en stage d'insertion professionnelle, c'est-à-dire ayant introduit une demande d'allocations d'insertion.
- ▶ Les chercheurs d'emploi indemnisés.

Les services aux chercheurs d'emploi



Le Contact Center
a répondu à
204 666
questions
en 2017



189 912
appels téléphoniques



14 754
mails

215 256 visites
aux antennes d'Actiris

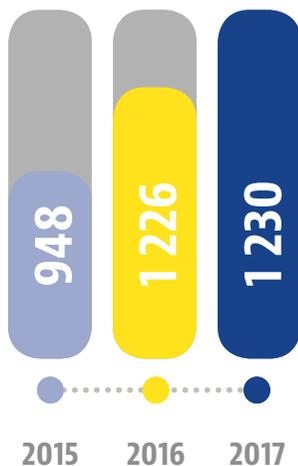
706 enfants
accueillis dans les Maisons d'Enfants.
Ces crèches accueillent les enfants de moins de 3 ans des chercheurs
d'emploi afin de permettre à ces parents d'effectuer leurs démarches
de recherche d'emploi (entretien de sélection, rendez-vous
avec un conseiller d'Actiris, formation etc...)

19 821 tests linguistiques
ont été passés par les chercheurs d'emploi dont plus de 13.000
pour le néerlandais. Actiris aide les chercheurs d'emploi à améliorer
leurs connaissances linguistiques. Ils peuvent tester gratuitement
leurs connaissances linguistiques dans l'ensemble des 18 antennes.

9 476 chèques-langue pour **7 544** personnes
Grâce aux chèques-langue, les Bruxellois peuvent améliorer leurs
connaissances linguistiques professionnelles et accroître ainsi leurs
chances de décrocher un emploi.

10 026 SMS et **255 536** mails
ont été envoyés avec des offres d'emploi sur mesure.

.....○ **La Self'Zone**, présente dans chacune des 18 antennes d'Actiris, prévoit entre autres des téléphones et des ordinateurs avec accès aux offres d'emploi, ainsi que des outils pour l'établissement de CV et de lettre de motivation. En 2018, tout sera encore plus simple dans la Cité des Métiers où Actiris et ses partenaires souhaitent encore élargir ces services.



.....○ **1 230 stages First** (stages rémunérés en entreprise) ont permis aux jeunes Bruxellois d'acquérir une première expérience professionnelle.

.....○ **Inscriptions**
Les Bruxellois peuvent s'inscrire chez Actiris via MonActiris (en ligne), via le Contact Center et dans l'une des 18 antennes.

.....○ **23 902 nouvelles inscriptions**



.....○ **188 Bruxellois** ont réalisé un stage rémunéré à l'étranger via Actiris International.

Les services aux employeurs

7 201 123

consultations
d'offres d'emploi
sur actiris.be

600 094

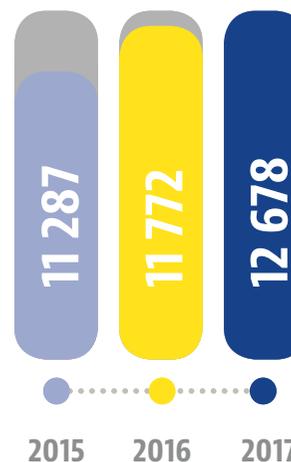
en moyenne par mois



8 172
placements
via Select Actiris

293 conventions de collaboration

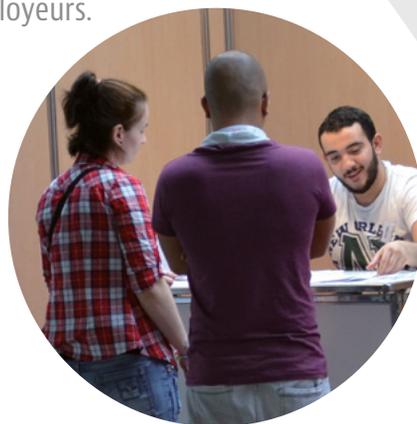
Grâce aux conventions de collaboration, les employeurs bénéficient d'un service personnalisé de la part des équipes sectorielles d'Actiris.



