

Contrat de Gestion 2013-2017 d'Actiris

TABLE DES MATIÈRES

Identification des Parties	7
Préambule	7
Vision et missions d'Actiris.....	9
TITRE I. Dispositions générales	11
Article 1. Définitions	11
Article 2. Objet du Contrat	16
Article 3. Constitution du Contrat	16
Article 4. Durée du Contrat.....	16
Article 5. Cœur de métier d'Actiris.....	16
Article 6. Rôle des acteurs.....	17
Article 7. Engagements généraux d'Actiris.....	17
Article 8. Engagements généraux du Gouvernement.....	17
TITRE II. Missions et activités d'Actiris	19
Article 9. Missions Organiques	19
Article 10. Missions Délégées.....	20
Article 11. Missions Payantes.....	20
Article 12. Principes généraux de fonctionnement	20
Article 13. Lutte contre les discriminations et promotion de la diversité	21
Article 14. Relations avec les Partenaires	21
Partie I. Missions stratégiques et transversales	23
Chapitre 1. Mission de matching Employeurs – Chercheurs d'Emploi.....	23
Article 15. Définition des activités	23
Article 16. Approche segmentée des Employeurs	23
Article 17. Gestionnaire de grands comptes.....	24
Article 18. Collaboration avec les opérateurs de formation professionnelle	24
Article 19. Conventions de partenariat avec les fédérations sectorielles d'Employeurs et conventions de collaboration avec les entreprises.....	24
Article 20. Activités de récolte des Offres d'emploi	25
Article 21. Activités de diffusion des Offres d'emploi	25
Article 22. Activités de mise à l'emploi des Chercheurs d'Emploi	26
Article 23. Métiers en pénurie.....	26
Article 24. Développement de l'e-Service au profit des Employeurs	27
Article 25. Délai de mise en œuvre et budget	27
Article 26. Suivi, résultat et performance	27
Chapitre 2. Mission d'organisation de la transition vers l'emploi	29
Article 27. Définition des activités	29
Article 28. Groupes cibles et profils	29
Article 29. Activités d'inscription et de réinscription des Chercheurs d'Emploi	30
Article 30. Activités d'information et d'orientation des Chercheurs d'Emploi.....	30
Article 31. Activités de clarification du profil et des compétences des Chercheurs d'Emploi et remise de la feuille de route	31
Article 32. Activité de tests de compétences.....	31
Article 33. Activités d'entretien de diagnostic et de définition du Plan d'actions personnalisé	33
Article 34. Activités de production d'un CV standardisé.....	34
Article 35. Activités d'Accompagnement des Chercheurs d'Emploi	34
Article 36. Validation et reconnaissance des compétences	35
Article 37. Gestion de l'orientation des Chercheurs d'Emploi	35

Article 38.	Développement de l'e-Service au profit des Chercheurs d'Emploi et des Partenaires.....	35
Article 39.	Mobilité interrégionale.....	36
Article 40.	Délai de mise en œuvre et budget	36
Article 41.	Suivi, résultat et performance	36
Partie II.	Missions complémentaires	37
Chapitre 1.	Contribution à l'augmentation du volume d'emplois accessibles aux Bruxellois.....	37
Article 42.	Définition des activités	37
Article 43.	Activités d'aide à l'autocréation d'emploi	37
Article 44.	Clauses sociales et sociétales	37
Article 45.	Activités de gestion des Programmes d'emploi	37
Article 46.	Délai de mise en œuvre et budget	38
Article 47.	Suivi, résultat et performance	38
Chapitre 2.	Mission d'observation du marché de l'emploi.....	39
Article 48.	Définition des activités et objectifs stratégiques	39
Article 49.	Délai de mise en œuvre et budget	40
Article 50.	Suivi, résultat et performance	40
Chapitre 3.	Matching et accompagnement à l'international	41
Article 51.	Actions sur le plan international	41
Article 52.	Mise à l'emploi d'un public spécifique via la mobilité géographique...41	
Article 53.	Activités de relations institutionnelles.....	42
Article 54.	Activités de benchmarking.....	42
Article 55.	Activités de coopération	42
Partie III.	Missions Payantes	43
Article 56.	Définition des activités	43
Article 57.	Transfert et cessation des Missions Payantes	43
TITRE III.Fonction de Régisseur et Collaborations avec les acteurs		
bruxellois de la formation et avec les autres services		
d'emploi		
44		
Chapitre 1.	Fonction de Régisseur	44
Article 58.	Activités de Régisseur	44
Article 59.	Organisation des collaborations avec les Partenaires	44
Article 60.	Activités de gestion, de suivi et de contrôle des Conventions de Partenariat	45
Article 61.	Suivi, résultat et performance	45
Chapitre 2.	Collaborations avec les organismes publics bruxellois de formation.....	46
Article 62.	Concertation et collaboration entre Actiris et Bruxelles Formation	46
Article 63.	Concertation et collaboration entre Actiris et le VDAB RDB.....	46
Article 64.	Dossier unique du Chercheur d'Emploi	47
Article 65.	Gestion des flux et orientation des Chercheurs d'Emploi	48
Article 66.	Accompagnement vers l'emploi à l'issue de la formation.....	49
Article 67.	Accompagnement vers l'emploi après une validation des compétences.....	50
Article 68.	Centres de Référence Professionnelle	50
Article 69.	Partenariat conjoint Emploi-Formation.....	50
Article 70.	Modalités de mise en œuvre des collaborations	51
Article 71.	Délai de mise en œuvre et budget	52
Chapitre 3.	Collaborations avec les autres organismes régionaux d'emploi	53
Article 72.	Concertation et collaboration entre Actiris et le FOREM.....	53
Article 73.	Concertation et collaboration entre Actiris et le VDAB.....	53

Chapitre 4.	Collaborations avec les autres acteurs de l'emploi.....	55
Article 74.	Collaborations avec l'Onem.....	55
Article 75.	Collaborations avec le MRBC.....	55
TITRE IV.	Dynamique interne d'Actiris.....	56
Article 76.	Transversalité.....	56
Article 77.	Gestion de projets.....	56
Article 78.	Orientation « client ».....	56
Article 79.	Qualité et évaluation.....	56
Article 80.	Gestion des compétences.....	57
Article 81.	Formation du personnel.....	57
Article 82.	Culture de mobilité.....	57
Article 83.	Culture du changement.....	57
Article 84.	Simplification administrative.....	58
Article 85.	Gestion durable et responsable.....	58
TITRE V.	Structure et organisation d'Actiris.....	59
Article 86.	Structuration d'Actiris.....	59
Article 87.	Direction chargée des services aux Chercheurs d'Emploi.....	59
Article 88.	Direction chargée des services aux Employeurs.....	59
Article 89.	Direction Partenariats et Programmes d'emploi.....	60
Article 90.	Direction Budget, Finances et Ressources Humaines.....	61
Article 91.	Direction IT et Facilities.....	62
Article 92.	Département Communication.....	62
Article 93.	Observatoire de l'Emploi.....	63
Article 94.	Conseil de la non-discrimination et de la diversité.....	63
Article 95.	Services de la Direction Générale.....	63
Article 96.	Cellule de suivi de la mise en œuvre du Contrat de gestion.....	63
TITRE VI.	Gouvernance et outils de gestion.....	64
Chapitre 1.	Gouvernance.....	64
Article 97.	Comité de gestion.....	64
Article 98.	Marchés publics.....	64
Article 99.	Contrôle de gestion.....	64
Article 100.	Régime de signatures et délégation.....	64
Article 101.	Conflits d'intérêts.....	65
Article 102.	Statut du personnel.....	65
Article 103.	Communication et confidentialité.....	65
Chapitre 2.	Outils de gestion d'Actiris.....	66
Article 104.	Plan d'entreprise.....	66
Article 105.	Plan de développement annuel.....	66
Article 106.	Plan stratégique de gestion des développements technologiques.....	68
Article 107.	Plan stratégique de gestion et de développement des ressources humaines.....	68
Article 108.	Plan stratégique de gestion immobilière.....	69
Article 109.	Plan stratégique de communication.....	69
Article 110.	Culture de résultats.....	70
Article 111.	Tableau de bord du Contrat de gestion et tableaux de bord internes.....	70
TITRE VII.	Régime financier et comptable.....	72
Article 112.	Missions additionnelles et nouvelles configurations.....	72
Article 113.	Clause d'adaptation du financement d'Actiris par la Région.....	72
Article 114.	Engagement concernant les subventions gérées.....	72
Article 115.	Gestion budgétaire, comptable et financière.....	72
TITRE VIII.	Modalités de mise en œuvre, suivi, évaluation et révision du Contrat.....	74

Article 116. Moyens de suivi et de contrôle	74
Article 117. Rapport au Gouvernement / Compte-rendu de gestion et évaluation	74
Article 118. Mise à disposition de données	74
Article 119. Adéquation entre les objectifs et les moyens du Contrat	74
Article 120. Sanctions	74
TITRE IX. Modifications et fin du Contrat	75
Article 121. Réévaluation du Contrat	75
Article 122. Adaptation du Contrat suite à une évolution du contexte	75
Article 123. Adaptation du Contrat suite aux réformes institutionnelles.....	75
Article 124. Avenant du Contrat	75
Article 125. Fin du Contrat.....	75
TITRE X. Dispositions finales	76
Article 126. Entrée en vigueur du Contrat.....	76
Annexe – Indicateurs du Contrat de Gestion	76

IDENTIFICATION DES PARTIES

Ce Contrat est conclu entre :

- le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, ci-après dénommé « le Gouvernement », représenté par le Ministre chargé de l'Emploi, Monsieur Benoît Cerexhe,

et

- l'Office Régional Bruxellois de l'Emploi, ci-après dénommé Actiris, représenté par :
 - le Comité de gestion d'Actiris en les personnes de Monsieur Marc Berghman, Président du Comité de gestion, et Monsieur Pierre-Paul Maeter, Vice-président du Comité de gestion ;
 - la Direction générale d'Actiris en les personnes de Monsieur Grégor Chapelle, Directeur général d'Actiris, et Monsieur Yves Bastaerts, Directeur général adjoint d'Actiris.

Ci-après dénommés ensemble les Parties.

Préambule

Le premier Contrat de gestion 2006-2012 d'Actiris a permis de centrer Actiris sur ses missions de base et de clarifier le rôle de l'Office dans sa globalité ainsi que dans ses relations avec la Tutelle. Ce premier Contrat a également eu pour bénéfice d'initier et mettre en œuvre la décentralisation des services aux Chercheurs d'Emploi, de spécialiser les services aux Employeurs et de développer les conventions de partenariat. Enfin, ce Contrat a introduit les prémices d'une culture de résultat et d'efficacité.

Toutefois, la mise en œuvre de ce Contrat de gestion n'a pas encore atteint tous ses objectifs et la gestion du changement reste un défi. Quant à la transversalité et aux collaborations entre Directions et Services, elles doivent faire l'objet d'améliorations substantielles.

De plus, face aux défis de la Région bruxelloise que sont l'essor démographique, la lutte contre la dualisation de la ville, le défi environnemental, le défi de la non-discrimination et de la diversité, la métropolisation de l'économie et en particulier le défi de l'emploi, de la formation et de l'enseignement, Actiris se doit de continuer à organiser et à adapter son offre de services pour répondre aux besoins des Chercheurs d'Emploi et des Employeurs.

Le présent Contrat de Gestion définit les lignes directrices de l'action d'Actiris pour les cinq années à venir, à un moment-clé pour répondre aux défis précités.

Le contexte de préparation et de conclusion du présent Contrat de gestion est le suivant :

- Le Contrat de gestion 2013-2017 d'Actiris vise à positionner le Service Public de l'Emploi bruxellois dans le cadre :
 - De la politique générale du Gouvernement, telle que définie notamment par l'Accord du Gouvernement pour la période 2009-2014 qui fait de la mise à l'emploi, par la création d'emploi et l'accompagnement individualisé, du renforcement des collaborations entre acteurs d'emploi et de formation ainsi que de la qualité des services publics, les principales priorités de la législature ;

- Du New Deal (Pacte de Croissance Urbaine Durable) signé par les interlocuteurs sociaux, du futur Plan Régional de Développement Durable (PRDD), dont l'Alliance Emploi Environnement, du Plan Langues pour les Bruxellois et du Plan Jeunes ;
 - Du Plan pour l'Emploi des Bruxellois présenté par le Ministre de l'Emploi au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, en ce compris les éventuelles modifications élaborées ou en cours d'élaboration dans le cadre du New Deal ;
 - Des Accords de Coopération conclus entre l'Etat fédéral et les entités fédérées, ou entre ces dernières ;
 - De l'Ordonnance du 27 novembre 2008 relative au soutien des missions locales pour l'emploi et des " lokale werkwinkels ;
 - De la volonté du Gouvernement régional de mettre à niveau l'ensemble des outils publics régionaux à travers, notamment, le développement systématique de contrats de gestion pour l'ensemble des organismes publics régionaux ;
 - De la sixième Réforme de l'Etat qui donne des compétences nouvelles à la Région et entraînera des missions nouvelles pour Actiris ;
 - D'un marché de l'emploi bruxellois influencé par la nature spécifique de Ville – Région – Capitale et caractérisé par une ouverture importante aux autres Régions ;
 - D'un contexte économique et social notamment marqué par une évolution démographique importante, un besoin constant d'amélioration de la qualité de l'enseignement bruxellois par rapport aux besoins et un niveau de qualification des Chercheurs d'Emploi peu en adéquation avec les demandes des Employeurs.
- Par ailleurs, ce positionnement du Service public de l'emploi doit également s'inscrire dans les balises :
 - De la Convention n°181 de l'Organisation Internationale du Travail relative à la gestion mixte du marché de l'emploi et de l'Ordonnance du 14 juillet 2011 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale ;
 - Des politiques européennes en matière d'emploi et de formation, en particulier en matière d'accroissement de la participation au marché du travail et de renforcement de la formation des travailleurs et des demandeurs d'emploi.

A travers ce Contrat, les Parties veulent adopter un outil de gestion :

- *volontariste* : il fixe un certain nombre de cibles à atteindre par Actiris dans un délai de maximum cinq ans et établit une batterie d'indicateurs de suivi de ses résultats ;
- *collaboratif* : il est basé sur une volonté de dialogue et de partenariat permanent entre le Ministre, le Gouvernement, la direction générale d'Actiris et les partenaires sociaux qui composent son Comité de gestion ;
- *évolutif* : le tableau d'indicateurs de suivi et de performance annexé au Contrat constitue un outil évolutif et vivant ; il pourra, de l'accord des Parties, être révisé annuellement et développé avec l'input de nouveaux indicateurs ;
- *transparent* : il clarifie l'organisation et la gestion d'Actiris, renforce la culture de la communication et de l'évaluation permanente ; il assure à l'égard de l'ensemble des Parties un régime de communication annuel des résultats obtenus et garantit l'adéquation entre les objectifs visés, les moyens alloués et les résultats obtenus.

Vision et missions d'Actiris

Dans le cadre du présent Contrat, le cœur de métier d'Actiris se traduit et se décline en deux missions stratégiques et transversales que sont le matching entre les Employeurs et les Chercheurs d'Emploi et l'organisation de la transition vers l'emploi, en ce compris l'Accompagnement individualisé des Chercheurs d'Emploi. Actiris exerce par ailleurs trois missions complémentaires de contribution à l'augmentation du volume d'emplois accessibles aux bruxellois, d'observation du marché de l'emploi et de matching et d'accompagnement à l'international.

Actiris a développé, selon un mode participatif incluant l'ensemble de son personnel, sa vision et ses missions en tant que service public régional d'emploi.

Vision

En tant que service public d'emploi bruxellois, Actiris a pour ambition de devenir, avec ses partenaires, le fournisseur public de solutions pour l'emploi bruxellois, reconnu comme tel tant par les Chercheurs d'Emploi que par les Employeurs.

En tant que service public, son ambition est de fournir, avec ses partenaires, des solutions sur mesure, des outils efficaces et gratuits, adaptés aux besoins spécifiques de ses publics ;

En tant que service public d'emploi, conscient du rôle essentiel de l'emploi pour contribuer à la santé économique de la Région de Bruxelles-Capitale et garantir la cohésion sociale, son ambition est de fournir, avec ses partenaires, des solutions pour un emploi de qualité pour tous ;

En tant que service public d'emploi bruxellois, son ambition est de fournir, avec ses partenaires, des solutions pour l'emploi à la Région dans toutes ses composantes et toute sa diversité. A cet égard, Actiris veillera de façon transversale à lutter pour la diversité et la non-discrimination, en particulier par le biais de son programme contre la discrimination.

Missions

Pour faire de cette vision une réalité, Actiris concentre son action et ses moyens autour de deux missions stratégiques et transversales :

1) Assurer le 'matching' entre Employeurs et Chercheurs d'Emploi

Les services aux Employeurs visent une qualité telle qu'Actiris visera à identifier, recueillir et satisfaire les offres d'emploi disponibles sur le marché du travail bruxellois.

Les services aux Chercheurs d'Emploi visent une qualité telle que chaque Chercheur d'Emploi inscrit chez Actiris se verra présenter sans délai des offres d'emploi correspondant à son profil.

2) Organiser la transition vers l'emploi

Avec ses partenaires, Actiris développe une offre de services proposant à chaque Chercheur d'Emploi bruxellois un accompagnement sur mesure vers l'emploi. Cet accompagnement prend la forme d'un soutien spécifique au Chercheur d'Emploi en vue d'élaborer avec lui son « plan d'actions personnalisé ». Celui-ci implique, au besoin, l'orientation adéquate des Chercheurs d'Emploi vers l'ensemble des opérateurs d'emploi, de formation et d'insertion socioprofessionnelle existant à Bruxelles.

Le plan d'actions personnalisé vise à assurer une transition fluide, sûre et transparente vers l'emploi.

Cette transition est fluide en ce qu'elle facilite, avec efficacité, simplicité et promptitude, le passage des chercheurs d'emploi à l'étape suivante de leur « plan d'actions personnalisé ».

Cette transition est sûre en ce qu'elle met à disposition des Chercheurs d'Emploi les outils nécessaires pour maintenir leurs droits sur base de l'exécution du « plan d'actions personnalisé ».

Cette transition est transparente en ce qu'elle définit clairement les rôles et les responsabilités d'Actiris d'une part, et des chercheurs d'emploi d'autre part, tout au long du « plan d'actions personnalisé ».

* *
*

TITRE I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1. Définitions¹

Au sens du présent Contrat et de ses Annexes, les termes et expressions utilisés ont la signification stipulée à l'Article 2 de l'Ordonnance du 18 janvier 2001 telle que modifiée par l'Ordonnance du 24 mars 2005 et à l'Article 3 de l'Ordonnance du 14 juillet 2011.

Pour l'application du présent Contrat, il faut entendre par:

Accompagnement individualisé. Processus régional de soutien et de suivi personnalisé du Chercheur d'Emploi par un conseiller d'Actiris, en vue de son insertion professionnelle sur le marché de l'emploi.

Accord de coopération sur l'accompagnement et le suivi des chômeurs. Accord de coopération du 30/04/04 entre l'Etat fédéral, les Régions et les Communautés relatif à l'accompagnement et au suivi actifs des chômeurs.

Actiris. Office Régional bruxellois de l'emploi.

Activités. Activités qu'Actiris s'engage à réaliser ou à faire réaliser dans le cadre de ce Contrat.

Annexes. Annexes au Contrat telles que visées à l'Article 3.

Antenne. Service d'Actiris accessible aux Publics d'Actiris et visant à rapprocher les services des lieux d'habitation ou d'établissement de ses Publics.

Arrêté du 28 février 2008. Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale portant exécution de l'article 7 de l'Ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional bruxellois de l'Emploi.

Autorité de gestion. Toute autorité ou tout organisme public ou privé national, régional ou local désigné par l'État membre, ou l'État membre lorsqu'il exerce lui-même cette fonction, pour gérer une intervention aux fins du règlement (CE) n°1083/2006 portant dispositions générales sur les fonds structurels, tel que défini à l'article 60 dudit règlement.