12 678
offres d'emploi traitées
par Select Actiris
avec préselection
et prérecrutement
gratuit et sur mesure
pour l'employeur.

.....○ **35 événements**

organisés pour faire connaître nos services auprès des employeurs. Il s'agit de petits déjeuners, de lunches, ou encore de présentations animées par nos consultants employeurs.



.....○ **90 jobdatings et sessions d'information**

pour permettre aux employeurs de rencontrer directement les candidats présélectionnés par Actiris

.....○ **3 428 visites en entreprises**
par nos 26 consultants

La promotion de la diversité

.....○ **96 entreprises**

84 entreprises privées, 5 institutions locales et 7 institutions régionales ont bénéficié de nos conseils pour mettre en place des actions en faveur de la diversité au sein de leur organisme. Ces actions ont impliqué 45.348 travailleurs : 28.437 travailleurs du secteur privé et 16.911 du secteur public.



nous cultivons la **diversité**
diversiteit, daar werken we mee

.....○ **21 pouvoirs publics différents**

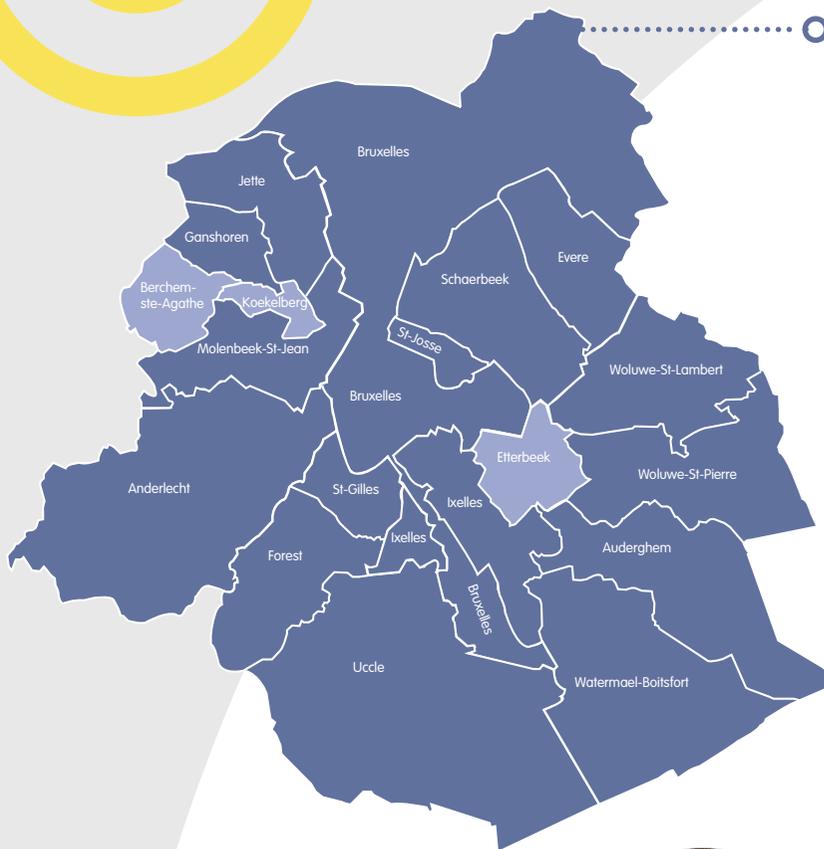
ont été accompagnés dans leur démarche en 2017 par notre pôle "Clauses Sociales". Celui-ci a analysé 35 cahiers des charges en vue d'y insérer des clauses sociales, telles que la formation ou l'engagement de chercheurs d'emploi durant la rénovation d'un bâtiment public.