Autorité de paiement. Un ou plusieurs organismes ou autorités locaux, régionaux ou nationaux désignés par les États membres pour établir et soumettre les demandes de paiement et recevoir les paiements de la Commission, tel que défini à l'article 61 du règlement (CE) n°1083/2006 portant dispositions générales sur les fonds structurels.

Bruxelles Formation. Institut bruxellois francophone pour la Formation Professionnelle.

Centre de Référence professionnelle. Les Centres de Référence, tels que définis par le Protocole d'accord-cadre visant la création de Centres de Référence professionnelle, sont conçus aux fins de favoriser l'adéquation entre les besoins des entreprises et les offres de formation, de promouvoir la formation professionnelle des Bruxellois pour des secteurs porteurs d'emploi.

Chercheur d'Emploi. Tout demandeur d'emploi inscrit auprès d'Actiris qui recherche un emploi, qu'il ait déjà ou non une activité professionnelle.

Comité de développement stratégique Actiris-Bruxelles Formation. Comité mis en place entre Bruxelles Formation et Actiris afin de structurer et de développer les synergies entre les deux organismes. Ce Comité de développement stratégique est présidé par les fonctionnaires dirigeants des deux organismes et composé de leurs collaborateurs.

¹ Les mots définis à cet article sont utilisés avec une majuscule dans la suite du texte.

Comité de développement stratégique Actiris-VDAB. Comité mis en place entre le VDAB et Actiris afin de structurer et de développer les synergies entre les deux organismes. Ce Comité de développement stratégique est présidé par les fonctionnaires dirigeants des deux organismes et composé de leurs collaborateurs.

Comité de direction. Organe interne d'Actiris composé du Directeur général, du Directeur général adjoint et des Directeurs d'Actiris.

Comité de gestion. Comité de gestion d'Actiris institué à l'Article 8 de l'Ordonnance du 18 janvier 2001.

Conseiller d'Actiris. Membre du personnel d'Actiris qui contribue aux missions principales de l'organisme et qui est en contact avec les Chercheurs d'Emploi, les Employeurs ou les Partenaires :

- **Conseiller Employeurs.** Membre du personnel d'Actiris chargé d'assurer l'interface proactive entre Actiris et les Employeurs dans le but de récolter, de diffuser des Offres d'emploi et d'organiser une réponse à celles-ci. Avec le Conseiller référent, il contribue à l'insertion des Chercheurs d'Emploi et à la satisfaction des besoins de recrutement des Employeurs.
- **Conseiller Emploi.** Membre du personnel d'Actiris qui accueille, informe, oriente et accompagne les Chercheurs d'Emploi. Suite à un premier entretien de diagnostic, il devient conseiller référent du Chercheur d'Emploi. A ce titre, il est chargé du suivi longitudinal du Chercheur d'Emploi en vue de son insertion, et chargé du bilan et du suivi du Chercheur d'Emploi pour la durée de son accompagnement personnalisé. Il contribue à l'insertion des Chercheurs d'Emploi et à la satisfaction des besoins de recrutement des Employeurs.

Contrat. Le présent contrat de gestion entre Actiris et le Gouvernement.

Convention de Partenariat. Toute convention conclue, en application de l'article 7 de l'Ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional de l'Emploi, entre Actiris et une fédération d'Employeurs, une organisation représentative des travailleurs, un opérateur d'emploi ou un organisme public, décrivant les engagements pris entre les parties dans le cadre de la réalisation des missions d'Actiris.

Convention de collaboration. Toute convention conclue, en application de l'Article 7 de l'Ordonnance du 18 janvier 2001 et de l'Arrêté du 28 février 2008, entre Actiris et un ou plusieurs Employeurs décrivant les engagements pris entre les parties dans le cadre de la mission de matching entre offre et demande d'emploi.

Date d'entrée en vigueur. Date d'entrée en vigueur du Contrat telle que définie à l'Article 126 du Contrat.

Dossier unique. Système informatisé intégré reprenant le parcours d'emploi et de formation du Chercheur d'Emploi dont la finalité est d'avoir une interface identique pour l'ensemble des acteurs du marché de l'emploi et du champ de la formation afin de permettre le matching entre les Chercheurs d'Emploi et les Employeurs.

Destination Métiers. Dans le cadre du développement de synergies entre Actiris et Bruxelles Formation, le service Destination Métiers a pour mission d'informer, documenter et conseiller les Publics sur les métiers, les réalités du marché de l'emploi bruxellois et les formations qui y mènent. Il aide les Chercheurs d'Emploi dans l'acquisition des outils de candidature et de recherche d'emploi et propose des outils informatisés d'orientation métiers. Les actions se déroulent dans le portail, en groupe ou en individuel sur rendez-vous.

Employeur. Toute personne morale ou physique susceptible d'offrir un emploi à un Chercheur d'Emploi.

Fonds sectoriel. Fonds d'un secteur d'activité constitué par les partenaires sociaux notamment chargé de financer et d'organiser des actions de formation professionnelle des travailleurs et des jeunes. Un fonds sectoriel peut également organiser des formations pour Chercheurs d'Emploi.

FOREM. Service Public d'Emploi et de la Formation professionnelle de la Région wallonne.

Gouvernement. Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.

Groupes cibles. Groupes définis comme tel par l'Accord de Coopération du 30 avril 2004 entre l'État fédéral, les Régions et les Communautés sur l'accompagnement et le suivi actifs des chômeurs.

Indicateurs. Données objectives, qualitatives et quantitatives, permettant de mesurer la réalisation d'objectifs de suivi, de résultat et de performance. Un Indicateur comprend : sa dénomination, sa définition complète, son mode de calcul et sa fréquence de mesure.

Indicateurs de contexte. Un indicateur de contexte présente des données descriptives de l'environnement socio-économique pouvant influencer sur les activités et les résultats de l'organisme. Un tel indicateur permet ainsi d'apprécier les résultats de l'organisme dans son contexte.

Indicateurs de suivi. Indicateurs présentant les données opérationnelles journalières, mensuelles ou annuelles faisant l'objet de tableaux de bord opérationnels internes.

Indicateurs de résultat. Indicateurs présentant les résultats pertinents pour l'évaluation d'un organisme ou d'une politique, sans qu'une cible soit fixée préalablement.

Indicateurs de performance. Indicateurs fixant une cible à atteindre.

Maison de l'Emploi. Regroupement physique - et/ou le cas échéant virtuel - sur le territoire d'une commune, d'Actiris et d'autres opérateurs d'insertion et/ou d'emploi ayant comme objectif principal d'offrir, localement, sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, de manière intégrée et complémentaire, des services aux Chercheurs d'Emploi dont l'accompagnement et la réalisation d'actions de détermination, de (pré)formation, de recherche d'emploi dans la mise en œuvre d'un projet professionnel personnalisé et réaliste vers un emploi de qualité, des services proactifs aux Employeurs, ainsi que le développement de projets locaux en lien avec l'emploi.

Matching. Rencontre entre la demande et l'offre d'emploi se traduisant par l'embauche d'un Chercheur d'Emploi proposé par Actiris en réponse à une Offre d'emploi d'un Employeur.

Ministre. Ministre de l'Emploi, c'est-à-dire le Ministre chargé de la politique de l'Emploi au sein du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.

Ministère ou MRBC. Ministère de la Région de Bruxelles-Capitale.

Missions déléguées. Missions spécifiques confiées à Actiris par le Gouvernement conformément à l'Article 4 §2 de l'Ordonnance du 18 janvier 2001.

Missions organiques. Missions confiées à Actiris par les Ordonnances du 18 janvier 2001 et du 14 juillet 2011..

Missions payantes. Missions confiées à Actiris par l'Article 4, point 7 et par l'Article 5 de l'Ordonnance du 18 janvier 2001.

Objectif. Valeur cible éventuellement associée à un Indicateur.

Partenariat. Relations avec les Partenaires sans distinction des modes de collaboration. Le Partenariat peut se formaliser selon les modes de recours aux tiers suivants :

- les conventions (soit résultant d'un appel d'offres, soit visant l'allocation de subventions par le moyen d'un appel à projets ou, notamment, sous la forme de compensation de service public)
- et les prises de participation.

Offre d'emploi. Offre d'emploi récoltée par Actiris auprès d'un Employeur ou fournie directement ou indirectement à Actiris par un Employeur.

Opérateur. Personne ou organisme assurant des prestations à l'égard des Publics d'Actiris, pouvant ainsi contribuer à la réalisation de ses objectifs et missions.

Opérateur d'emploi. Acteur de l'emploi, à savoir Actiris, les agences d'emploi privées, les bureaux de placement scolaires et les autres opérateurs de l'emploi, tels que définis par l'article 3 de l'Ordonnance du 14 juillet 2011 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Opérateur de formation. Acteur du champ de la formation ou de l'insertion socioprofessionnelle tel que défini par l'article 3 de l'Ordonnance du 14 juillet 2011 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Ordonnance du 18 janvier 2001. Ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional bruxellois de l'Emploi, telle que modifiée par l'Ordonnance du 24 mars 2005.

Ordonnance du 24 mars 2005. Ordonnance modifiant l'ordonnance du 18 janvier 2001 portant organisation et fonctionnement de l'Office régional bruxellois de l'Emploi.

Ordonnance du 14 juillet 2011. Ordonnance relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Orientation « client ». Offre d'un service adapté aux besoins ou aux types de besoins des publics, qu'il s'agisse des Chercheurs d'Emploi ou des Employeurs, et portant une attention particulière à l'adéquation du service rendu en mettant l'accent sur la satisfaction des priorités des publics.

Parcours d'insertion. Ensemble d'actions menées en vue de l'insertion professionnelle du Chercheur d'Emploi.

Partenaire. Tout opérateur d'emploi privé ou public tel que défini par l'article 3 de l'Ordonnance du 14 juillet 2011 ayant conclu une Convention avec Actiris, conformément à l'Arrêté du Gouvernement du 28 février 2008.

Parties. Actiris et le Gouvernement.

Plan d'actions personnalisé. Plan d'actions du Chercheur d'Emploi contenant les différentes étapes du parcours d'accès à l'emploi de celui-ci et les différentes mesures d'accompagnement mises en place par Actiris et/ou ses Partenaires.

Plan de développement. Plan annuel adopté par le Comité de Gestion sur proposition de la Direction Générale fixant les priorités d'Actiris et exposant les moyens et ressources permettant à l'organisation de remplir ses missions et de rencontrer les objectifs définis par le Contrat de Gestion. Le Plan de développement comprend un chapitre relatif aux perspectives de mise en œuvre et de réalisation globale du Contrat de Gestion.

Plan d'entreprise. Plan 2014-2017 adopté par le Comité de Gestion sur proposition de la Direction Générale fixant les priorités stratégiques d'Actiris, d'une Direction ou d'un Département sur quatre ans.

Programme d'emploi. Programme visant à la remise au travail des chômeurs tels que visés à l'Article 4 §1 de l'Ordonnance du 18 janvier 2001 et à l'Article 6, §1^{er}, IX, 2° de la loi spéciale des réformes institutionnelles, ainsi que les aides à l'emploi, sans préjudice de l'évolution des lois spéciales de réforme institutionnelle.

Publics d'Actiris. Tout Chercheur d'Emploi et tout Employeur susceptible d'employer un ou plusieurs des Chercheurs d'Emploi inscrits auprès d'Actiris.

Régisseur. Fonction par laquelle Actiris (i) confie, dans le cadre du partenariat, l'exécution de tâches résultant de ses missions organiques ou déléguées à un Opérateur d'emploi plutôt que de l'exécuter lui-même en tant qu'Opérateur, (ii) coordonne, contrôle et évalue les actions menées par les partenaires au regard des missions d'Actiris pour en maximiser la contribution et (iii) stimule le réseau de Partenaires et organise toutes les concertations nécessaires.

Région. Région de Bruxelles-Capitale.

Self'Actiris. Espace numérique comportant des PC et des bornes interactives en libre accès. Dans cet espace ouvert au public, les Publics peuvent entreprendre de manière autonome des démarches administratives, documentaires et de recherche d'emploi. Des services de la Direction Chercheurs d'emploi et de la Direction Employeurs sont également offerts dans cet espace (présentation d'offres, aide à la rédaction de CV, etc.).

Service. Toute entité organisationnelle d'Actiris, incluse dans ou assimilable à une Direction d'Actiris, qui réalise un ensemble de tâches cohérentes et est identifiée comme telle dans l'Organigramme d'Actiris.

Service à gestion distincte. Service d'Actiris créé conformément à l'Article 36bis de l'Ordonnance du 18 janvier 2001 / l'ordonnance du 24 mars 2005.

Siège. Siège social d'Actiris.

Site internet. Contenu informationnel d'Actiris accessible à l'adresse www.actiris.be

Tableau de bord. Ensemble des Indicateurs et des Objectifs assignés aux Directions et Services d'Actiris conformément à l'Annexe 1.

Tests de compétences. Dispositifs, proposés par Actiris et ses Partenaires, à un Chercheur d'Emploi permettant, par le biais d'un ensemble d'actions dont les tests d'autopositionnement, d'identifier les compétences du Chercheur d'Emploi en vue de lui présenter des Offres d'emploi disponibles sur le marché de l'emploi. En corollaire, le test de compétences permettra d'identifier les actions et modules de formation nécessaires pour l'acquisition ou le perfectionnement de ces compétences.

Validation des compétences. Dispositifs définis par l'Accord de Coopération du 24 juillet 2003 entre la Région wallonne, la Communauté française et la Commission communautaire française ainsi que par l'arrêté d'exécution du Gouvernement flamand du 23 septembre 2005 portant exécution du Décret du 30 avril 2004 relatif à la reconnaissance des compétences permettant aux Travailleurs et aux Chercheurs d'Emploi de faire valider des compétences acquises quel que soit le mode d'acquisition de celles-ci.

VDAB. Service Public d'Emploi et de formation professionnelle de la Vlaamse Gemeenschap institué par le Décret de la Région flamande du 7 mai 2004 relatif à la création de l'agence autonome externe de droit public « Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding ».

VDAB RDB. Entité du VDAB en charge du service public de formation professionnelle néerlandophone actif sur le territoire de Bruxelles.

Article 2. Objet du Contrat

Ce Contrat est conclu en application de l'Article 7bis de l'Ordonnance du 18 janvier 2001 tel qu'inséré par l'Article 2 de l'Ordonnance du 24 mars 2005. Il fixe les règles et les conditions selon lesquelles Actiris exerce les missions qui lui sont confiées et règle les obligations des Parties au Contrat.

Il comprend :

- Les missions assignées à Actiris ;
- Les objectifs assignés aux Parties ;
- Les engagements des Parties ;
- Les tâches et activités devant être assumées par Actiris en vue de l'exécution de ses missions ;
- Les moyens d'Actiris mis en œuvre pour atteindre ses objectifs ;
- Les modalités de mise en œuvre, de suivi, de contrôle, de sanctions et de révision du Contrat.

Article 3. Constitution du Contrat

Les Indicateurs clés liés à la mise en œuvre du Contrat de gestion sont annexés au présent Contrat et en font partie intégrante.

En cas de divergence d'interprétation, le Contrat prévaut sur tous les autres documents annexés au Contrat.

Il est entendu que toute annexe au Contrat dont l'établissement est effectué après la signature du Contrat est réputée en faire partie intégrante automatiquement dès l'adoption de celle-ci par les Parties.

Le Contrat et ses annexes reflètent l'intégralité des accords des Parties relativement à son objet.

Article 4. Durée du Contrat

La durée du présent Contrat est fixée à 5 ans, à compter de sa Date d'entrée en vigueur.

Si à l'échéance du Contrat aucun autre nouveau contrat de gestion n'a été conclu, ce Contrat est prorogé de plein droit jusqu'à l'entrée en vigueur du nouveau contrat de gestion ou jusqu'à ce que le Gouvernement ait fixé des règles provisoires valant comme nouveau contrat de gestion conformément aux dispositions de l'article 7bis de l'Ordonnance du 18 janvier 2001.

Article 5. Cœur de métier d'Actiris

Le cœur de métier d'Actiris vers lequel l'ensemble de ses missions et activités doivent converger est l'insertion des Chercheurs d'Emploi sur le marché du travail et la satisfaction des besoins de recrutement des Employeurs et de leurs Offres d'emploi.

Dans le cadre du présent Contrat, ce cœur de métier se traduit et se décline en deux missions principales que sont le matching entre les Employeurs et les Chercheurs d'Emploi et l'organisation de la transition vers l'emploi, en ce compris l'Accompagnement individualisé des Chercheurs d'Emploi.

Article 6. Rôle des acteurs

Dans le cadre de la définition et de la mise en œuvre de la politique de l'emploi dans la Région, les Parties s'engagent à respecter les principes suivants :

- Le Ministre et le Gouvernement définissent et décident la politique générale de l'emploi ; ils garantissent et s'assurent de sa bonne mise en œuvre ; le Ministre traduit cette politique, qui s'impose à Actiris, notamment à travers le Plan pour l'Emploi et tout nouveau plan, adopté en Gouvernement ainsi qu'à travers des notes spécifiques ;
- Le Comité de gestion administre Actiris dans le cadre de la mise en œuvre de la politique régionale de l'emploi dont celui-ci est chargé, il assume la responsabilité de toute décision qu'il prend dans le cadre de la mise en œuvre et du suivi des missions qui lui sont attribuées ; il exerce, en outre, d'initiative ou sur saisine, un rôle consultatif et d'avis relativement aux politiques de l'emploi décidées par le Gouvernement ;
- Les Commissaires du Gouvernement assurent le contrôle d'Actiris conformément aux dispositions de la loi du 16 mars 1954 et de la loi du 16 juin 1989 portant diverses réformes institutionnelles et plus précisément à l'Article 36 §1^{er} ;
- La Direction générale d'Actiris assume la coordination de la mise en œuvre des décisions stratégiques ainsi que la gestion journalière d'Actiris.

Article 7. Engagements généraux d'Actiris

Par le présent Contrat, Actiris s'engage à mettre en œuvre de manière efficace et efficiente, dans le cadre des moyens qui lui sont octroyés, la politique régionale de l'emploi et à se concentrer sur ses missions de base selon les principes et priorités déterminés par le présent Contrat.

Pour mettre en œuvre cet engagement, Actiris veillera particulièrement :

- Au développement et au renforcement des collaborations avec tout acteur de l'emploi et de la formation afin d'améliorer les services rendus aux Publics, d'accroître l'offre de services disponibles à Bruxelles et de diversifier les approches ;
- A l'optimisation des moyens confiés par le Gouvernement, à l'allocation optimale et transparente des ressources humaines et matérielles ainsi qu'à la mise en œuvre d'une culture de résultats afin d'atteindre la finalité d'insertion d'un maximum de Chercheurs d'Emploi et de répondre aux besoins de recrutement des Employeurs ;
- A la qualité transversale des services à destination de ses Publics et de ses collaborateurs par le décloisonnement des activités entre les différents Directions, Départements et Services ;
- A la mise à la disposition du Ministre de l'Emploi de données disponibles au sein d'Actiris et nécessaires à la connaissance du marché de l'emploi ;
- A la transmission au Gouvernement d'une proposition de révision du cadre du personnel en vue d'une optimalisation des services.

Article 8. Engagements généraux du Gouvernement

Par le présent Contrat, le Gouvernement s'engage à :

- La mise à disposition d'Actiris des moyens budgétaires, financiers, humains, immobiliers et techniques nécessaires à la poursuite efficace des objectifs fixés au présent Contrat ;

- La mise à disposition d'Actiris de moyens budgétaires nécessaires aux importants développements technologiques et informatiques à réaliser ;
- veiller à ce qu'Actiris dispose des bureaux et locaux nécessaires à la mise en œuvre de ses missions, conformes aux normes de sécurité, énergétiques et environnementales, et permettant une optimisation de l'espace afin de faire face aux besoins de mobilité interne, de flexibilité du personnel et de la croissance des effectifs prévue dans le cadre des transferts de compétences ;
- La révision, dans le respect des procédures de concertation et/ou de négociation prévues avec les organisations représentatives des travailleurs, des dispositions légales applicables au personnel statutaire et contractuel d'Actiris telle que visée à l'Article 102 ;
- La facilitation des missions qu'Actiris doit réaliser, en ce compris notamment :
 - La clarification du cadre de la politique d'emploi à mener en Région de Bruxelles-Capitale, en particulier dans le cadre de la réforme de l'Etat ;
 - La mise à disposition d'Actiris de toute information dont disposerait le Ministre ou le Gouvernement et qui serait nécessaire à la bonne exécution des missions d'Actiris ;
 - La facilitation de toute démarche d'Actiris entreprise dans le cadre de ses engagements en matière d'analyse du marché et de Régisseur et de toute initiative en matière de simplification administrative ;
- La généralisation de l'obligation, pour les organismes publics régionaux, de transmettre leurs Offres d'emploi à Actiris.

* *
*

TITRE II. MISSIONS ET ACTIVITÉS D'ACTIRIS

Article 9. Missions Organiques

Conformément à l'Ordonnance du 18 janvier 2001 et à l'Ordonnance du 14 juillet 2011, les Missions Organiques d'Actiris sont notamment définies comme les suivantes :

- Mission de mise en œuvre de la politique régionale de l'emploi, notamment :
 - La promotion et l'organisation du recrutement et du placement des travailleurs ainsi que l'exécution des mesures relatives au placement des chômeurs conformément à l'Article 4 §1 et §8 de l'Ordonnance du 18 janvier 2001, soit les services offerts aux Employeurs et aux Chercheurs d'Emploi se traduisant par le **matching entre les offres des Employeurs et les Chercheurs d'Emploi** (Chapitre 1 de la Partie I du Titre II du présent Contrat) ;
 - L'inscription, le contrôle et le traitement centralisé des données individuelles des Chercheurs d'Emploi qui sont transmises aux organismes de sécurité sociale, conformément à l'Article 4, §1^{er} alinéa 1, 1^o de l'Ordonnance du 14 juillet 2011, la gestion des Chercheurs d'Emploi dans le cadre de leur Parcours d'insertion, conformément à l'Article 4, §1^{er}, alinéa 1, 2^o de l'Ordonnance du 14 juillet 2011, ainsi que la gestion des activités développées au profit des Chercheurs d'Emploi dans le cadre de leur Parcours d'insertion conformément à l'Article 4, §1^{er}, alinéa 1, 2^o, de l'Ordonnance du 14 juillet 2011, soit les services offerts aux Chercheurs d'Emploi en termes d'accompagnement individualisé, se traduisant par **l'organisation de la transition vers l'emploi**, notamment au travers de la formation et de l'insertion socioprofessionnelle (Chapitre 2 de la Partie I du Titre II du présent Contrat).

Ces missions s'exercent au profit tant des Chercheurs d'Emploi que des Employeurs.

Ces missions peuvent être exercées soit directement par Actiris en tant qu'Opérateur, soit sur délégation par Actiris agissant en tant que **Régisseur** notamment dans le cadre d'une Convention de partenariat avec des opérateurs d'emploi conformément à l'Article 7 de l'Ordonnance du 18 janvier 2001, à l'Article 1^{er} §7 de l'Arrêté du 28 février 2008 et par l'Ordonnance du 27 novembre 2008 relative au soutien des missions locales pour l'emploi et des « lokale werkinkels ».

Parallèlement, Actiris exerce des missions organiques complémentaires telles que visées par la partie II du Titre II du présent Contrat. Ces missions complémentaires sont :

- Mission de **contribution à l'augmentation du volume d'emplois accessibles aux Bruxellois** telle que visée au Chapitre 1 de la Partie II du Titre II du présent Contrat ;
- Mission de mise en œuvre et de **suivi des programmes de remise au travail** (Chapitre 1 de la Partie II du Titre II du présent Contrat) des chômeurs conformément à l'Article 4, §1, point 2 de l'Ordonnance du 18 janvier 2001 et à l'Article 4, §1^{er}, alinéa 1, 3^o, de l'Ordonnance du 14 juillet 2011;
- Mission d'assurance du bon fonctionnement du marché de l'emploi en Région de Bruxelles-Capitale, se traduisant par les activités de suivi du marché de l'emploi et de ses tendances afin de rassembler les données relatives au marché de l'emploi et son fonctionnement, soit **l'Observation du marché de l'emploi** (Chapitre 2 de la Partie II du Titre II du présent Contrat).

Article 10. Missions Déléguées

Conformément à l'Article 4 alinéa 2 de l'Ordonnance du 18 janvier 2001, les Missions Déléguées sont les missions en matière d'emploi spécifiquement confiées à Actiris par le Gouvernement en vue de répondre à des besoins nouveaux.

Toute modification dans le contenu ou le cadre des missions existantes en matière d'emploi spécifiquement confiée à Actiris par le Gouvernement, après l'entrée en vigueur du Contrat, fait l'objet d'un avenant au Contrat et est réputée faire partie des Missions Déléguées.

Article 11. Missions Payantes

Les Missions Payantes d'Actiris sont les missions exercées par le Service à gestion distincte d'Actiris conformément à l'Article 36bis de l'Ordonnance du 18 janvier 2001.

A la date de l'entrée en vigueur du Contrat, les Missions Payantes d'Actiris couvrent :

- L'engagement d'intérimaires pour les mettre à la disposition d'utilisateurs en vue de l'exécution d'un travail temporaire autorisé par ou en vertu de la loi du 24 juillet 1987 sur le travail temporaire, le travail intérimaire et la mise de travailleurs à la disposition d'utilisateurs, soit l'Interim ;
- La réalisation d'activités de sélection payantes, conformément à l'arrêté du 23 mai 1991, soit la Sélection payante ;
- La réalisation d'activités d'outplacement, conformément à l'arrêté du 4 juillet 1991, soit l'Outplacement.

Toute activité payante compatible avec les missions d'Actiris et dont l'exercice par Actiris a été autorisé par le Gouvernement conformément à l'Article 5 de l'Ordonnance du 18 janvier 2001 après l'entrée en vigueur du Contrat est réputée faire partie des Missions Payantes.

Actiris et le Gouvernement s'engagent à mettre tout en œuvre pour permettre le transfert, pour le 1^{er} juillet 2013 au plus tard, de l'ensemble de ces Missions Payantes dans une société anonyme dont la Région sera actionnaire majoritaire.

Article 12. Principes généraux de fonctionnement

Actiris s'engage à mettre en œuvre ses Missions organiques et ses Missions déléguées dans l'intérêt des Chercheurs d'Emploi et des Employeurs et en vue de l'intégration durable des Chercheurs d'Emploi sur le marché de l'emploi et de la satisfaction des besoins de recrutement des Employeurs.

Actiris mettra en œuvre ses Missions organiques et ses Missions déléguées en respectant, d'une part, les principes de service public :

- *Egalité et universalité* : Actiris veillera à donner à ses publics un droit d'accès égal à ses services sans discrimination, appliquera le principe d'égalité de traitement dans le cadre de l'exécution du présent Contrat et s'inscrira dans les objectifs définis au niveau européen en matière d'égalité des genres et des chances. Actiris appliquera le principe d'universalité de service dans le cadre d'un dispositif global Emploi-Formation en vue d'apporter un service de qualité à l'ensemble de ses publics ;
- *Continuité du Service public* : Actiris garantit la continuité du service public de l'Emploi et peut, à cette fin, prendre toutes mesures urgentes ;

- *Mutabilité* : Actiris s'engage à s'adapter aux évolutions et changements sociétaux dans un but de satisfaction de l'intérêt général et de ses publics.

D'autre part, Actiris s'engage à mettre en œuvre ses Missions organiques et déléguées en respectant le principe de *gratuité* et réalisera dès lors ses Activités à titre gratuit.

Article 13. Lutte contre les discriminations et promotion de la diversité

Dans l'exercice de toutes ses missions, Actiris participe à la mise en œuvre des efforts politiques régionaux de promotion de la diversité et de lutte contre les discriminations. Face au constat de discriminations rencontrées par certains Chercheurs d'Emploi, la lutte contre les discriminations et la promotion de la diversité constituent une préoccupation transversale d'Actiris.

Dans le cadre du présent Contrat, Actiris s'engage à :

- Assurer à tout Chercheur d'Emploi confronté à une discrimination, un soutien dans la recherche d'une réponse adéquate, y compris sur le plan juridique à travers les collaborations avec le Centre pour l'égalité des chances, la sensibilisation, la formation et la maîtrise d'outils permettant aux agents de répondre aux situations discriminatoires ;
- Promouvoir la diversité et la lutte contre les discriminations tant au sein d'Actiris que dans ses relations avec les Chercheurs d'Emploi, les Employeurs et les Partenaires ;
- Mettre à disposition des Employeurs (privés, publics et non marchands) actifs sur le marché de l'emploi bruxellois une offre de services en matière de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité, à travers des actions de sensibilisation, de formation, de projets spécifiques et mesurables.

Article 14. Relations avec les Partenaires

Actiris, dans sa fonction de Régisseur, s'engage à recourir, de manière transparente, à l'intervention des Partenaires, tant privés que publics dans le respect des principes suivants :

- Harmonisation des partenariats conjoints d'Actiris et de Bruxelles Formation, d'Actiris et du VDAB RDB, notamment en termes de définition d'objectifs communs, d'une approche commune en matière d'évaluation, d'encadrement et de suivi de ces Partenaires ;
- Inclusion d'une même logique de l'efficacité, de résultats et d'orientation « client » que celle qui est convenue dans le cadre du présent Contrat ;
- Vérification des besoins identifiés sur le marché du travail et contribution des partenaires aux missions d'Actiris, dans un souci de traitement équitable et impartial de ces derniers ;
- Processus de dialogue régulier.

Ces principes seront mis en œuvre selon les modalités prévues au présent Contrat, au Plan d'entreprise et au Plan de développement annuel.

Actiris veillera également à initier et participer aux efforts de coordination entre pouvoirs subsidiaires dans une optique de simplification administrative. Il tendra également à travailler dans le cadre de conventionnements à moyen et long terme. Avec le Gouvernement, Actiris préparera la mise en place d'outils d'accompagnement pour aider les Partenaires à rencontrer les indicateurs de qualité inscrits dans les partenariats.

Les relations avec les Partenaires se formalisent selon les modes de recours aux tiers suivants :

- Les conventions (soit résultant d'un appel d'offres, soit visant l'allocation de subventions par le moyen d'un appel à projets ou, notamment, sous la forme de compensation de service public²) ;
- L'association avec d'autres acteurs à travers la création d'un véhicule juridique commun.

* *
*

² Conformément à la décision de la Commission Européenne du 20 décembre 2011 relative à l'application de l'article 106, paragraphe 2, du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne aux aides d'État sous forme de compensations de service public octroyées à certaines entreprises chargées de la gestion de services d'intérêt économique général.

Partie I. Missions stratégiques et transversales

Chapitre 1. Mission de matching Employeurs – Chercheurs d’Emploi

Article 15. Définition des activités

Dans le cadre du présent Contrat, Actiris s’engage à répondre aux besoins de recrutement des Employeurs et à décliner sa mission de matching entre les offres des Employeurs et les Chercheurs d’Emploi selon les activités suivantes :

- La récolte d’un maximum d’Offres d’emploi et la gestion de ces Offres d’emploi récoltées ;
- La diffusion large et ciblée des Offres d’emploi ;
- La mise à l’emploi des Chercheurs d’Emploi par la mise en œuvre d’un matching dynamique et performant visant à rapprocher l’offre et la demande ;
- Le développement de l’e-service au profit des Employeurs.

Article 16. Approche segmentée des Employeurs

Dans le cadre de son approche à l’égard des Employeurs, Actiris s’engage à renforcer et redéfinir une approche adaptée selon divers segments d’Employeurs et métiers transversaux et à organiser ses prestations ainsi que son mode de prospection de manière différenciée en fonction de critères définissant une typologie d’Employeurs.

Dans le cadre du redéploiement de la Direction Employeurs, l’approche stratégique segmentée des Employeurs est mise en place en veillant plus particulièrement aux éléments suivants :

- Intégration des secteurs économiques et des métiers prioritaires pour la Région nécessitant une approche spécifique ;
- Cohérence dans les grandes stratégies régionales telles que le futur Plan Régional de Développement Durable et le Plan de Croissance Urbaine Durable (New Deal) ;
- Cohérence avec l’organisation des opérateurs de formation afin de faciliter la mise en œuvre d’une relation de binôme emploi-formation par secteur d’activité ;
- Cohérence avec les opérateurs privés d’emploi dans le cadre d’une organisation d’une large gamme de services.

Sur base de ces principes, Actiris s’engage à mettre en œuvre une approche multidisciplinaire des Employeurs en fonction de la spécificité de leurs besoins métiers et à redéfinir son approche sectorielle sur base des segments prioritaires suivants :

- Services aux entreprises (TIC, services financiers, services administratifs, métiers de secrétariat et d’assistance quel que soit le secteur, nettoyage,...) ;
- Commerce, Horeca, Tourisme et MICE ;
- Industrie, Construction, Transport et Logistique et métiers de l’environnement ;
- Institutions Publiques et Education;
- Services aux Personnes (Santé et Action Sociale, Secteurs Récréatif et Culturel) ;
- Hinterland (collaborations avec le VDAB et le FOREM pour placer les Chercheurs d’Emploi bruxellois).

Cette liste de segments prioritaires pourra évoluer au cours des cinq années de mise en œuvre du Contrat, notamment sur base des évolutions du marché du travail bruxellois et des besoins des Employeurs.

Article 17. Gestionnaire de grands comptes

Les entreprises pourvoyeuses de nombreux emplois nécessitent une approche et un suivi spécifiques. Dès lors, Actiris s'engage à mettre en place une logique de « Gestionnaire grands comptes ».

Le rôle du « gestionnaire grands comptes » est d'assurer la gestion de la relation et le suivi de ses clients, et plus particulièrement de :

- Etre l'interface unique entre le client et Actiris ;
- Anticiper et identifier les nouvelles opportunités ;
- Définir la stratégie du compte avec son client et en assurer la mise en œuvre, mettre en œuvre des actions de prospection efficaces et définir un plan d'actions spécifique ;
- Travailler en collaboration avec le client pour identifier ses besoins et la manière dont Actiris peut y répondre.

Enfin, en raison de l'importance pour le personnel chargé des relations avec les Employeurs de disposer d'une connaissance sectorielle approfondie et de capacités commerciales, Actiris s'engage à mettre en œuvre, le cas échéant, les formations nécessaires au développement de son personnel.

La liste des grands comptes pourra évoluer au cours des cinq années de mise en œuvre du Contrat, notamment sur base des évolutions du marché de l'emploi bruxellois. Les modalités de mise en œuvre de cette logique de « Gestionnaire grands comptes » seront détaillées dans le Plan de développement annuel d'Actiris.

Article 18. Collaboration avec les opérateurs de formation professionnelle

Dans le cadre de la mise en place de l'approche segmentée des Employeurs et de la gestion des grands comptes telles que visées à l'Article 16 et l'Article 17, Actiris s'engage à mettre en œuvre des collaborations spécifiques avec Bruxelles Formation et le VDAB RDB portant notamment sur la transmission des informations nécessaires à l'anticipation des besoins des Employeurs en termes de compétences des Chercheurs d'Emploi.

Article 19. Conventions de partenariat avec les fédérations sectorielles d'Employeurs et conventions de collaboration avec les entreprises

Dans le cadre du présent Contrat, Actiris s'engage à négocier puis à conclure des Conventions de partenariat avec les fédérations sectorielles et de collaboration avec les entreprises pourvoyeuses d'emploi afin d'assurer la transmission des Offres d'emploi des secteurs à Actiris. Ces conventions définissent le niveau de prestations et services offerts par Actiris aux secteurs.

Ces conventions visent un accord sur :

- La transmission des offres à Actiris ;
- La promotion des services d'Actiris ;
- Le développement de projets conjoints ;
- L'échange d'informations relatives aux besoins des entreprises ;
- L'échange de bonnes pratiques.

Ces conventions sont conclues dans le but de permettre une meilleure récolte des Offres d'emploi, d'augmenter la couverture des Offres d'emploi par le service aux Employeurs et, partant, de promouvoir la mise à l'emploi des Chercheurs d'Emploi bruxellois.

Actiris portera une attention particulière aux grandes entreprises publiques et aux organismes d'intérêt public présents à Bruxelles en matière d'engagement de personnel.

Article 20. Activités de récolte des Offres d'emploi

Cette activité couvre la recherche, la réception et la gestion d'Offres d'emploi, réalisées directement ou indirectement par Actiris, de manière à répondre le plus adéquatement possible aux besoins de recrutement des Employeurs et à constituer une base de données aussi complète que possible des emplois vacants accessibles aux Chercheurs d'Emploi inscrits auprès d'Actiris.

Afin de consolider les Offres d'emploi à sa disposition, des démarches proactives de recherche et de récolte d'Offres d'emploi sont également effectuées par Actiris, qui s'engage, dans ce cadre, à :

- Définir, en Comité de Gestion, une stratégie de recherche et de récolte d'Offres d'emploi mise en œuvre directement et proactivement auprès des Employeurs à l'échelle de la zone métropolitaine. Cette stratégie intègre les Partenariats à établir avec les secteurs et les agences de placement ou agences de travail intérimaire ;
- Clarifier les processus et services relatifs à la gestion des Offres d'emploi en ce compris la diffusion et l'intermédiation ;
- Acquérir une connaissance affinée des besoins des Employeurs en matière de recrutement ;
- Aider les Employeurs à adapter leurs Offres d'emploi à leurs besoins réels et aux conditions du marché ;
- Faire connaître les différentes sources d'informations permettant aux Chercheurs d'Emploi de prendre connaissance d'Offres d'emploi publiées, en ce compris sur les sites internet du FOREM et du VDAB ;
- Récolter et gérer un maximum d'offres, tout en maximisant leur satisfaction, et, grâce à celles-ci, insérer sur le marché de l'emploi le plus grand nombre de Chercheurs d'Emploi inscrits auprès d'Actiris ;
- Assurer un monitoring permanent des Offres d'emploi disponibles sur le marché de l'emploi bruxellois.

A cet égard, une attention particulière pourra être portée à l'objectivation des qualifications reprises dans les Offres d'emploi.

Article 21. Activités de diffusion des Offres d'emploi

Ces activités couvrent la diffusion des Offres d'emploi préalablement récoltées par Actiris, ainsi que des Offres d'emploi disponibles récoltées par d'autres sources, notamment par les canaux suivants:

- Consultation au Siège d'Actiris et dans les Antennes ;
- Transmission d'Offres d'emploi lors des entretiens avec le Chercheur d'Emploi ;
- Internet, par consultation du Site Internet d'Actiris ou par envoi de courriers électroniques ciblés par Actiris ;
- SMS ciblés envoyés aux Chercheurs d'Emploi.

Les modalités de diffusion des Offres sont convenues (centralisées ou pub) avec chaque Employeur, au cas par cas, et font l'objet d'un traitement différencié et d'un suivi.

Les Offres d'emploi centralisées complètes et conformes aux obligations légales portées à la connaissance d'Actiris dans le cadre d'une demande d'un Employeur doivent être diffusées ou utilisables au plus tard le 1^{er} jour ouvrable qui suit la réception par Actiris.

Pour les Offres centralisées pour lesquelles Actiris n'identifie pas dans sa base de données de candidats dans les 2 jours ouvrables à dater de leur publication, Actiris contacte l'Employeur pour lui proposer une modification de l'Offre ou de sa diffusion (reformulation,

révision du niveau d'exigence, autre mode de diffusion de l'Offre, affichage plus large, etc.).

Article 22. Activités de mise à l'emploi des Chercheurs d'Emploi

Ces activités couvrent les tâches visant à organiser et promouvoir le recrutement et la mise à l'emploi de Chercheurs d'Emploi. A ce titre, Actiris s'engage à offrir aux Employeurs un service performant de présélection des candidats, basé sur leurs diplômes et/ou compétences testées en fonction des profils recherchés.