Les partenaires

210 partenaires subventionnés par Actiris

qui accompagnent des chercheurs d'emploi et les aident avec des méthodes adaptées. Grâce à ces partenaires, Actiris peut proposer davantage de solutions aux Bruxellois.



16 Maisons de l'Emploi

présentes dans presque chaque commune bruxelloise. Une Maison de l'Emploi est un regroupement physique ou virtuel, sur le territoire d'une commune de la Région de Bruxelles-Capitale, d'Actiris et d'autres opérateurs d'insertion socio-professionnelle (communes, CPAS, ALE, Missions locales, Trace Brussel, etc.). Leur objectif est d'offrir des services complémentaires aux chercheurs d'emploi, de proposer des services proactifs aux employeurs et de développer des projets locaux. En 2017, la première Maison de l'Emploi et de la Formation de la Région a été inaugurée à Saint-Josse.



.....○ **45 822 chercheurs d'emploi**
ont bénéficié des services proposés par nos partenaires en 2017.

.....○ **134 464 heures de formation**
dans les centres de référence professionnelle
pour 1 886 chercheurs d'emploi.

.....○ **IRIS TECH+, Evoliris, Horeca Be Pro,
CDR Construction, Iris TL, Beezy.**

Les centres de référence professionnelle,
cogérés par Actiris, prévoient une infrastructure
de pointe pour les chercheurs d'emploi
et jouent un rôle important grâce à leurs actions
en faveur de la formation, de l'emploi et de l'insertion
et dans la validation des compétences.



Les politiques croisées avec Bruxelles-Formation et le VDAB

Pour rendre nos actions cohérentes et fluidifier le parcours du chercheur d'emploi, nous renforçons nos collaborations avec Bruxelles Formation et le VDAB.

.....○ La Cité des métiers

Cet endroit illustre parfaitement la collaboration entre les différents partenaires d'Actiris. Situé au rez-de-chaussée de la Tour Astro, les 1100m² de la Cité des métiers sont entièrement dédiés au conseil et à l'orientation en faveur de toutes les personnes en quête d'informations sur les possibilités multiples qu'offrent les études, les formations, l'emploi, l'entrepreneuriat, et la mobilité. L'objectif est de guider tous les visiteurs dans l'élaboration de leur projet professionnel. La date d'ouverture de la Cité des Métiers est le 5 mars 2018.



.....○ **La Garantie Jeunes**

Grâce à l'aide de nos partenaires, Bruxelles Formation et le VDAB, nous offrons des garanties aux chercheurs d'emploi de moins de 30 ans. Dans les 6 mois de leur inscription auprès d'Actiris, nous leur proposons une solution: un emploi, un stage ou une formation.



.....○ **Le trajet professionnel avec le VDAB**

Grâce à ce programme, un chercheur d'emploi bruxellois inscrit chez Actiris peut être accompagné dans sa recherche d'emploi par le VDAB. Cet accompagnement peut inclure une formation en néerlandais et/ou une formation professionnelle. En 2017, 412 chercheurs d'emploi ont suivi ce programme.

.....○ **Les conventions quadrimoteurs**

Par ces conventions Actiris, Bruxelles Formation et VDAB Brussel s'engagent à offrir non seulement un service de sélection et recrutement gratuit, mais aussi à mettre sur pied des formations professionnelles spécifiques pour l'employeur.

En 2017, 38 conventions quadrimoteurs ont été conclues.



.....○ **Un exemple, le recrutement effectué en 2017 pour la STIB :**

- Présélection des chercheurs d'emploi par Select Actiris
- Formations de patrouilleur-sécurité par Bruxelles Formation
- Formations en néerlandais intensif par le VDAB Brussel
- Résultat commun : engagement de 122 chercheurs d'emploi

Les événements marquants

○ J'apprends le flamand avec Vincent !