Ces activités couvrent :

- L'analyse systématique des besoins de recrutement des Employeurs et la capacité d'Actiris à les rencontrer en fonction de l'évolution de la base de données ;
- La création d'un dossier unique par Chercheur d'Emploi qui reprend l'ensemble des informations qui concernent le parcours, le test de compétences et les démarches du Chercheur d'Emploi, informations nécessaires pour faire valoir sa candidature auprès de l'Employeur ;
- Les actions d'orientation de candidats se présentant spontanément suite à la consultation d'une Offre d'emploi ;
- Les actions d'entretien systématique avec les candidats en fin de formation ;
- Les actions de présélection de CV ;
- Les actions d'entretien de présélection des candidats sur base de leur motivation et de leurs compétences par rapport à une Offre d'emploi spécifique et, si nécessaire, les critères d'éligibilité à un programme de résorption du chômage ;
- Les actions d'orientation des candidats vers des tests linguistiques ou des tests informatiques ;
- Les actions de présentation des candidats aux Employeurs :
 - Par la mise de CV en ligne soit de manière anonyme, soit avec leurs coordonnées complètes moyennant l'accord des candidats ;
 - Par l'organisation de job datings ;
 - Par un rendez-vous du chercheur d'emploi chez l'Employeur ;
 - Par l'envoi de CV, suivi d'une prise de rendez-vous à l'initiative de l'Employeur ;
 - Par l'accompagnement des candidats lors des entretiens d'embauche.
- Evaluation systématique des actions de matching.

Actiris veillera à former son personnel à réagir adéquatement, sur base de la législation en vigueur, aux éventuelles demandes directement ou indirectement discriminatoires qui pourraient être émises par un Employeur.

Article 23. Métiers en pénurie

Actiris s'engage à mettre en œuvre une démarche proactive pour ce qui concerne les métiers en pénurie. Cette démarche consiste notamment en des actions de sensibilisation envers les Chercheurs d'Emploi durant l'accompagnement individualisé et des actions de sensibilisation envers les Antennes d'Actiris par les Conseillers Employeurs.

Lorsque la pénurie est due à un déficit de compétences dans le chef des Chercheurs d'Emploi bruxellois, Actiris s'engage à contacter les Employeurs pour leur proposer un travail sur les compétences des Chercheurs d'Emploi qui s'effectuera de manière individuelle avec proposition d'une formation professionnelle individuelle en entreprise (FPI) ou d'une formation collective en collaboration avec un organisme de formation.

En outre, Actiris s'engage à offrir un accompagnement individualisé plus rapide et plus intense pour les Chercheurs d'Emploi qui se sont positionnés sur les métiers en pénurie.

Article 24. Développement de l'e-Service au profit des Employeurs

Dans le cadre du présent Contrat, Actiris s'engage à développer ses services informatiques aux Employeurs. La modernisation de l'outil IT doit porter prioritairement sur l'automatisation de la transmission des Offres d'emploi par les Employeurs à Actiris et de l'intermédiation entre l'offre et la demande d'emploi. En conséquence, Actiris s'engage à renforcer la sécurité de ses systèmes et la qualité des services fournis en ligne aux Employeurs ainsi qu'à mettre en place une base de données unique pour la gestion des Offres d'emploi.

Actiris s'engage à organiser la concertation avec le BECI afin de définir les besoins et les améliorations à apporter à l'interface informatique au profit des Employeurs ainsi qu'à contacter les services régionaux d'emploi afin de partager et analyser les bonnes pratiques en la matière.

Enfin, Actiris s'engage à mettre en place un plan d'actions reprenant les différentes étapes de développement du système d'e-Service pour les Employeurs et à en assurer le suivi auprès du Comité de Gestion de manière régulière. Endéans les 3 mois de l'entrée en vigueur du présent Contrat, Actiris s'engage à avoir pris contact avec les organismes à consulter et avoir réalisé les premières améliorations de son dispositif.

Actiris s'engage à finaliser les développements de l'e-Service au profit des Employeurs endéans les 12 mois de l'entrée en vigueur du présent Contrat.

Article 25. Délai de mise en œuvre et budget

L'action d'Actiris vise la réalisation des objectifs stratégiques précités en matière de services offerts aux Employeurs, tels que prévus par ce Contrat.

Le Plan de développement annuel d'Actiris détaillera les modalités d'exécution de cette mise en œuvre en présentant, en premier lieu, les possibilités d'optimisation et de réallocation des ressources existantes.

Les besoins de moyens financiers additionnels nécessaires à la réussite de la mise en œuvre des options stratégiques retenues seront identifiés, quantifiés et justifiés par Actiris dans le cadre de l'élaboration de son Plan de développement annuel. Actiris adressera ce Plan au Ministre, ainsi qu'une demande circonstanciée relative aux moyens nécessaires à son exécution. Après accord entre Actiris et le Ministre, le Ministre introduira cette demande auprès du Gouvernement. En cas de non mise à disposition de ces moyens, les objectifs définis dans le Plan de développement annuel seront adaptés en fonction des moyens disponibles.

Article 26. Suivi, résultat et performance

La réalisation efficace des tâches décrites au Chapitre 1 « Mission de matching Employeurs – Chercheurs d'Emploi » est vérifiée par les indicateurs associés aux activités de l'Article 15, l'Article 16, l'Article 17, l'Article 18, l'Article 19, l'Article 20, l'Article 21, l'Article 22, l'Article 23 et de l'Article 24 tel que spécifié à l'Annexe 1.

En matière de résultats et de performances relatifs aux missions auprès des Employeurs, Actiris évaluera les aspects suivants :

- Nombre d'Offres d'emploi reçues et gérées par Actiris, de manière directe ou par l'intermédiaire du VDAB et du Forem ;
- Satisfaction des Offres et leurs délais de satisfaction ;

- Part de la satisfaction des Offres d'emploi par des publics d'Actiris, en particulier les Chercheurs d'Emploi accompagnés individuellement et/ou ayant suivi une formation dans le cadre de leur plan d'actions personnalisé.

Chapitre 2. Mission d'organisation de la transition vers l'emploi

Article 27. Définition des activités

Cette mission d'organisation de la transition vers l'emploi a pour objectif principal l'accompagnement individualisé des Chercheurs d'Emploi en vue de leur insertion sur le marché de l'emploi. L'accompagnement individualisé commence dès l'inscription du Chercheur d'Emploi et inclut un Plan d'actions personnalisé pouvant comprendre une orientation vers des acteurs plus adaptés à ses besoins, en ce compris les acteurs de formation. L'accompagnement individualisé des Chercheurs d'Emploi est organisé jusqu'à la convocation du Chercheur d'Emploi pour un entretien de suivi de ses démarches d'activation du comportement de recherche d'emploi auprès d'un facilitateur de l'Onem. Dès lors, en fonction du profil du Chercheur d'Emploi, l'Accompagnement individualisé est organisé pour une durée maximum de 15 à 21 mois, sous réserve de modification de ces délais par décision réglementaire.

Dans la continuité du Contrat de gestion précédent, la structure générale de ce Plan d'actions est approuvée par le Comité de Gestion. Cette structure pourra être revue dans la perspective du transfert de compétences à la Région dans le cadre de la Réforme de l'Etat ou notamment par la prise en compte de recommandations éventuelles du LaboJeunes.

Dans le cadre du présent Contrat, Actiris s'engage à décliner la mission d'organisation de la transition vers l'emploi selon les activités suivantes :

- L'inscription et la réinscription des Chercheurs d'Emploi et l'émission d'attestations ;
- L'information et l'orientation des Chercheurs d'Emploi sur le marché de l'emploi ;
- La clarification du profil et des compétences des Chercheurs d'Emploi ;
- L'affinement de l'évaluation des compétences des Chercheurs d'Emploi, notamment par le biais des tests de compétences, afin de présenter aux Employeurs des Chercheurs d'Emploi au profil adéquat ;
- L'entretien de diagnostic et la définition du Plan d'actions personnalisé par le Conseiller Emploi ainsi que l'orientation du Chercheur d'Emploi vers les prestations les plus adaptées à sa situation, réalisées par Actiris ou par d'autres Opérateurs, et la fourniture des supports à sa recherche d'emploi ;
- La production d'un CV standard pour les Chercheurs d'Emploi n'en disposant pas ;
- L'accompagnement individualisé du Chercheur d'Emploi par le Conseiller Emploi concrétisé par le soutien à la mise en œuvre du Plan d'actions personnalisé, par l'analyse des résultats des actions menées et par le réajustement éventuel de ce plan ;
- L'orientation des Chercheurs d'Emploi en matière de validation et de reconnaissance des compétences.
- La gestion des modalités d'orientation des Chercheurs d'Emploi avec les Partenaires ;
- Le développement de l'e-Service au profit des Chercheurs d'Emploi et des Partenaires ;
- La poursuite des collaborations en matière de mobilité interrégionale.

Article 28. Groupes cibles et profils

§ 1^{er}. Actiris s'engage à mettre en œuvre un régime d'Accompagnement individualisé spécifique, avec une intensité de suivi plus importante, pour certains groupes-cibles.

Ces *groupes-cibles*, tels que cadrés par l'Accord de Coopération de 2004, sont :

- Les Chercheurs d'Emploi inoccupés de moins de 30 ans en stage d'insertion professionnelle ;
- Les Chercheurs d'Emploi chômeurs complets indemnisés inoccupés depuis moins d'un an ;
- Les Chercheurs d'Emploi de longue durée tels que visés par les Accords de Coopération relatifs à l'accompagnement des chômeurs.

§ 2. Par ailleurs, dans la définition de ses processus, Actiris s'engage à tenir compte du degré d'autonomie et de compétence des Chercheurs d'Emploi afin de proposer un suivi et un Plan d'actions personnalisé à l'intensité et à la spécificité adaptées. En fonction du degré d'autonomie des Chercheurs d'Emploi, des processus différenciés seront mis en place pour chacun de ces *profils* :

- Les Chercheurs d'Emploi présentant un degré d'autonomie élevé seront prioritairement orientés vers les outils Self'Actiris et d'e-Service afin de mener une recherche d'emploi de manière autonome. Le cas échéant, Actiris s'engage à développer un dispositif adapté à ce Public ;
- Les Chercheurs d'Emploi qui suivent l'accompagnement Actiris dans le cadre de l'Accompagnement individualisé ;
- Les Chercheurs d'Emploi nécessitant une prise en charge spécifique qu'il convient d'orienter vers des Partenaires adéquats.

§ 3. Enfin, dans le cadre de sa mission de service public, Actiris offrira ses services d'Accompagnement individualisé à tout Chercheur d'Emploi qui en fera la demande.

Article 29. Activités d'inscription et de réinscription des Chercheurs d'Emploi

Ces activités couvrent l'inscription des Chercheurs d'Emploi à Actiris, la réinscription des Chercheurs d'Emploi précédemment inscrits auprès d'Actiris, le changement d'adresse ainsi que toute autre modification à caractère administratif du dossier ouvert auprès d'Actiris pour les Chercheurs d'Emploi.

Dans le cadre de cette mission, Actiris s'engage à simplifier l'inscription et à optimiser le temps consacré à cette activité notamment par une augmentation de la part du public s'inscrivant ou se réinscrivant en ligne ou à distance. Actiris s'engage à informer le Chercheur d'Emploi sur ses droits et devoirs ainsi que sur les services disponibles (en particulier en libre accès) et sur l'accompagnement individualisé.

Actiris s'engage à initier, dès l'inscription, le dossier unique du Chercheur d'Emploi. La gestion et le suivi de ce dossier ainsi que la gestion de la participation des Partenaires et des Opérateurs de formation à l'usage et à la mise à jour de ce dossier est de la responsabilité première d'Actiris. Le Conseiller Emploi d'Actiris assure la gestion de ce dossier durant le processus d'Accompagnement individualisé. En parallèle, Actiris réalise la clarification du profil et des compétences du Chercheur d'Emploi telle que visée par l'Article 31.

Cette activité couvre également l'émission des attestations nécessaires ou destinées aux Chercheurs d'Emploi. Cette activité est réalisée conformément aux obligations légales et réglementaires en vigueur.

Article 30. Activités d'information et d'orientation des Chercheurs d'Emploi

Ces activités couvrent la mise à disposition d'information aux Chercheurs d'Emploi sous la forme de conseils, de réponses à des questions spécifiques, de documents et de brochures, d'accès à des outils d'information et de mise à disposition de contenus informatiques.

Elle vise à mettre à disposition des Chercheurs d'Emploi toutes informations et outils utiles dans le cadre de leur recherche d'emploi, en particulier sur les métiers, sur les Offres d'emploi, sur l'offre de service ou dans le cadre de la lutte contre la discrimination. Dans ce cadre, les Antennes constituent le point d'entrée des Chercheurs d'Emploi auprès d'Actiris. A l'instar des efforts déployés envers les Employeurs, Actiris développera un processus de qualité dans sa relation avec les Chercheurs d'Emploi.

Cette activité comprend également :

- L'organisation des réunions, séances et campagnes d'informations concernant l'accompagnement individualisé et le Plan d'actions personnalisé afin d'en assurer la connaissance et la compréhension par l'ensemble des Chercheurs d'Emploi concernés ;
- La diffusion d'une information actualisée relative au marché de l'emploi, aux secteurs d'activités, aux référentiels métiers, aux conditions d'exercice du métier et aux formations, notamment à travers le renforcement de la plateforme internet IMTB et des collaborations avec les secteurs professionnels ;
- La mise à disposition d'outils d'information, en ce compris les outils à distance, permettant aux Chercheurs d'Emploi de prendre connaissance des différentes étapes de l'accompagnement, de mobiliser leurs compétences afin d'anticiper et préparer au mieux l'entretien de diagnostic et la définition de leur Plan d'actions personnalisé et de faciliter leur recherche d'emploi dès l'inscription ;
- La mise en place et la gestion, en collaboration avec Bruxelles Formation, du centre d'information et d'orientation sur les métiers et les formations - « Destination Métiers » - ainsi que sur le marché du travail bruxellois ;
- La communication d'information concernant les services d'Accompagnement aux Chercheurs d'Emploi. Cette communication est adaptée aux besoins des Publics.

Article 31. Activités de clarification du profil et des compétences des Chercheurs d'Emploi et remise de la feuille de route

Lors de l'inscription du Chercheur d'Emploi, Actiris s'engage à opérer une première clarification du profil et des compétences du Chercheur d'Emploi. Cette première clarification repose sur un autositionnement du Chercheur d'Emploi en fonction de codes professionnels et grilles de compétences. Afin de s'assurer d'un positionnement pertinent des Chercheurs d'Emploi, Actiris s'engage à faire un inventaire des codes professionnels, à les réviser et à affiner les grilles de compétences reprises dans l'outil informatique tel que spécifié à l'Article 106.

Lors de cette première clarification, et en vue de préparer l'entretien de diagnostic, le Conseiller Emploi remet une feuille de route au Chercheur d'Emploi reprenant notamment des outils visant à mobiliser ses capacités propres en matière de mise à jour de son profil, de son CV et de définition de son Plan d'actions personnalisé et encourage le Chercheur d'Emploi à mener des démarches en autonomie par une information sur les services en libre accès, la fourniture d'outils permettant la mise à jour du curriculum vitae et la recherche autonome d'emploi. Le Conseiller Emploi présente des Offres d'emploi au Chercheur d'Emploi lors de ce premier entretien.

Article 32. Activité de tests de compétences

Afin d'affiner l'évaluation des compétences et les qualifications réelles du Chercheur d'Emploi postérieurement au déclaratif de celui-ci, Actiris s'engage à utiliser le test de compétences. Ce test doit permettre d'améliorer la qualité de l'information relative aux compétences des Chercheurs d'Emploi afin de mieux renseigner les Chercheurs d'Emploi durant leur accompagnement, d'améliorer la satisfaction des Offres des Employeurs,

d'effectuer un meilleur matching et, si nécessaire, de déclencher une demande de formation adaptée aux résultats du test de compétences.

Le test de compétences est essentiel à une orientation pertinente du Chercheur d'Emploi afin de présenter aux Employeurs un nombre restreint de CV lorsqu'ils en font la demande. En conséquence, deux types de tests de compétences sont à développer en fonction de l'avancement du parcours du Chercheur d'Emploi :

- Un premier type de test de compétences vise à proposer une orientation adéquate au Chercheur d'Emploi tantôt vers l'emploi, tantôt vers les acteurs de l'insertion socioprofessionnelle ou de la formation.

Ce premier niveau de test de compétences est réalisé postérieurement à l'inscription et à l'entretien de clarification du Chercheur d'Emploi. Il est effectué avant ou peu après l'entretien de diagnostic et, en tout état de cause, avant la définition du plan d'actions personnalisé du Chercheur d'Emploi.

Ce test de compétences est réalisé à l'aide d'outils informatiques d'autopositionnement principalement développés par ou avec les services publics de formation, les Centres de Référence ou tout autre acteur spécialisé. Il peut être réalisé au sein d'Actiris, en ligne, ou, avec leur accord, au sein des Pôles de Bruxelles Formation et au sein du VDAB.

Pour les Chercheurs d'Emploi ayant déclaré disposer d'un diplôme reconnu, Actiris vérifiera l'existence de ceux-ci ;

- Un second type de test vise à évaluer de manière plus poussée les compétences des Chercheurs d'Emploi en vue de proposer leur profil à un Employeur pour une Offre d'emploi spécifique.

Ce second niveau de test de compétences est réalisé avant la présentation de profils de Chercheurs d'Emploi aux Employeurs, et en particulier chaque fois qu'un Employeur demande une présélection de CV. Ce niveau de test de compétences est plus approfondi et est réalisé sur un échantillon plus restreint de Chercheurs d'Emploi pour des Offres d'emploi clairement identifiées. Ce second niveau de test de compétences est réalisé soit à l'initiative d'Actiris soit à l'intermédiaire de ses partenaires, privés ou publics, marchands ou non marchands : services publics de formation, Centres de Référence professionnelle, secteur de l'interim...

Afin de rencontrer les objectifs susmentionnés au cours de la période de mise en œuvre du présent Contrat, Actiris s'engage à :

- Développer prioritairement l'usage du test de compétences pour les métiers dont la demande de compétences est la plus importante, pour ceux qui sont en tension et pour ceux sur lesquels un nombre élevé de Chercheurs d'Emploi se sont positionnés ;
- Mettre en place les processus nécessaires pour garantir la mise à disposition par Actiris et les acteurs de la formation, particulièrement Bruxelles Formation et le VDAB RDB, des résultats dans le dossier du Chercheur d'Emploi afin qu'ils puissent être exploités dans le cadre du parcours du Chercheur d'Emploi ;
- Rechercher les Partenaires nécessaires et les plus adéquats pour la mise en œuvre du test de compétences en raison de l'importance de cette mission dans le cadre de l'orientation des Chercheurs d'Emploi sur le marché. Les collaborations seront recherchées notamment avec les Centres de Référence, dans le cadre de la mise à disposition d'infrastructures appropriées, les écoles, les entreprises et les PME ;
- S'assurer que ces orientations sont respectées à la fois pour les tests de compétences organisés par Actiris en tant qu'Opérateur et pour les actions réalisées par les Partenaires.

Actiris s'engage à clarifier, dans le cadre de la collaboration avec Bruxelles Formation et le VDAB RDB telle que visée au Chapitre 2 du TITRE III, et le cas échéant avec les secteurs professionnels, les modalités de mise en œuvre du test de compétences des Chercheurs d'Emploi ainsi que le périmètre des activités de chacun des services publics en la matière.

Enfin, Actiris s'engage à :

- Endéans un délai de 12 mois de l'entrée en vigueur du présent Contrat, mettre en place les accords de collaboration avec les organismes d'emploi et de formation afin d'installer des logiciels informatiques d'autopositionnement performants ;
- Endéans un délai de 24 mois de l'entrée en vigueur du présent Contrat, réaliser le premier niveau de test de compétences pour l'ensemble des Chercheurs d'Emploi nouvellement inscrits ou inscrits depuis moins de 12 mois auprès d'Actiris ainsi que tout Chercheur d'Emploi qui en émet la demande pour lesquels des tests d'autopositionnement existent ;
- Endéans les cinq années de mise en œuvre du présent Contrat, réaliser le premier niveau de test de compétences pour l'ensemble des Chercheurs d'Emploi inscrits auprès d'Actiris pour lesquels des tests d'autopositionnement existent.

Article 33. Activités d'entretien de diagnostic et de définition du Plan d'actions personnalisé

Ces activités couvrent l'entretien de diagnostic avec le Conseiller Emploi et la définition du Plan d'actions personnalisé. L'entretien de diagnostic permet de réaliser le diagnostic des atouts, compétences et attentes du Chercheur d'Emploi au regard de l'objectif d'insertion sur le marché de l'emploi et, par-là, de confirmer et/ou d'élargir un positionnement sur des métiers par une première identification des compétences. Il est suivi d'un Plan d'actions personnalisé.

Ces activités ont pour finalité de :

- Identifier précisément le profil du Chercheur d'Emploi dont son positionnement métiers. Pour ce faire, Actiris identifiera les types de besoins des Chercheurs d'Emploi à accompagner et définira l'intensité, la spécificité du coaching ainsi que les caractéristiques essentielles du Plan d'actions personnalisé en fonction de l'autonomie des Chercheurs d'Emploi et du type d'actions à mettre en œuvre ;
- Définir un Plan d'actions personnalisé incluant des actions à mener par le Chercheur d'Emploi et la présentation de services offerts par Actiris et ses Partenaires. A l'issue de l'entretien de diagnostic, le Conseiller Emploi, sur base de la situation du Chercheur d'Emploi, établit, avec lui, un Plan d'actions personnalisé qui peut faire l'objet d'adaptation et d'ajustement en fonction des besoins et de la situation du Chercheur d'Emploi. Si le Plan d'actions personnalisé ne peut être défini avec le Chercheur d'Emploi à l'issue de cet entretien, celui-ci doit être défini endéans un délai maximum de 1 mois suivant le premier entretien ;
- Mener, au besoin, des actions de soutien. Le Conseiller Emploi peut orienter et adresser les Chercheurs d'Emploi en fonction de leur profil vers les Opérateurs offrant les prestations adéquates répondant aux besoins identifiés dans le Plan d'actions personnalisé.

Concernant les groupes-cibles, font l'objet d'une convocation prioritaire dans un délai de 1 mois à dater de leur inscription auprès d'Actiris :

- Les Chercheurs d'Emploi de moins de 30 ans sortant de l'école et dont le profil identifié au moment de la clarification ne permet pas de les renvoyer vers des outils d'e-Service ou Self'Actiris ;
- Les Chercheurs d'Emploi qui ont récemment perdu un emploi qu'ils occupaient de manière continue depuis plus de 1 an.

Les Chercheurs d'Emploi tels que visés par les Accords de Coopération relatifs à l'accompagnement des chômeurs doivent être convoqués endéans un délai de 15 jours à dater de la convocation par l'Onem.

Tous les autres Chercheurs d'Emploi sont convoqués dans un délai maximum de 3 mois à dater de leur inscription auprès d'Actiris. Tout Chercheur d'Emploi qui en émet le souhait peut être reçu endéans des délais plus courts.

Considérant la priorité accordée au public jeune, Actiris s'engage à étudier et le cas échéant proposer la mise en œuvre au Gouvernement d'un « Youth Guarantee » par lequel il propose que, durant la période de leur stage d'insertion professionnelle, tous les jeunes soit obtiennent un emploi, soit suivent une formation complémentaire soit participent à des mesures d'activation professionnelle (stage, immersion, essai métier, volontariat,...) avec comme objectif final l'obtention d'un emploi de qualité. Afin de développer une politique préventive en la matière, des articulations opportunes avec la formation et l'enseignement seront envisagées.

Article 34. Activités de production d'un CV standardisé

Actiris s'engage à veiller à ce que chaque Chercheur d'Emploi dispose d'un CV dans un délai utile à sa recherche d'emploi.

Pour les Chercheurs d'Emploi présentant un degré d'autonomie élevé, Actiris s'engage à les orienter prioritairement vers les outils Self-Actiris et d'e-Service afin que ceux-ci rédigent leur CV et mènent leur recherche d'emploi de manière autonome.

Pour les Chercheurs d'Emploi qui ne disposent pas d'un CV et qui sont suivis dans le cadre de l'Accompagnement individualisé, Actiris s'engage à leur fournir un CV sous format standardisé à l'issue de l'entretien de diagnostic ou du test de compétences de premier niveau.

Pour les Chercheurs d'Emploi nécessitant une prise en charge spécifique, Actiris s'engage à les orienter vers des ateliers d'apprentissage à la rédaction de CV.

Article 35. Activités d'Accompagnement des Chercheurs d'Emploi

Cette activité vise à mobiliser, motiver et soutenir le Chercheur d'Emploi dans la mise en œuvre de son Plan d'actions personnalisé, d'en suivre l'avancement, d'en analyser et évaluer les effets et de le réorienter au besoin. Cette activité est réalisée notamment par l'intermédiaire d'une analyse régulière, par le Conseiller Emploi, du dossier du Chercheur d'Emploi suivant un Plan d'actions personnalisé et par des contacts visant à :

- Soutenir la mise en œuvre du Plan d'actions personnalisé par des informations sur le marché de l'emploi et le champ de la formation, du conseil et de l'orientation vers les offres de services utiles ainsi que la fourniture d'Offres d'emploi ;
- Analyser l'impact des actions menées ;
- Adapter le Plan d'actions personnalisé en concertation avec le Chercheur d'Emploi et en fonction de ses besoins et adapter le positionnement métiers en fonction du résultat de la mise en relation du Chercheur d'Emploi avec des Offres d'emploi. Dans ce cadre, le Conseiller Emploi consulte éventuellement les autres acteurs intervenant dans le parcours du Chercheur d'Emploi. Inversement, ceux-ci peuvent d'initiative contacter le Conseiller Emploi afin de transmettre toute information utile relative au Chercheur d'Emploi et non reprise dans le dossier unique.

A l'issue du parcours d'accompagnement, le bilan du Chercheur d'Emploi est établi.

Actiris s'engage à définir l'intensité, la périodicité et les modalités d'accompagnement des groupes-cibles dans le Plan de développement annuel.

Article 36. Validation et reconnaissance des compétences

La validation des compétences est organisée au sein du Consortium de validation des compétences et relève prioritairement de la compétence des services publics de formation. Le dispositif vise à reconnaître les compétences acquises quel que soit leur mode d'acquisition. Afin de valoriser les acquis de certains Chercheurs d'Emploi, Actiris s'engage à les orienter vers les opérateurs agréés afin de réaliser une validation de leurs compétences.

En outre, Actiris s'engage à établir des partenariats avec des organismes spécialisés dans l'aide à la constitution de dossiers de reconnaissance de l'équivalence de diplômes étrangers par la Communauté française et la Communauté flamande.

Article 37. Gestion de l'orientation des Chercheurs d'Emploi

Afin de fluidifier le parcours des Chercheurs d'Emploi vers l'emploi, Actiris s'engage à mettre en œuvre les collaborations et concertations nécessaires afin de définir les modalités d'orientation des Chercheurs d'Emploi entre Directions opérationnelles et envers les Partenaires, notamment dans les cas suivants :

- Orientation des Chercheurs d'Emploi dotés d'un Plan d'actions personnalisé clair et disposant des compétences pour une mise à l'emploi rapide vers les Offres d'emploi disponibles ;
- Orientation des Chercheurs d'Emploi dotés d'un Plan d'actions personnalisé comprenant une action de formation précise vers Bruxelles Formation, le VDAB RDB ou les autres opérateurs de formation ;
- Orientation des Chercheurs d'Emploi dotés d'un Plan d'actions personnalisé présentant des besoins d'information, de conseil et d'accompagnement vers « Destination Métiers » et les Partenaires de l'insertion socioprofessionnelle ;
- Orientation des Chercheurs d'Emploi vers des actions de détermination de Plan d'actions personnalisé vers les services d'Actiris concernés ;
- Orientation des Chercheurs d'Emploi vers des actions d'aide à la recherche active d'emploi ou d'accompagnement spécifique vers les Partenaires.

Actiris s'engage à transmettre à l'ensemble de ses Partenaires les informations relatives au Chercheur d'Emploi et à son parcours par le biais du dossier unique tel que visé à l'Article 64.

Article 38. Développement de l'e-Service au profit des Chercheurs d'Emploi et des Partenaires

Dans le cadre du présent Contrat, et en complément de ses services en contact direct avec les Chercheurs d'Emploi, Actiris s'engage à poursuivre le développement d'outils d'e-Service au profit des Chercheurs d'Emploi afin de leur offrir des services en ligne dont notamment :

- Les outils d'inscription et de réinscription,
- Le traitement et la mise à jour de leur profil,
- L'adaptation de leur CV,
- L'accès à leur Plan d'actions personnalisé,
- La transmission d'Offres d'emploi ou encore les outils de recherche autonome d'emploi.

Actiris s'engage également à poursuivre le développement d'outils d'e-Service à destination de ses Partenaires, notamment par le biais du renforcement de la plateforme

RPE et des outils permettant la gestion de l'Accompagnement individualisé des Chercheurs d'Emploi et la transmission d'informations y afférentes.

Article 39. Mobilité interrégionale

En vue de répondre à l'objectif d'insertion du plus grand nombre de Chercheurs d'Emploi sur le marché du travail et de renforcer la mobilité des travailleurs, Actiris s'engage à poursuivre les collaborations en matière de mobilité interrégionale avec ses partenaires de la Région wallonne et de la Région flamande.

Les collaborations en matière de mobilité interrégionale portent principalement sur l'échange d'Offres d'emploi et la présélection active de Chercheurs d'Emploi en vue de répondre à des Offres d'emploi dans les deux autres Régions du pays.

Les modalités de mise en œuvre de la mobilité interrégionale ainsi que les priorités en termes de fonctions et de secteurs sont définies dans les plans d'actions conclus entre Actiris, Bruxelles Formation, Tracé Brussel, le VDAB et le FOREM.

Article 40. Délai de mise en œuvre et budget

L'action d'Actiris vise la réalisation des objectifs stratégiques précités en matière d'accompagnement des Chercheurs d'Emploi, tels que prévus par ce Contrat.

Le Plan de développement annuel d'Actiris détaillera les modalités d'exécution de cette mise en œuvre en présentant, en premier lieu, les possibilités d'optimisation et de réallocation des ressources existantes. Les besoins de moyens financiers additionnels nécessaires à la réussite de la mise en œuvre des options stratégiques retenues par le présent Contrat, seront identifiés, quantifiés et justifiés par Actiris dans le cadre de l'élaboration de son Plan de développement annuel. Actiris adressera ce Plan au Ministre, ainsi qu'une demande circonstanciée relative aux moyens nécessaires à son exécution. Après accord entre Actiris et le Ministre, le Ministre introduira cette demande auprès du Gouvernement. En cas de non mise à disposition de ces moyens, les objectifs définis dans le Plan de développement annuel seront adaptés en fonction des moyens disponibles.

Article 41. Suivi, résultat et performance

La réalisation efficace des tâches décrites au Chapitre 2 « Mission d'organisation de la transition vers l'emploi » est vérifiée par les indicateurs associés aux activités de l'Article 27, de l'Article 28, de l'Article 29, de l'Article 30, de l'Article 31, de l'Article 32, de l'Article 33, de l'Article 34, de l'Article 35, de l'Article 36, de l'Article 37 et de l'Article 38 tel que spécifié à l'Annexe 1 du présent Contrat.

En matière de résultats et de performances relatifs à la mission d'organisation de la transition vers l'emploi, Actiris évaluera les aspects suivants :

- Nombre et délais de prise en charge des Chercheurs d'Emploi ;
- Nombre de clarifications réalisées et de plans d'actions produits ;
- Nombre de Chercheurs d'Emploi ayant reçu une assistance d'Actiris dans la réalisation de leur CV ;
- Insertion des Chercheurs d'Emploi sur le marché du travail ;
- Progression des Chercheurs d'Emploi vers l'emploi en termes notamment d'accès à la formation et/ou d'atteinte des objectifs définis dans le Plan d'actions personnalisé des Chercheurs d'Emploi accompagnés individuellement.

* *
*

Partie II. Missions complémentaires

Chapitre 1. Contribution à l'augmentation du volume d'emplois accessibles aux Bruxellois

Article 42. Définition des activités

Dans le cadre du présent Contrat, sans préjudice de l'évolution des lois spéciales de réforme institutionnelle, Actiris s'engage à contribuer à l'augmentation du volume d'emplois accessibles aux Bruxellois, notamment selon les activités suivantes :

- L'aide à l'autocréation d'emploi et à l'emploi indépendant par l'identification des Chercheurs d'Emploi susceptibles de créer leur propre emploi et leur orientation vers les organismes d'aide ad hoc ;
- L'introduction de clauses sociales et sociétales ;
- La mise en œuvre et la gestion des Programmes d'Emploi.

Article 43. Activités d'aide à l'autocréation d'emploi

Par le présent Contrat, Actiris s'engage à soutenir les dispositifs d'aide à l'autocréation d'emploi au moyen de Conventions de Partenariat, ces dispositifs constituant une activation positive des Chercheurs d'Emploi tout en maintenant leurs droits pendant la durée de l'accompagnement.

Article 44. Clauses sociales et sociétales

Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale entend encourager le recours aux clauses sociales dans les cahiers spéciaux des charges des organismes publics afin d'amplifier la politique d'insertion socioprofessionnelle. L'article 18 de la loi du 24 décembre 1993 permet d'inclure des clauses sociales dans le cahier spécial des charges d'un appel d'offres ou dans les critères d'exécution de marché, sous certaines conditions.

Dans le cadre du présent Contrat, Actiris s'engage à intégrer des clauses sociales et sociétales dans les cahiers spéciaux des charges des marchés publics dont Actiris est le pouvoir adjudicateur. Actiris veillera également à respecter les prescriptions en matière de critères environnementaux, conformément à la circulaire et à la législation en vigueur, que ce soit pour les marchés de fournitures, de services et de travaux.

Actiris s'engage à mettre en place un service de facilitation en charge du suivi des clauses sociales afin d'aider les entreprises adjudicataires dans la gestion des dossiers de clauses sociales, notamment en assurant le suivi de stagiaires engagés dans ce cadre.

Article 45. Activités de gestion des Programmes d'emploi

Conformément à l'Ordonnance du 18 janvier 2011 et sans préjudice de l'évolution des lois spéciales de réforme institutionnelle, Actiris s'engage à gérer les différents Programmes d'emploi dans le but de contribuer à une augmentation du volume d'emplois accessibles aux Bruxellois.

Cette activité couvre les tâches nécessaires à la gestion par Actiris des Programmes d'emploi, notamment :

- Instruction des dossiers de demande de participation à un Programme d'emploi par un Employeur ou un Chercheur d'Emploi le cas échéant ;
- Gestion des conventions et exécution des paiements dans le cadre des Programmes d'emploi ;
- Inspection du respect des conditions des conventions dans le cadre des Programmes d'emploi.

Le financement des Programmes d'emploi est assuré par les subventions visées à l'Article 114.

Article 46. Délai de mise en œuvre et budget

L'action d'Actiris vise les objectifs stratégiques précités en matière de contribution à l'augmentation du volume d'emplois accessibles aux Bruxellois, tels que prévus par ce Contrat.

Le Plan de développement annuel d'Actiris détaillera les modalités d'exécution de cette mise en œuvre en présentant, en premier lieu, les possibilités d'optimisation et de réallocation des ressources existantes. Les besoins de moyens financiers additionnels nécessaires à la réussite de la mise en œuvre des options stratégiques retenues par le présent Contrat, seront identifiés, quantifiés et justifiés par Actiris dans le cadre de l'élaboration de son Plan de développement annuel. Actiris adressera ce Plan au Ministre, ainsi qu'une demande circonstanciée relative aux moyens nécessaires à son exécution. Après accord entre Actiris et le Ministre, le Ministre introduira cette demande auprès du Gouvernement. En cas de non mise à disposition de ces moyens, les objectifs définis dans le Plan de développement annuel seront adaptés en fonction des moyens disponibles.

Article 47. Suivi, résultat et performance

La réalisation efficace des tâches décrites au Chapitre 1 de la Partie II du Titre II « Contribution à l'augmentation du volume d'emplois accessibles aux Bruxellois » est vérifiée par les indicateurs associés aux activités de l'Article 42, l'Article 43, l'Article 44 et de l'Article 45 tel que spécifié à l'Annexe 1.

En matière de mise en œuvre des activités liées à la mission de contribution à la création nette d'emplois bruxellois, Actiris évaluera les aspects suivants :

- Budget des Programmes d'emploi ;
- Utilisation des budgets disponibles.

Chapitre 2. Mission d'observation du marché de l'emploi

Article 48. Définition des activités et objectifs stratégiques

Dans le cadre du présent Contrat, Actiris s'engage à décliner la mission d'observation du marché de l'emploi selon les activités suivantes :

- La récolte et la diffusion, à la demande et de manière proactive, de données relatives au marché régional de l'emploi et à son fonctionnement ;
- L'information des différents acteurs du marché de l'emploi sur l'état et les évolutions du marché ;
- La réalisation d'analyses et études stratégiques et opérationnelles du marché régional de l'emploi. Ces analyses sont réalisées soit à l'initiative d'Actiris de manière proactive et prospective soit sur demande du Ministre ;
- Le soutien à la production des données primaires nécessaires pour le suivi des Indicateurs du Contrat de gestion ;
- La réalisation d'analyses longitudinales du parcours des Chercheurs d'Emploi ;
- La préparation de recommandations applicables à la gestion du marché régional de l'emploi destinées au public, au Comité de gestion et au Ministre ;
- Le soutien aux décisions prises dans le cadre de la mission de Régisseur dont le diagnostic préalable à la conception des plans d'actions, les évaluations préalables à la mise en œuvre de dispositifs ;
- L'élaboration périodique d'un état des lieux des politiques d'emploi et des actions menées par les différents acteurs.

Conformément à l'Article 95, cette mission est réalisée par un Service spécifiquement dédié à cette mission, dépendant de la Direction Générale et dénommé « Observatoire bruxellois du marché de l'emploi ».

Le contenu des analyses de l'Observatoire n'implique pas les parties au présent Contrat. Les résultats de ces travaux sont cependant systématiquement transmis pour information aux membres du Comité de Gestion et au Ministre.

Dans le cadre de la mise en œuvre de cette mission d'observation du marché de l'emploi, les priorités stratégiques que poursuit Actiris sont les suivantes :

- Obtenir une vision du marché du travail bruxellois dans sa totalité (secteurs, offres qui dépassent le cadre actuel des offres reçues par Actiris). Cette analyse peut être étendue à une vision prospective ainsi qu'à la situation prévalant dans la zone métropolitaine ;
- Objectiver et visibiliser les tensions sur le marché, notamment, par le biais d'un état des lieux du marché de l'emploi, en ce compris la qualité de l'emploi, des principaux facteurs le déterminant, de l'étude des grandes tendances et besoins en termes d'emploi et de compétences ;
- Analyser les interdépendances entre le marché de l'emploi régional bruxellois et les autres Régions ;
- Fournir les données nécessaires au monitoring du marché de l'emploi ;
- Développer une approche permettant de confronter les besoins des Chercheurs d'Emploi et des Employeurs ainsi que l'offre du territoire pour orienter les décisions en matière de recours aux Partenaires ;
- Renforcer les collaborations externes, notamment avec les organismes fédéraux et régionaux chargés de statistiques, en leur transmettant les données primaires collectées et nécessaires à leurs études et en élaborant un programme de coopération visant une complémentarité et un renforcement réciproque des actions

et plus généralement développer les synergies nécessaires avec d'autres organismes spécialisés ;

- Organiser une meilleure disponibilité des informations de l'Observatoire en interne et vers le Comité de Gestion ;
- Encourager les collaborations avec Bruxelles Formation et le VDAB RDB en matière d'échange d'informations relatives au marché de l'emploi et au champ de la formation, visant à nourrir les programmes et actions de chacun des organismes ;
- Construire et délivrer des connaissances opérationnelles relatives aux entreprises qui recrutent, aux profils des Chercheurs d'Emploi, aux besoins en main-d'œuvre par secteur d'activité économique et niveau de qualification.