A l'automne 2017, Actiris a lancé une grande campagne de sensibilisation afin de convaincre les chercheurs d'emploi bruxellois d'apprendre le néerlandais. Pourquoi ? Car la connaissance des langues est un atout primordial sur le marché de l'emploi, encore plus à Bruxelles et dans ses alentours. Or, il existe encore un décalage entre l'offre et la demande dans notre capitale. La connaissance des langues des chercheurs d'emploi bruxellois ne satisfait que trop peu les attentes des employeurs : seulement 7% des chercheurs d'emploi déclarent maîtriser l'autre langue alors que près de la moitié des offres emploi requièrent des connaissances linguistiques. Le défi est donc de taille.

Pour le relever, les équipes d'Actiris ont pu compter sur le soutien d'une star nationale du football : Vincent Kompany. Le Diable rouge été le visage et la voix de la campagne de sensibilisation j'apprendsleflamandavecVincent. Il a appelé les chercheurs d'emploi bruxellois à apprendre la langue de Vondel. Et son appel a été entendu. Grâce à cette campagne, le nombre d'inscriptions au programme de suivi des chercheurs d'emploi bruxellois en néerlandais auprès du VDAB dans le cadre de leur recherche d'emploi, a quadruplé, passant de 87 en 2016 à 412 en 2017 et dépassant largement l'objectif initial. Au total, 1.210 chercheurs d'emploi bruxellois ont été redirigés vers le VDAB alors que l'objectif de départ était fixé à 700. Fort de ces résultats, Actiris a décidé de prévoir une suite à cette campagne pour inciter encore davantage de chercheurs bruxellois à apprendre le néerlandais. Rendez-vous en 2018!





Employers' Day by actiris

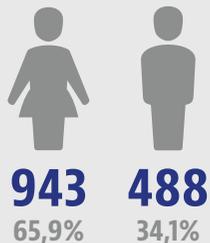


Employers' Day

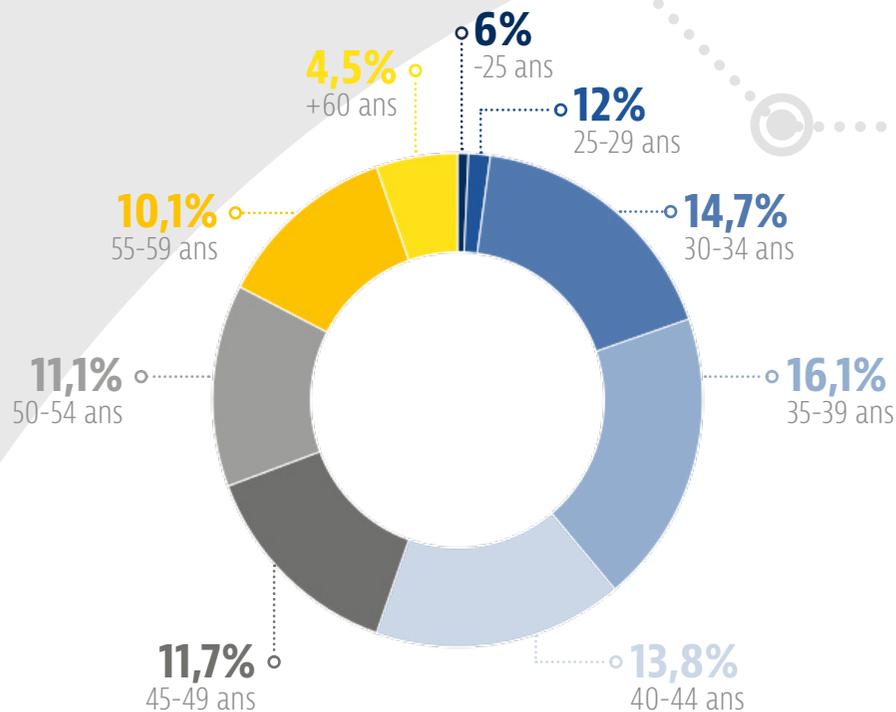
Le 25 avril, lors de la seconde édition de l'Employers' Day, 917 personnes (des collaborateurs d'Actiris et de ses partenaires du secteur non-marchand) ont foulé le pavé pour aller frapper aux portes des employeurs.