Une attention particulière est donnée au-delà des productions réalisées, à l'usage et l'intérêt de celles-ci pour Actiris et autres acteurs concernés ainsi qu'à la visibilité et la communication des informations récoltées.

Article 49. Délai de mise en œuvre et budget

Le Plan de développement annuel d'Actiris détaillera les modalités d'exécution de cette mise en œuvre en présentant, en premier lieu, les possibilités d'optimisation et de réallocation des ressources existantes. Les besoins de moyens financiers additionnels nécessaires à la réussite de la mise en œuvre des options stratégiques retenues par le présent Contrat, seront identifiés, quantifiés et justifiés par Actiris dans le cadre de l'élaboration de son Plan de développement annuel. Actiris adressera ce Plan au Ministre, ainsi qu'une demande circonstanciée relative aux moyens nécessaires à son exécution. Après accord entre Actiris et le Ministre, le Ministre introduira cette demande auprès du Gouvernement. En cas de non mise à disposition de ces moyens, les objectifs définis dans le Plan de développement annuel seront adaptés en fonction des moyens disponibles.

Article 50. Suivi, résultat et performance

La réalisation efficace des tâches décrites Chapitre 2 de la Partie II du Titre II « Mission d'observation du marché de l'emploi » est vérifiée par les indicateurs associés à l'Article 48 tel que spécifié à l'Annexe 1.

En matière de mise en œuvre des activités liées à la mission d'observation du marché de l'emploi, Actiris évaluera les aspects suivants :

- Réalisation annuelle d'un état des lieux du marché de l'emploi et de ses évolutions ;
- Réalisation mensuelle d'un état de la demande d'emploi dans les meilleurs délais.

Chapitre 3. Matching et accompagnement à l'international

Article 51. Actions sur le plan international

Dans un contexte d'internationalisation croissante des marchés de l'emploi, Actiris s'engage à définir une stratégie visant à :

- Mettre à l'emploi un public spécifique notamment via EURES, en étroite synergie et intégration avec les Directions d'Actiris ;
- Promouvoir les opportunités d'emploi et de stage des Chercheurs d'Emploi bruxellois dans d'autres pays à travers l'organisation d'événements ;
- Contribuer quantitativement et qualitativement par des actions de veille opérationnelle et des projets, et ce en priorité au sein de l'Union Européenne ;
- Représenter et positionner Actiris dans les réseaux européens et/ou mondiaux. Un reporting régulier de la participation d'Actiris à ces réseaux sera opéré vers le Comité de Gestion ;
- Organiser la collaboration et les synergies utiles avec les acteurs européens.

Dans le cadre du présent Contrat, Actiris s'engage à décliner les actions à l'international selon les activités suivantes :

- Les activités de mise à l'emploi par le biais de la mobilité géographique ;
- Les activités de relations institutionnelles ;
- Les activités de benchmarking et de veille stratégique ;
- Les activités de coopération.
-

Article 52. Mise à l'emploi d'un public spécifique via la mobilité géographique

En tant que Service Public d'Emploi, Actiris est chargé de mettre en œuvre l'obligation européenne d'organiser la mobilité géographique et professionnelle de la main-d'œuvre. Cela couvre principalement la diffusion d'informations sur la mobilité, l'accompagnement à la mobilité, le matching entre les Bruxellois souhaitant une mobilité à l'international et les offres d'emploi à l'international.

Ces activités comprendront, prioritairement, les aspects suivants :

- Intégrer l'information de base sur les possibilités qu'offre la mobilité européenne au sein des services d'Actiris, en contact avec le public ;
- Affiner la base de données des Bruxellois désireux de travailler à l'étranger en termes de profil et d'attentes ;
- Développer une offre de service d'accompagnement spécialisé sur certains secteurs ou sur certains pays correspondant au profil et aux attentes du public bruxellois ;
- Offrir des possibilités de stages à l'étranger aux jeunes Bruxellois ;
- Offrir des possibilités d'expérience professionnelle à l'étranger aux Bruxellois en favorisant le matching entre les personnes souhaitant une expérience à l'étranger et des offres d'emploi à l'international par le biais de :
 - La diffusion d'offres d'emploi à l'international d'entreprises ayant leur siège social à Bruxelles mais ayant des sièges d'exploitation ou d'activité à l'étranger ;
 - La diffusion d'offres d'emploi à l'international d'entreprises ayant leur siège social à l'étranger ;
 - La présélection ;
 - L'organisation de jobdating.

Article 53. Activités de relations institutionnelles

Actiris International représentera Actiris dans les réseaux européens et internationaux d'emploi, et y positionnera Actiris comme un acteur majeur, incontournable du marché de l'emploi.

Actiris International favorisera le partenariat et la collaboration avec des acteurs d'emploi européens ou internationaux permettant d'inscrire Actiris dans un réseau utile à la bonne réalisation de ses missions.

Article 54. Activités de benchmarking

A partir de son réseau à l'international, Actiris International exploitera et capitalisera l'expérience des autres services publics d'emploi. Il contribuera ainsi quantitativement et qualitativement à la mise en œuvre de ses missions d'opérateur et de régisseur, en favorisant l'innovation dans ses méthodes et dans ses approches, par des actions de veille opérationnelle (benchmark) et des projets, et ce, en priorité au sein de l'Union européenne.

Article 55. Activités de coopération

En tant que service public ouvert à l'international, Actiris sera à l'origine de conclusions d'accords de coopération et/ou de collaboration entre Actiris et les Services Publics d'Emploi d'autres pays, pour que la richesse de la diversité des expériences permette le développement d'outils ou de stratégies innovants. Actiris International stimulera ou portera des projets innovants en étroite collaboration avec les Directions d'Actiris.

Les activités prévues dans ce chapitre sont traduites dans le Plan de développement annuel et font l'objet d'un rapport annuel d'activités.

* *
*

Partie III. Missions Payantes

Article 56. Définition des activités

Dans l'attente du transfert de ces missions, Actiris s'engage à réaliser toute activité nécessaire à ses Missions Payantes et à ne réaliser aucune autre activité payante à l'exception de donner à bail ou sous-louer tout ou partie des immeubles dont Actiris est propriétaire ou locataire.

Les Activités associées aux Missions Payantes d'Actiris sont visées à l'Article 11.

Article 57. Transfert et cessation des Missions Payantes

Actiris et le Gouvernement s'engagent à tout mettre en œuvre pour permettre le transfert, pour le 1^{er} juillet 2013 au plus tard, de l'ensemble des Missions payantes dans une société anonyme dont la Région sera actionnaire majoritaire.

Actiris s'engage à établir un plan de transfert sur base des dispositions suivantes :

- Une identification des membres du personnel affecté par Actiris aux Missions Payantes à réallouer ou à transférer, en cas d'accord de leur part, pour effectuer un travail de même qualité ;
- Les délais et modalités de transfert vers la société anonyme ou d'autres services d'Actiris du personnel affecté par Actiris à ces missions.

Dans l'attente de l'exécution de ce plan de transfert, Actiris s'engage à continuer à exercer ces missions dans la continuité du service public.

* *
*

TITRE III. FONCTION DE RÉGISSEUR ET COLLABORATIONS AVEC LES ACTEURS BRUXELLOIS DE LA FORMATION ET AVEC LES AUTRES SERVICES D'EMPLOI

Chapitre 1. Fonction de Régisseur

Article 58. Activités de Régisseur

Dans une optique d'amélioration continue des services et de complémentarité entre acteurs, Actiris s'engage à poursuivre le développement, en parallèle, de ses activités d'Opérateur et de Régisseur, tout en renforçant ses relations avec les Partenaires, qu'ils soient privés ou publics, marchands ou non marchands. La fonction de Régisseur a pour objectif final de diversifier, adapter et amplifier l'offre existante au niveau bruxellois en vue de répondre plus adéquatement aux besoins des Chercheurs d'Emploi et des Employeurs.

Pour ce faire, Actiris développe quatre types d'actions essentielles :

- Un rôle de conception et de proposition d'orientations stratégiques et opérationnelles d'Actiris pour les matières qui relèvent de ses Missions ainsi qu'un rôle de consultation avec les Partenaires ;
- Un rôle de recommandation et d'encadrement ;
- Un rôle de mise en œuvre et de suivi des Partenariats ;
- Un rôle d'évaluation globale des dispositifs et des actions des Partenaires.

La priorité stratégique que poursuit Actiris en la matière est d'assumer le rôle de Régisseur en concluant avec les Opérateurs *ad hoc* des Conventions de partenariat afin de garantir que les Chercheurs d'Emploi qui sont accompagnés reçoivent un support adapté, renforcé et de qualité.

Article 59. Organisation des collaborations avec les Partenaires

Dans le cadre de sa fonction de Régisseur et selon les objectifs portés par le présent Contrat, Actiris s'engage à clarifier son positionnement stratégique, tenant compte du contexte socio-économique et des besoins spécifiques bruxellois.

Dans le respect de ses missions de service public, le positionnement stratégique d'Actiris repose d'une part sur l'offre de services qu'Actiris entend développer en tant qu'Opérateur et sur l'offre de services qu'Actiris entend stimuler en tant que Régisseur, d'autre part.

Actiris s'engage à respecter les lignes directrices suivantes dans l'organisation de ses Partenariats :

- Respect du positionnement stratégique d'Actiris en aval du présent Contrat et reprenant les services pris en charge par Actiris et ceux pour lesquels Actiris collaborera avec des Partenaires ;
- Evaluation des prestations réalisées par les Partenaires, en ce compris les aspects de coûts ;
- Concentration des Partenariats sur des actions visant à rencontrer les missions d'Actiris envers les Chercheurs d'Emploi et les Employeurs ;
- Assurance de la participation des Maisons de l'Emploi à la mise en œuvre de la stratégie globale d'Actiris, en particulier en matière d'Accompagnement individualisé.

Article 60. Activités de gestion, de suivi et de contrôle des Conventions de Partenariat

Cette activité couvre les tâches de gestion, de suivi et de contrôle par Actiris des Conventions :

- Conclues notamment en exécution de l'article 7 de l'Ordonnance du 18 janvier 2001 et de l'Arrêté du 28 février 2008 ;
- Dans le cadre desquelles les Opérateurs d'emploi prestent, pour le compte d'Actiris, des activités d'Accompagnement vers lesquelles les Chercheurs d'Emploi sont orientés par Actiris dans le cadre de la mise en œuvre de leur Plan d'actions personnalisé.

Ces Conventions sont dénommées Conventions de Partenariat et permettent à Actiris de réaliser ses missions indirectement, par des Partenaires.

Dans le cadre du présent Contrat, Actiris s'engage à :

- Poursuivre le développement de processus transparents et fiables permettant de contrôler les résultats et livrables, notamment en termes de prestations et de résultats en vue de déterminer le montant effectivement dû ainsi que préparer le contrôle des pièces justificatives et participer au contrôle ;
- Intégrer systématiquement dans les Conventions de Partenariat des indicateurs de suivi, de résultat et de performance, liés au moins au volume des prestations fournies par les Partenaires et visant à estimer l'impact des prestations réalisées sur la capacité des Chercheurs d'Emploi à trouver un emploi ;
- Evaluer les actions, en tenant compte des éléments du contexte, en ce compris la mesure de leur impact en regard des objectifs fixés et de l'efficacité de chacun des modes de recours aux partenaires ;
- Contrôler et évaluer l'atteinte des objectifs de la stratégie globale et assurer le reporting vers le Comité de gestion ;
- Mettre en œuvre la gestion, le contrôle et le suivi des conventions relatives aux chèques ainsi qu'au Conseil de la non-discrimination et de la diversité.

Article 61. Suivi, résultat et performance

La réalisation efficace des tâches décrites à la Partie I du Titre III « Fonction de Régisseur » est vérifiée par les indicateurs associés à l'Article 58, l'Article 59 et de l'Article 60 tel que spécifié à l'Annexe 1.

En matière de résultats et de performances plus spécifiquement relatifs à la fonction de Régisseur, Actiris évaluera les aspects suivants :

- Allocation des moyens budgétaires pour des actions menées par des Partenaires en fonction du type d'offre à stimuler et cadrer ;
- Niveau de recours aux partenaires en fonction du type de prestations et des publics pris en charge ;
- Utilisation des différents modes de recours aux Partenaires.

Chapitre 2. Collaborations avec les organismes publics bruxellois de formation

Article 62. Concertation et collaboration entre Actiris et Bruxelles Formation

Afin d'assurer davantage de fluidité dans le parcours du Chercheur d'Emploi et dans une logique de cohérence sur l'ensemble de la Région, Actiris et Bruxelles Formation veillent à organiser leurs Activités en concertation suivant le parcours du Chercheur d'Emploi à travers ses dimensions Emploi et Formation.

Afin de favoriser l'insertion des Chercheurs d'Emploi sur le marché du travail, la concertation et les collaborations d'Actiris et de Bruxelles Formation s'articulent autour des principes suivants :

- L'échange d'informations concernant l'observation du marché de l'emploi et du champ de la formation ;
- L'échange de données et la mise en œuvre d'un dossier unique du Chercheur d'Emploi tel que visé à l'Article 64 ;
- La gestion d'un espace de travail commun ayant pour objectif d'organiser l'information et le conseil en matière d'emploi et de formation, sur les possibilités de formation et la connaissance des métiers ;
- L'attention portée aux Publics et le partage des connaissances en la matière ainsi que des expertises sectorielles ;
- La gestion des flux et l'orientation des Chercheurs d'Emploi vers la formation ;
- L'accompagnement à l'emploi à la suite d'un parcours de formation ;
- La gestion du partenariat conjoint emploi-formation par le biais de la clarification du processus de prise en charge du Chercheur d'Emploi comprenant des transversalités intégrant les actions menées par Actiris, Bruxelles Formation et les Partenaires, nécessitant une collaboration accrue et la définition de processus communs afin de permettre une prise en charge intégrée des Chercheurs d'Emploi ;
- Le partage d'outils IT et d'espace immobilier dans un souci d'économie à l'échelle bruxelloise ;
- Une communication concertée et renforcée dans l'optique d'une plus grande synergie.

Dans l'esprit de la mise en œuvre du New Deal (« Pacte de Croissance Urbaine Durable »), Actiris veillera à proposer l'organisation de réunions conjointes des Comités de gestion d'Actiris et de Bruxelles Formation.

Ces principes seront mis en œuvre selon les modalités prévues tant au présent Contrat qu'au Plan de développement annuel qui en découlera.

Article 63. Concertation et collaboration entre Actiris et le VDAB RDB

Afin d'assurer davantage de fluidité dans le parcours du Chercheur d'Emploi et dans une logique de cohérence sur l'ensemble de la Région, les Activités d'Actiris sont organisées en concertation avec le VDAB RDB suivant le parcours du Chercheur d'Emploi à travers ses dimensions Emploi et Formation.

Afin de favoriser l'insertion des Chercheurs d'Emploi sur le marché du travail, la concertation et les collaborations d'Actiris et du VDAB RDB s'articulent autour des principes suivants :

- L'échange d'informations concernant l'observation du marché de l'emploi et du champ de la formation ;
- L'échange de données et la mise en œuvre d'un dossier unique du Chercheur d'Emploi tel que visé à l'Article 64 ;
- L'attention portée aux Publics et le partage des connaissances en la matière ainsi que des expertises sectorielles ;
- La gestion des flux et l'orientation des Chercheurs d'Emploi vers la formation ;
- L'accompagnement à l'emploi à la suite d'un parcours de formation ;
- La gestion du partenariat conjoint emploi-formation par le biais de la clarification du processus de prise en charge du Chercheur d'Emploi comprenant des transversalités intégrant les actions menées par Actiris, le VDAB RDB et les Partenaires, nécessitant une collaboration accrue et la définition de processus communs afin de permettre une prise en charge intégrée des Chercheurs d'Emploi ;
- Le partage d'outils IT et d'espace immobilier dans un souci d'économie à l'échelle bruxelloise
- Une communication concertée et renforcée dans l'optique d'une plus grande synergie.

Dans l'esprit de la mise en œuvre du New Deal (« Pacte de Croissance Urbaine Durable »), Actiris veillera à proposer l'organisation de réunions conjointes des Comités de gestion d'Actiris et du VDAB.

Ces principes seront mis en œuvre selon les modalités prévues tant au présent Contrat qu'au Plan de développement annuel qui en découlera.

Article 64. Dossier unique du Chercheur d'Emploi

Actiris s'engage à développer et décliner les potentialités du dossier unique du Chercheur d'Emploi, à l'améliorer et à le concrétiser endéans un délai de 24 mois à compter de l'entrée en vigueur du présent Contrat. Actiris s'engage à développer le dossier unique du Chercheur d'Emploi en collaboration continue avec Bruxelles Formation et, si possible, en collaboration avec le VDAB RDB voire le VDAB et le FOREM, notamment dans le cadre de Synerjob.

Actiris s'engage à être l'initiateur et le responsable premier du dossier unique ainsi qu'à en assurer la gestion. Actiris s'engage à être le garant des fonctionnalités de ce système, tout en collaborant avec les services publics de formation et les autres Partenaires.

Pour ce faire, Actiris s'engage à :

- Endéans le mois à compter de l'entrée en vigueur du présent Contrat, demander la convocation un Comité de Gestion conjoint Actiris et Bruxelles Formation afin de traiter du dossier unique ;
- Endéans les 3 mois à compter de l'entrée en vigueur du présent Contrat :
 - Mettre en place une cellule projet et un responsable opérationnel pour le suivi de ce chantier ;
 - Prendre les contacts exploratoires avec Bruxelles Formation, le VDAB, le FOREM et les Partenaires principaux en vue d'obtenir un premier accord de principe sur les modes de collaboration ;
 - A défaut d'un accord entre Actiris et Bruxelles Formation, Actiris demandera la convocation d'un Comité de Gestion conjoint aux deux institutions et le cas échéant, saisira son Ministre de Tutelle ;

- Faire rapport de ses travaux au Comité de Gestion et demander la convocation d'un Comité de Gestion conjoint à Actiris et Bruxelles Formation.
- Endéans les 6 mois à compter de l'entrée en vigueur du présent Contrat :
 - Signer le protocole d'accord complet de collaboration avec Bruxelles Formation, et si possible avec les autres Partenaires (Ministre, Comité de Gestion et Directions Générales). Le cas échéant, un protocole d'accord sera également signé avec le VDAB RDB ;
 - A défaut d'un accord entre Actiris et Bruxelles Formation, Actiris demandera la convocation d'un Comité de Gestion conjoint aux deux institutions et le cas échéant, saisira son Ministre de Tutelle.
- Endéans les 9 mois à compter de l'entrée en vigueur du présent Contrat :
 - Définir l'étendue des services devant être fournis au bénéfice des Chercheurs d'Emploi, des Employeurs et des Partenaires d'Actiris pour le développement et le déploiement d'un dossier unique performant et structurer la feuille de route ;
 - Définir le plan IT pour la mise en œuvre complète du dossier unique ;
 - Renforcer l'allocation des ressources humaines et la structuration du Département informatique pour permettre le développement et la mise en œuvre du dossier unique.
- Endéans les 12 mois à compter de l'entrée en vigueur du présent Contrat :
 - Structurer et définir l'approche de marché en vue de lancer un ou des appels d'offres pour le développement et la mise en œuvre du dossier unique.

Actiris s'engage à définir et à développer avec Bruxelles Formation et le VDAB RDB les besoins d'information nécessaires à la transmission d'information qualitative et à les intégrer dans les systèmes technologiques. Actiris s'engage à mettre en œuvre prioritairement, en collaboration avec Bruxelles Formation et le VDAB RDB, l'échange de données qualitatives du parcours du Chercheur d'Emploi et les données relatives à la mise à l'emploi des Stagiaires, notamment par l'exploitation des flux de la Banque Carrefour.

Article 65. Gestion des flux et orientation des Chercheurs d'Emploi

Actiris collaborera avec Bruxelles Formation et le VDAB RDB en matière d'information et d'orientation des Chercheurs d'Emploi en vue de fluidifier leurs parcours et de mettre en place, pour chacun des Organismes, une gestion prévisionnelle des flux.

Les enjeux stratégiques de cette gestion des flux sont d'assurer la transmission d'information entre les Organismes publics, de s'accorder sur les seuils d'accès de chacun des Organismes et d'en informer au mieux les Chercheurs d'Emploi afin d'améliorer l'orientation de ces derniers.

Dans le cadre de ses collaborations avec Bruxelles Formation et le VDAB RDB, Actiris s'engage à aborder les orientations et aspect suivants :

- Clarification des rôles de chacun des Organismes entre l'élaboration du plan d'actions personnalisé, du ressort d'Actiris, et l'élaboration du parcours de formation, du ressort des opérateurs de formation, et les modalités d'orientation des Chercheurs d'Emploi dotés un Plan d'actions personnalisé vers le champ de la formation dans les cas suivants :
 - Plan d'actions personnalisé en élaboration présentant des besoins d'information et de conseil relatifs aux parcours de formation possibles,

- Plan d'actions personnalisé clarifié comprenant une action de formation nécessitant a priori une remise à niveau,
- Plan d'actions personnalisé clarifié comprenant une action de formation précise ;
- Définition des modalités mises en œuvre par chacun des organismes en matière de clarification et de tests de compétences des Chercheurs d'Emploi. Actiris s'engage à établir des transversalités avec Bruxelles Formation et le VDAB RDB en la matière et à définir une approche cohérente et intégrée avec l'institution de formation ;
- Gestion, avec Bruxelles Formation, d'un espace de travail commun - « Carrefour Formation/Destination Métiers » - en charge :
 - De l'organisation d'actions individuelles et collectives d'information et de conseil sur les possibilités de formation, la connaissance des métiers et le marché de l'emploi ;
 - De la diffusion d'une information actualisée relative au marché de l'emploi, aux secteurs d'activités, aux référentiels métiers, aux conditions d'exercice du métier et aux formations, notamment par le renforcement des collaborations avec les secteurs professionnels ; De la mise à disposition des autres partenaires en charge de l'accompagnement et de la gestion des parcours des Chercheurs d'Emploi d'une information complète et opérationnelle relative aux entrées en formation, au calendrier des formations, au nombre de places disponibles... en vue de fluidifier les parcours ;
- Détermination commune des aspects à évaluer dans le cadre de la définition d'un projet de formation au sein des plans d'actions dans le cadre de l'Accompagnement individualisé ;
- Amélioration de l'information et de l'expertise des Conseillers Emploi sur l'offre de formation de Bruxelles Formation, du VDAB RDB et des prérequis en termes de compétences.

Article 66. Accompagnement vers l'emploi à l'issue de la formation

A l'issue de la formation, Actiris doit obtenir les informations relatives aux compétences acquises par le Chercheur d'Emploi par le biais du dossier unique.

A la suite de l'achèvement de la formation des Chercheurs d'Emploi, Actiris s'engage à organiser des actions d'intermédiation et d'insertion sur le marché de l'emploi.

Afin de rendre le plus fluide possible le parcours des Chercheurs d'Emploi, Actiris s'engage à prendre systématiquement en charge les Chercheurs d'Emploi à l'issue de la formation et à aborder les orientations et aspects suivants dans l'Accord de collaboration avec Bruxelles Formation et le VDAB RDB :

- Collaboration accrue avec le service de formation soit par une présence éventuelle de collaborateurs d'Actiris à l'issue des sessions de formation de Bruxelles Formation et du VDAB RDB soit par un canal privilégié de transmission des informations relatives aux profils des Chercheurs d'Emploi en fin de formation ;
- Mise en place si nécessaire de modules spécifiques d'accompagnement à l'emploi en fin de formation ;
- Echange systématisé de données qualitatives sur les compétences des Chercheurs d'Emploi par le biais du dossier unique.

Article 67. Accompagnement vers l'emploi après une validation des compétences

Actiris s'engage à organiser des actions d'intermédiation et d'insertion sur le marché de l'emploi pour chaque Chercheur d'Emploi ayant réussi une épreuve de validation des compétences. Dans ce cadre, Actiris s'engage à aborder les aspects suivants avec Bruxelles Formation et le VDAB RDB :

- Collaboration accrue avec le service de formation soit par une présence de collaborateurs d'Actiris à l'issue des sessions de validation des compétences organisées par les centres agréés soit par un canal privilégié de transmission des informations relatives aux profils des Chercheurs d'Emploi dont les compétences ont été validées ;
- Mise en place de modules spécifiques d'accompagnement à l'emploi après la validation des compétences ;
- Echange systématisé de données qualitatives sur les compétences acquises des Chercheurs d'Emploi par le biais du dossier unique.

Article 68. Centres de Référence Professionnelle

Actiris s'engage à participer à la création – si des moyens nouveaux sont disponibles pour ce faire, et suite à une étude externe en appuyant la plus-value – et à l'animation des Centres de Référence, en tant que structures partenariales permettant de rassembler les opérateurs de l'emploi et de la formation ainsi que les fonds sectoriels et secteurs professionnels visant au cofinancement des actions par les partenaires privés et publics afin d'organiser la veille sur les évolutions sectorielles, de favoriser l'adéquation entre les besoins de compétences des Employeurs et l'offre de formation, et la promotion de la formation professionnelle des Bruxellois dans des secteurs déterminés.

Dans le cadre du présent Contrat, Actiris s'engage, en collaboration avec Bruxelles Formation et le VDAB RDB, à mettre en œuvre le Protocole d'Accord-cadre visant la création des Centres de Référence. Dans ce contexte, les principaux enjeux stratégiques qui constituent autant d'engagements d'Actiris sont les suivants :

- La participation au Comité de création de chaque Centre de Référence ;
- La participation au Conseil d'Administration et à l'Assemblée Générale de chaque Centre de Référence ;
- La participation au Comité de Pilotage de suivi des Centres de Référence ;
- L'élaboration, en collaboration avec Bruxelles Formation et le VDAB-RDB, d'un canevas commun à tous les Centres de Référence pour leurs plans d'action annuels ;
- La mise en réseau, en collaboration avec Bruxelles Formation et le VDAB-RDB, des différents Centres de Référence par la participation aux réunions de suivi lesquelles sont présidées par ACTIRIS.

Article 69. Partenariat conjoint Emploi-Formation

Dans le cadre de l'articulation entre l'Emploi et la Formation, et dans le but de favoriser la mise à l'emploi des Chercheurs d'Emploi, Actiris renforcera ses collaborations avec Bruxelles Formation et le VDAB RDB dans les domaines suivants :

- Collaboration dans le cadre de la gestion des FPI et IBO ;
- Renforcement de la collaboration en matière d'identification des besoins des Employeurs en termes de développement des compétences de la main d'œuvre,

notamment par la signature d'accords conjoints tripartites entre les entreprises, Actiris et Bruxelles Formation ou entre les entreprises, Actiris et le VDAB RDB ;

- Collaboration dans le cadre du développement de la validation des compétences au sein du Comité bruxellois de la validation ;
- Collaboration dans le cadre des cellules pour l'emploi mises en place en application du Pacte de solidarité entre générations et de l'Accord de coopération relatif à la mobilité interrégionale des Chercheurs d'Emploi;
- Renforcement de la collaboration dans le cadre du protocole d'accord conclu d'une part entre Actiris et Bruxelles Formation et entre Actiris et le VDAB RDB, d'autre part, visant la gestion coordonnée du dispositif d'insertion socioprofessionnelle ;
- Clarification des modalités de mise en œuvre du test de compétences ainsi que du périmètre des activités de chacun des services publics en la matière ;
- Partage d'infrastructures.

Article 70. Modalités de mise en œuvre des collaborations

L'opérationnalisation et la mise en œuvre des collaborations stratégiques précitées entre Actiris et Bruxelles Formation font l'objet de la conclusion d'Accords de collaboration entre Actiris et Bruxelles Formation, en application de l'Accord de coopération entre la Région de Bruxelles-Capitale et la Commission communautaire française, concernant les politiques croisées « Emploi-Formation ».

L'Accord de collaboration fait l'objet d'un plan d'actions opérationnel, lequel est décliné ou réévalué annuellement lors de l'adoption des plans d'entreprise de chacune des deux institutions. Pour Actiris, ce plan est intégré et fait l'objet d'un chapitre spécifique dans le Plan de développement annuel tel que visé à l'Article 105.

Le plan d'actions annuel entre Actiris et Bruxelles Formation fait l'objet d'un suivi régulier au sein du Comité de développement stratégique Actiris – Bruxelles Formation. L'évaluation des collaborations entre Actiris et Bruxelles Formation est notamment assurée par un tableau de bord et un monitoring permettant de mesurer les plus-values apportées par le développement desdites collaborations. Cette évaluation fait l'objet d'un rapport semestriel présenté aux Comités de gestion des deux organismes réunis conjointement. Cette évaluation fait également l'objet d'une présentation une fois par an au Ministre de l'Emploi de la Région de Bruxelles-Capitale pour Actiris et au Ministre ayant en charge la Formation professionnelle à la Commission communautaire française pour Bruxelles Formation. Le ou les Ministre(s) peu(ven)t proposer des réorientations et/ou des nouvelles collaborations stratégiques à mettre en œuvre.

Quant à l'opérationnalisation et à la mise en œuvre des collaborations stratégiques précitées entre Actiris et le VDAB pour ses activités de formation sur Bruxelles, elles font l'objet de la conclusion d'un Accord de collaboration entre Actiris et le VDAB RDB.

L'Accord de collaboration fait l'objet d'un plan d'actions opérationnel, lequel est décliné ou réévalué annuellement lors de l'adoption des plans d'entreprise de chacune des deux institutions. Pour Actiris, ce plan est intégré et fait l'objet d'un chapitre spécifique dans le Plan de développement annuel tel que visé à l'Article 105.

Le plan d'actions annuel entre Actiris et VDAB RDB fait l'objet d'un suivi régulier au sein de chacun des Comités de Gestion et, s'il échet, du Comité de Gestion conjoint Actiris-VDAB RDB.

Article 71. Délai de mise en œuvre et budget

L'action d'Actiris vise la réalisation des objectifs stratégiques précités en matière de collaboration avec les organismes publics bruxellois de formation, tels que prévus par ce Contrat.

Le Plan de développement annuel d'Actiris détaillera les modalités d'exécution de cette mise en œuvre en présentant, en premier lieu, les possibilités d'optimisation et de réallocation des ressources existantes. Les besoins de moyens financiers additionnels nécessaires à la réussite de la mise en œuvre des options stratégiques retenues par le présent Contrat, seront identifiés, quantifiés et justifiés par Actiris dans le cadre de l'élaboration de son Plan de développement annuel. Actiris adressera ce Plan au Ministre, ainsi qu'une demande circonstanciée relative aux moyens nécessaires à son exécution. Après accord entre Actiris et le Ministre, le Ministre introduira cette demande auprès du Gouvernement. En cas de non mise à disposition de ces moyens, les objectifs définis dans le Plan de développement annuel seront adaptés en fonction des moyens disponibles.

Chapitre 3. Collaborations avec les autres organismes régionaux d'emploi

Article 72. Concertation et collaboration entre Actiris et le FOREM

Actiris s'engage à renforcer ses collaborations avec le FOREM. Ces collaborations porteront notamment sur les aspects suivants :

- Les investissements conjoints dans le cadre du développement d'outils informatiques ou de transfert de certains d'entre eux, et plus particulièrement dans le cadre du développement du Dossier Unique du Chercheur d'Emploi ou des outils de tests de compétences ;
- L'échange d'Offres d'emploi entre les deux services publics de l'emploi ;
- Le partage d'infrastructures, notamment dans le cas d'infrastructures de pointe nécessitant des investissements lourds ;
- Les activités menées en matière de mobilité interrégionale ;
- Le transfert de bonnes pratiques, de méthodes et outils pédagogiques entre les deux organismes, et la recherche de co-investissement possible présentant une synergie ou une économie de moyens.

Pour ce faire, Actiris s'engage à prendre toutes les initiatives visant à :

- Chaque fois que de besoin, demander la convocation d'un Comité de Gestion conjoint Actiris et FOREM afin de définir les lignes stratégiques de la collaboration entre les deux institutions ;
- Obtenir un accord de principe sur les modes de collaboration ;
- Etablir un protocole d'accord complet de collaboration avec le FOREM.

Actiris proposera d'organiser un premier Comité de Gestion conjoint Actiris-FOREM endéans les 6 mois à compter de l'entrée en vigueur du présent Contrat.

Article 73. Concertation et collaboration entre Actiris et le VDAB

Actiris s'engage à renforcer ses collaborations avec le VDAB. Ces collaborations porteront notamment sur les aspects suivants :

- Les investissements conjoints dans le cadre du développement d'outils informatiques ou de transfert de certains d'entre eux, et plus particulièrement dans le cadre du développement du Dossier Unique du Chercheur d'Emploi ou des outils de tests de compétences ;
- L'échange d'Offres d'emploi entre les deux services publics de l'emploi ;
- Les collaborations dans le cadre d'appels à projets conjoints vers des Partenaires ;
- Le partage d'infrastructures, notamment dans le cas d'infrastructures de pointe nécessitant des investissements lourds ;
- Les activités menées en matière de mobilité interrégionale ;
- Le transfert de bonnes pratiques, de méthodes et outils pédagogiques entre les deux organismes, et la recherche de co-investissement possible présentant une synergie ou une économie de moyens.

Pour ce faire, Actiris s'engage à prendre toutes les initiatives visant à :

- Chaque fois que de besoin, demander la convocation d'un Comité de Gestion conjoint Actiris et VDAB afin de définir les lignes stratégiques de la collaboration entre les deux institutions ;
- Obtenir un accord de principe sur les modes de collaboration ;

- Etablir un protocole d'accord complet de collaboration avec le VDAB.

Actiris proposera d'organiser un premier Comité de Gestion conjoint Actiris-VDAB endéans les 6 mois à compter de l'entrée en vigueur du présent Contrat.

Chapitre 4. Collaborations avec les autres acteurs de l'emploi

Article 74. Collaborations avec l'Onem

Dans le cadre du présent Contrat et dans l'attente du transfert complet des compétences régionalisées en matière d'emploi, ACTIRIS s'engage à poursuivre la mise en œuvre de ses obligations en termes de transmission de données par rapport à la disponibilité des Chercheurs d'Emploi telles que définies par le Protocole du 22 décembre 1988 réglant les rapports entre les organismes issus de la restructuration de l'Office National de l'Emploi et l'Accord de Coopération du 30 avril 2004 entre l'Etat fédéral, les Régions et les Communautés sur l'accompagnement et le suivi actifs des chômeurs et conformément à l'article 14 de l'accord de coopération entre la Région de Bruxelles-Capitale et la Commission communautaire française concernant les politiques croisées « emploi-formation ».

Par ailleurs, Actiris s'engage également à transmettre les données relatives à la mise en œuvre du stage d'insertion professionnelle telle que prévue dans le cadre de la réforme socio-économique du 1^{er} décembre 2011.

ACTIRIS s'engage à poursuivre le monitoring relatif à la transmission de données par rapport à la disponibilité des Chercheurs d'Emploi et à l'adapter aux évolutions récentes en la matière.

Article 75. Collaborations avec le MRBC

Actiris s'engage à renforcer les collaborations avec le MRBC dans toutes les matières où leurs compétences se rencontrent.

* *
*

TITRE IV. DYNAMIQUE INTERNE D'ACTIRIS

Article 76. Transversalité

Dans le cadre du présent Contrat, Actiris s'engage à mettre en œuvre un mode de fonctionnement transversal, principalement en ce qui concerne les aspects suivants :

- Transversalité entre les équipes, services et Directions en charge des services aux Chercheurs d'Emploi et aux Employeurs afin de mettre en œuvre une offre de services intégrée ;
- Transversalité des services Finances, Ressources Humaines, Facilities, IT, et Communication dans leurs interactions avec les Directions opérationnelles ;
- Création d'un service Qualité transversale sous la responsabilité de la Direction Générale ;
- Création d'un département d'Inspection des Programmes d'Emploi, des Partenariats et des mesures cofinancées par le Fonds Social Européen en vue de simplifier les processus d'inspection et d'assurer davantage de cohérence dans l'approche des Partenaires ;
- Création d'un Service « Diversité » en appui du Conseil de la non-discrimination et de la diversité ;
- Transversalité dans l'approche envers les Partenaires.

Article 77. Gestion de projets

Actiris s'engage à mettre en œuvre un mode de travail et une culture d'entreprise basés sur la gestion de projets. Ce mode de travail vise à instaurer une polyvalence du personnel d'Actiris et à promouvoir les collaborations momentanées avec un objectif précis entre équipes, services et Directions.

Dans le cadre du présent Contrat, une cellule de suivi de projets est créée au sein des services rattachés à la Direction générale. Cette cellule est prioritairement chargée du lancement et du suivi des grands projets de développements technologiques, dont notamment le Dossier Unique du Chercheur d'Emploi.

Article 78. Orientation « client »

Actiris s'engage à développer une offre de services adaptée aux besoins de ses publics, qu'il s'agisse des Chercheurs d'Emploi ou des Employeurs, et qui réponde à leur situation et leur fournisse des solutions. Actiris s'engage à porter une attention particulière à l'adéquation du service rendu en mettant l'accent sur la satisfaction des priorités des publics.

Article 79. Qualité et évaluation

Dans le cadre de l'Orientation « client » de son offre de services, Actiris s'engage à évaluer la qualité de ses services et la satisfaction de ses publics, tout en apportant une attention particulière à l'identification de l'adéquation de ces services à leurs besoins. Ces évaluations donnent lieu, le cas échéant, à une adaptation de l'offre de services, selon les modalités définies à l'Article 105 relatif à l'adaptation du Plan de développement annuel.

Article 80. Gestion des compétences

En vue de développer l'attractivité de l'organisme, l'affectation optimale des ressources, le développement et la rétention des collaborateurs, Actiris s'engage à mettre en place une politique de gestion des compétences dans le cadre du cycle d'emploi des collaborateurs ainsi que des procédures et processus de travail inhérents aux différents domaines RH.

Ce développement d'une politique de gestion des compétences sera inclus dans le plan d'entreprise et phasé dans les plans de développement annuels de la Direction Budget, Finances et Ressources humaines.

Article 81. Formation du personnel

Dans le cadre du Plan stratégique du Département RH, Actiris s'engagera dans une politique de formation continuée de son personnel pour ce qui concerne notamment :

- L'utilisation des outils de travail ;
- L'apprentissage des langues ;
- La connaissance des divers métiers et services d'Actiris ;
- La poursuite de la professionnalisation des métiers d'Actiris, en particulier les métiers d'orientation et d'accompagnement des Chercheurs d'Emploi, d'une part, et les métiers liés à la gestion des Offres d'emploi, d'autre part ;
- Le développement de la culture d'entreprise et la formation en tant que support à la mise en place de projets et d'évolution de l'entreprise ;
- La connaissance du marché de l'emploi ;
- La connaissance de la réalité et des besoins des entreprises.

Article 82. Culture de mobilité

Actiris s'engage à mettre en place une culture de la mobilité interne en favorisant les carrières horizontales et les détachements temporaires dans d'autres départements ou projets.

Article 83. Culture du changement

Dans le respect des principes de continuité et de mutabilité du service public, Actiris s'engage à mettre en œuvre un processus visant à accompagner la mise en œuvre du Contrat de gestion afin de susciter l'adhésion du personnel.

Dans le cadre de la mise en œuvre du présent Contrat, Actiris assurera un processus de gestion du changement afin d'intégrer les nouveaux modes de fonctionnement et de faire face aux nouveaux défis socio-économiques.