A la fin de la journée, 3.224 commerces et entreprises ont reçu la visite d'Actiris. L'objectif était double : les informer des services de recrutement qui leur sont offerts gratuitement par Actiris et collecter davantage d'offres d'emploi. "Pour pouvoir proposer des solutions aux chercheurs d'emploi, nous avons besoin de la confiance des employeurs. Une initiative telle que l'Employers' Day leur permet d'avoir un contact direct et rend la relation avec notre administration plus humaine. L'accueil fut chaleureux. Nous espérons que les employeurs qui nous ont rencontré aujourd'hui auront envie d'aller plus loin et d'utiliser nos services. Je suis aussi ravi que cette seconde édition de l'Employers' Day aient pu rassembler autant de monde d'horizons différents: secteur privé, public et non-marchand. Tout le monde a joué le jeu avec une seule idée en tête: participer à la lutte contre le chômage", a déclaré Grégor Chapelle, le directeur général d'Actiris en clôture de cette journée.

Actiris en chiffres



Le nombre de collaborateurs a augmenté ces dernières années, notamment suite aux nouvelles compétences régionalisées.



910 Bruxellois
521 non Bruxellois
63,6 % vs. 36,4 %

98% des collaborateurs ont suivi une formation en 2017

Budget 2017

Recettes 2017	Budget prévu		Recettes réalisées		% d'exécution
	En EUR	%	En EUR	%	%
Région de Bruxelles-Capitale	684.056.000	96,27%	674.631.750	96,21%	98,62%
Etat Fédéral	1.605.000	0,23%	1.606.192,84	0,23%	100,07%
Fonds Social Européen	6.487.000	0,91%	5.926.514,35	0,85%	91,36%
Autres revenus	18.367.000	2,59%	19.039.815,46	2,72%	103,66%
Total	710.515.000	100,00%	701.204.272,99	100,00%	98,69%

Dépenses 2017	Budget prévu		Dépenses réalisées		% d'exécution
	En EUR	%	En EUR	%	%
Frais de fonctionnement Actiris	121.369.000	17,08%	110.906.708,44	16,36%	91,38%
Chèques aux chercheurs d'emploi	7.015.000	0,99%	4.532.449,97	0,67%	64,61%
Primes aux employeurs	5.000	0,00%	1.375,00	0,00%	27,50%
Partenariats avec d'autres intervenants du marché de l'emploi	35.425.000	4,99%	28.952.803,99	4,27%	81,73%
Conventions avec des secteurs professionnels - centres de référence	3.231.000	0,45%	3.063.274,03	0,45%	94,81%
Postes de travail subventionnés - ACS	215.434.000	30,32%	208.831.215,46	30,80%	96,94%
Placement infrascolarisés - PTP	10.887.000	1,53%	10.005.214,37	1,48%	91,90%
Emploi des jeunes - initiatives transversales	6.040.000	0,85%	5.830.391,48	0,86%	96,53%
Initiatives spécifiques en matière d'emploi	9.000	0,00%	2.651,10	0,00%	29,46%
Lutte contre la discrimination à l'embauches	750.000	0,11%	607.089,76	0,09%	80,95%
6 ^{ème} Réforme de l'Etat	291.275.000	40,99%	287.645.095,34	42,43%	98,75%
Garantie Jeunes	9.589.000	1,35%	8.218.802,02	1,21%	85,71%
Contrats d'insertion	9.441.000	1,33%	9.371.456,01	1,38%	99,26%
Réforme des aides à l'emploi	45.000	0,01%	0,00	0,00%	0,00%
Total	710.515.000	100,00%	677.968.526,97	100,00%	95,42%