Actiris s'engage à accompagner de manière permanente, dans le respect des procédures de concertation et/ou de négociation prévues avec les organisations représentatives des travailleurs, ses collaborateurs dans l'évolution des métiers de Conseiller Emploi et de Conseillers Employeurs ainsi que dans le cadre de l'évolution plus large des services et outils de travail dans un contexte d'amélioration constante des pratiques.

Enfin, pour donner tout leur sens aux Indicateurs de résultat et de performance, Actiris s'engage à mettre en place une culture de responsabilité collective par laquelle les membres du personnel enrichissent les processus décisionnels de leur savoir et de leur expérience. Ce renversement de la pyramide, sans remettre en cause l'autorité décisionnelle, se concrétise par des modes de management participatifs, grâce auxquels chaque membre du personnel, quel que soit son grade ou son statut, a la possibilité de

participer à l'amélioration de son service, de son département et de la qualité du service rendu aux Publics d'Actiris.

Article 84. Simplification administrative

Actiris s'engage à mettre en œuvre un processus de simplification administrative, tant vis-à-vis des publics externes (e-Service) que des procédures internes, en particulier pour ce qui concerne la gestion administrative du personnel, les procédures d'achats et les délégations de signature.

Article 85. Gestion durable et responsable

Actiris s'engage à mettre en œuvre une gestion efficiente et responsable des deniers publics tout en faisant la promotion en son sein d'une culture de gestion durable, environnementale et sociétale, notamment dans ses investissements, dans sa gestion des ressources et dans son approche de la mobilité du personnel.

Dans ce cadre, Actiris portera une attention particulière à la maîtrise de sa consommation énergétique et à la gestion de ses déchets et s'engagera, dès 2013, dans la démarche d'obtention du Label d'entreprise éco-dynamique délivré par Bruxelles Environnement.

Enfin, dans le respect de la législation sur les marchés publics, Actiris s'engage à recourir davantage à des entreprises d'économie sociale pour les marchés dont il est le pouvoir adjudicateur.

* *
*

TITRE V. STRUCTURE ET ORGANISATION D'ACTIRIS

Article 86. Structuration d'Actiris

Dans le cadre du présent Contrat, Actiris s'engage à faire évoluer sa structure et à s'organiser sur base des Directions suivantes :

- Direction chargée des services envers les Chercheurs d'Emploi ;
- Direction chargée des services envers les Employeurs ;
- Direction Partenariats et Programmes d'Emploi ;
- Direction Finances et Ressources Humaines ;
- Direction IT et Facilities;
- Observatoire de l'Emploi et Conseil de la non-discrimination et de la diversité.

La Direction précitée en charge des Partenariats et des Programmes d'Emploi mettra en place une organisation spécifique visant à assurer une gestion budgétaire distincte des Programmes d'Emploi, conformément aux dispositions de l'Article 89.

Article 87. Direction chargée des services aux Chercheurs d'Emploi

Dans le cadre du présent Contrat, la mission prioritaire de cette Direction est de rendre les services directement accessibles aux Chercheurs d'Emploi en vue d'organiser d'une part leur transition vers l'emploi et de contribuer, d'autre part, au matching entre les Offres des Employeurs et les Chercheurs d'Emploi en vue de l'insertion des Chercheurs d'Emploi sur le marché de l'emploi. La Direction en charge des services aux Chercheurs d'Emploi est plus spécifiquement responsable de la mise en œuvre des missions et activités telles que visées à l'Article 28, l'Article 29, l'Article 30, l'Article 31, l'Article 32, l'Article 33, l'Article 34, l'Article 35, l'Article 36, l'Article 37, l'Article 38 ainsi que de la gestion des Antennes. Ces rôles sont exercés en dialogue permanent avec les autres Directions.

Dans le cadre du présent Contrat, Actiris s'engage à finaliser et à consolider la décentralisation de ses services aux Chercheurs d'Emploi en Antennes.

Dans le cadre de la décentralisation d'une partie de ses services, Actiris s'engage à :

- Développer le rôle des Antennes et leur ancrage local tout en adaptant la classification, l'affectation des ressources, le portefeuille des missions et les horaires d'ouverture des Antennes en fonction des réalités de terrain, de l'affluence et de la charge de travail de celles-ci ;
- Adapter progressivement la localisation de ces Antennes dans chacune des communes ainsi qu'à l'échelle bruxelloise, en tenant notamment compte de leur accessibilité par les transports en commun ;
- Evaluer et renforcer la coordination des Antennes.

Article 88. Direction chargée des services aux Employeurs

Dans le cadre du présent Contrat, la mission prioritaire de cette Direction est de rendre les services directement accessibles aux Employeurs, et plus particulièrement de mettre en œuvre les actions permettant de réaliser le matching entre les offres des Employeurs et Chercheurs d'Emploi, en vue de réaliser les activités telles que définies à l'Article 16, l'Article 17, l'Article 18, l'Article 19, l'Article 20, l'Article 21, l'Article 22, l'Article 23, l'Article 24 et l'Article 39. Ces rôles sont exercés en dialogue permanent avec les autres Directions.

Dans un souci de transversalité, la Direction Employeurs est organisée sur base des principes suivants :

- Une équipe renforcée organisée sur base d'une approche sectorielle et regroupant la gestion des Employeurs et des Offres en une seule et même équipe. Cette équipe sera notamment en charge de :
 - La mise en réseau vers les Employeurs, en collaboration avec Bruxelles Formation, le VDAB RDB, les Centres de référence professionnelle et les autres partenaires d'Actiris sur l'activité Employeurs ;
 - L'aide à la rédaction et la gestion des Offres ;
 - La communication des offres et la sélection de candidats en vue de la mise à l'emploi des Chercheurs d'Emploi.
- La collaboration accrue avec les Conseillers Emploi en matière de partage d'information relative aux profils des Chercheurs d'Emploi et aux besoins des Employeurs ainsi que la mise en œuvre du Self'Actiris ;
- Une approche sous forme de binôme sectoriel avec les opérateurs de formation, et plus particulièrement avec Bruxelles Formation et les Centres de référence professionnelle. Ces collaborations sont plus spécifiquement visées au TITRE III du présent Contrat ;
- Le développement de Partenariats avec les Opérateurs publics et privés (marchands ou non marchands) susceptibles de gérer ou de générer des Offres d'emploi ;
- La gestion et le suivi opérationnel des partenariats avec les organismes d'intérêt public bruxellois et les fédérations sectorielles ;
- Le développement des conventions de collaboration avec les grandes entreprises publiques et privées (marchandes et non marchandes) susceptibles de gérer ou générer des Offres d'emploi.

Actiris s'engage à poursuivre la réflexion pour ce qui concerne le mode d'approche des Très Petites Entreprises et le rôle que les Antennes pourraient éventuellement jouer dans ce cadre.

Article 89. Direction Partenariats et Programmes d'emploi

Cette Direction exerce la fonction de Régisseur, elle assure la transversalité avec les deux Directions opérationnelles en charge des services aux Chercheurs d'Emploi et aux Employeurs telles que visées à l'Article 87 et à l'Article 88 et est en charge de la mise en œuvre des Programmes d'Emploi.

§1^{er}. Dans le cadre du présent Contrat, la mission prioritaire de cette Direction est de mettre en œuvre les partenariats d'Actiris dont notamment : la conceptualisation et le lancement de tous les partenariats avec les opérateurs publics et privés, le suivi du Dossier unique, la gestion administrative et financière des Conventions de partenariat, l'évaluation des partenariats, la coordination et la gestion des réseaux de partenaires, la consultation des partenaires, la coordination des mesures transversales (Alliance Emploi-Environnement, New Deal, Accords de Coopération), la gestion des Chèques Langues, Chèques TIC, Chèques Formation ainsi que l'ensemble des actions de support au RPE.

Dans le cadre du présent Contrat et de la décentralisation de ses services aux Chercheurs d'Emploi, Actiris s'engage à :

- Favoriser le regroupement de l'offre locale en matière d'emploi et d'insertion socioprofessionnelle en créant une « Maison de l'emploi » dans chaque commune et en assurant la coordination dans le cadre d'un partenariat au niveau communal ;

- Assurer un rôle d'interface entre les acteurs de l'emploi, de la formation et de l'insertion socioprofessionnelle à l'échelon communal.

§2. La gestion des Programmes d'Emploi couvre principalement les activités liées à l'analyse et l'octroi de subsides individuels en faveur des Chercheurs d'Emploi et des Employeurs, la gestion des Agents Contractuels Subventionnés (ACS), des Programmes de Transition Professionnelle (PTP). Dans le cadre du présent Contrat, cette Direction est chargée de mettre en œuvre les activités telles que définies à l'Article 45.

Sans préjudice de la gestion paritaire et dans un objectif de transparence financière renforcée, Actiris s'engage à mettre en place un régime comptable distinct et spécifique pour les Programmes d'emploi. Ce régime comptable distinct et spécifique, réalisé par Actiris, vise ainsi à clairement identifier les moyens mis à disposition par le Gouvernement et utilisés dans le cadre des Programmes d'Emploi.

Dans ce contexte, les priorités stratégiques que poursuit Actiris sont les suivantes :

- La poursuite et l'approfondissement d'un processus de suivi rapproché des consommations budgétaires de manière notamment à être en mesure de répondre rapidement aux demandes d'information en la matière et la rédaction annuelle d'un rapport sur le sujet ;
- L'élaboration et la mise en œuvre d'une procédure spécifique visant à prévenir les conflits d'intérêt en matière de traitement des dossiers de subvention et de mode de décision d'octroi et de contrôle de celles-ci. Ce règlement est élaboré par le Comité de direction et le Comité de gestion, chacun pour ce qui les concerne dans un délai de 6 mois à dater de l'entrée en vigueur du Contrat.

Article 90. Direction Budget, Finances et Ressources Humaines

Dans le cadre du présent Contrat, la mission prioritaire de cette Direction est de prendre en charge des services de support d'Actiris, et plus particulièrement les activités de : gestion des ressources humaines, comptabilité et gestion financière.

L'organisation de la Direction Finances et Ressources Humaines, tout en étant au service des autres Directions, nécessite la définition précise d'un mode d'organisation performant et fluide ainsi que la mise en place de processus de travail assortis de délais d'exécution des différentes tâches et garantissant la prise en compte des objectifs des autres Directions.

Dès lors, Actiris s'engage à :

- Identifier clairement les Départements et Services responsables de chacun de ces processus-clés et veiller à leur participation dans la chaîne décisionnelle ;
- Définir des processus clairs, partagés et validés reprenant les responsabilités précises et les délais stricts d'exécution des tâches ;
- Définir les modes de participation à la décision et de contrôle en matière financière ;
- Définir des processus alignés sur les priorités stratégiques d'Actiris, en particulier pour ce qui concerne les processus RH ;
- Mettre en place un processus d'accompagnement au changement afin de permettre une mise en œuvre globale du Contrat et son appropriation par l'ensemble du personnel d'Actiris.

Cette Direction sera en charge de la mise en œuvre et de la bonne exécution du programme de gestion et de développement des ressources humaines tel que visé à l'Article 107.

Article 91. Direction IT et Facilities

Dans le cadre du présent Contrat, la mission prioritaire de cette Direction est de prendre en charge des services de support d'Actiris, et plus particulièrement les activités de : support informatique et gestion immobilière et logistique.

L'organisation de la Direction IT et Facilities, tout en étant au service des autres Directions, nécessite la définition précise d'un mode d'organisation performant et fluide ainsi que la mise en place de processus de travail assortis de délais d'exécution des différentes tâches et garantissant la prise en compte des objectifs des autres Directions.

Dès lors, Actiris s'engage à :

- Identifier clairement les Départements et Services responsables de chacun de ces processus-clés et veiller à leur participation dans la chaîne décisionnelle ;
- Définir des processus clairs, partagés et validés reprenant les responsabilités précises et les délais stricts d'exécution des tâches.

Cette Direction sera en charge de la mise en œuvre et de la bonne exécution du programme de gestion des développements technologiques tel que visé à l'Article 106 et du programme de gestion immobilière tel que visé à l'Article 108.

Article 92. Département Communication

Dans le cadre du présent Contrat, le département Communication a pour mission prioritaire de gérer, d'une part, une communication interne performante et, d'autre part, une communication externe qui veillera à transmettre une image positive de l'organisation.

En soutien et au service des autres Directions et Services, le Département Communication est amené à mettre en place en premier lieu un processus de communication interne veillant à une transmission des informations tant du management vers les collaborateurs que des collaborateurs vers le management. Il veillera ainsi à transmettre les connaissances et les informations clés permettant aux collaborateurs de délivrer des solutions adéquates pour l'emploi. Il veillera également à construire graduellement une véritable culture d'entreprise guidée et inspirée par la vision, les missions et les valeurs d'Actiris.

Le Département Communication veillera par ailleurs à construire la visibilité nécessaire auprès des groupes-cibles prioritaires que sont les Chercheurs d'Emploi et les Employeurs. Il mettra en avant d'une part le rôle crucial d'Actiris dans le domaine de l'emploi et d'autre part les divers services offerts. Il veillera également à installer et renforcer une image forte et différenciée permettant de se positionner clairement par rapport aux autres acteurs sur le marché de l'emploi bruxellois.

En fonction de ces objectifs et des moyens disponibles, le Département Communication explorera tous les outils de communication potentiels, tant classiques que virtuels - dont les réseaux sociaux - afin de transmettre avec efficacité des messages percutants visant à favoriser le matching entre l'offre et la demande de l'emploi. Ces messages et cette image devront être véhiculés tant par un programme continu de relations à long terme avec la presse, résultant dans une présence accrue dans les médias, que par une présence dans les médias plus 'commerciaux' permettant une communication maîtrisée et contrôlée.

Article 93. Observatoire de l'Emploi

Dans le cadre du présent Contrat, l'Observatoire est chargé de mettre en œuvre les activités telles que définies au Chapitre 2 de la Partie II « Mission d'observation du marché de l'emploi ».

Article 94. Conseil de la non-discrimination et de la diversité

La politique de non-discrimination et de promotion de la diversité est essentielle pour le développement du marché de l'emploi en Région bruxelloise et nécessite une action concertée, intégrée et transversale entre tous les opérateurs actifs sur ce marché.

Dans le cadre du présent Contrat, le Conseil de la non-discrimination et de la diversité est constitué et a pour mission de mobiliser les interlocuteurs sociaux, les employeurs et les opérateurs d'emploi en vue d'une plus forte mise à l'emploi du public visé par la politique de diversité bruxelloise (entre autres les personnes d'origine étrangère, jeunes, expérimentées, handicapées, faiblement qualifiées) tout en portant une attention transversale à la thématique du genre.

Le Conseil de la non-discrimination et de la diversité s'inscrit dans la poursuite des travaux du Pacte territorial tout en se concentrant sur la thématique des discriminations sur le marché de l'emploi bruxellois et de la nécessité de promouvoir la diversité.

Actiris s'engage à établir les règles de fonctionnement et le règlement d'ordre intérieur du Conseil de la non-discrimination et de la diversité.

Vu le caractère transversal et l'importance de la thématique pour les politiques d'emploi et d'accompagnement des Chercheurs d'Emploi en Région bruxelloise, la méthode avancée par ce Conseil de non-discrimination et de diversité consiste à inviter tous les partenaires extérieurs à Actiris à prendre part au programme de non-discrimination et de diversité élaboré par ce Conseil et traduit en plans annuels.

Article 95. Services de la Direction Générale

Dans le cadre du présent Contrat, certains services sont rattachés à la Direction Générale en raison de la nécessité pour ceux-ci d'offrir une neutralité par rapport à d'autres Directions.

Ce rattachement au niveau hiérarchique le plus élevé de certains services est également justifié en raison du besoin d'indépendance ou en raison de contraintes légales, comme cela est le cas pour les services de contrôle et d'audit interne, le Fonds Social Européen.

Article 96. Cellule de suivi de la mise en œuvre du Contrat de gestion

Dans le cadre du présent Contrat, une cellule de suivi de la mise en œuvre du Contrat de gestion est créée, chargée de :

- La coordination et du suivi global de la mise en œuvre du présent Contrat ;
- La récolte, le suivi et l'agrégation des Indicateurs du Contrat ;
- La rédaction des rapports d'exécution du Contrat de gestion sur base des apports des différentes Directions ;
- La stimulation du processus de mise en œuvre du Contrat entre les Directions et l'assurance que ces Directions rencontrent un même niveau d'exécution et d'exigence dans la mise en œuvre du Contrat et de ses Indicateurs.

La cellule, composée de personnes chargées du suivi du Contrat de gestion dans chaque Direction, est pilotée directement par les services de la Direction générale.

TITRE VI. GOUVERNANCE ET OUTILS DE GESTION

Chapitre 1. Gouvernance

Article 97. Comité de gestion

Le Comité de gestion administre Actiris et assume la responsabilité de toute décision qu'il prend dans le cadre de la mise en œuvre et du suivi des missions qui lui sont confiées. Conformément à la section 2 du Chapitre III de l'Ordonnance du 18 janvier 2001, il exerce en outre, un rôle consultatif et peut soumettre au Gouvernement des propositions en matière de politique de l'emploi.

En particulier, le Comité de gestion prend toutes les décisions stratégiques au sein d'Actiris, dans le respect des missions qui lui sont dévolues par l'Ordonnance du 18 janvier 2001 et du présent Contrat.

Article 98. Marchés publics

Actiris s'engage à préciser les processus internes existants en matière de passation des marchés publics et à les affiner au travers d'un manuel de procédures. Actiris s'engage à partager et à communiquer ce manuel de procédures à l'ensemble de ses collaborateurs concernés. Le cas échéant, Actiris mettra en place une cellule marchés publics.

Article 99. Contrôle de gestion

Actiris s'engage à poursuivre ses efforts en matière de contrôle de gestion visant à la meilleure allocation possible de ses ressources, notamment par la fourniture des informations nécessaires à la mesure de l'efficacité des activités. A cette fin, Actiris mettra en œuvre les outils adéquats dans une logique d'optimisation des moyens.

Actiris s'engage à poursuivre la mise en œuvre de la comptabilité analytique afin de fournir une vision plus fine des coûts de revient par service et par activité. Actiris veillera, par le biais de la comptabilité analytique, à fournir notamment les éléments suivants :

- Coût moyen de l'accompagnement individualisé par Chercheur d'Emploi et en fonction des différents publics définis ;
- Coût moyen de gestion d'une offre d'emploi ;
- Coût moyen par personne et par heure des activités de test de compétences.

Les coûts moyens visibiliseront a minima les frais directement liés à la prestation de services et ceux relatifs au support.

Article 100. Régime de signatures et délégation

Un règlement est pris par le Comité de gestion prévoyant les niveaux hiérarchiques et décisionnels pour les engagements et régissant le régime des signatures. Ce même régime définit les règles de délégation de pouvoirs et de signatures ainsi que les modes de prévention des conflits d'intérêt.

Dans un délai de 3 mois à compter de l'entrée en vigueur du Contrat de gestion, la Direction générale s'engage à soumettre au Comité de gestion le nouveau régime de délégation de pouvoirs spécifiques au personnel statutaire ou contractuel de direction. Celui-ci est adapté en fonction du Plan de développement annuel.

Article 101. Conflits d'intérêts

Le conflit d'intérêts survient lorsqu'un membre d'une instance de décision prend part à des décisions importantes (telles que l'octroi de marchés publics, le conventionnement d'organismes...) pour lesquels il a un intérêt direct ou indirect, patrimonial ou personnel en contradiction avec les intérêts d'Actiris. Lorsqu'il y a conflit d'intérêts, le membre concerné le déclare d'initiative, quitte la séance de l'instance et ne participe pas à la décision pour laquelle il est en situation de conflit d'intérêts. Si le point conflictuel fait partie d'un ensemble de points traités durant une même réunion, le membre concerné par le conflit d'intérêts doit quitter la séance pendant l'exposé et le délibéré du point conflictuel.

Article 102. Statut du personnel

Dans le cadre des dispositions réglementaires en matière de Fonction publique et des dispositions réglementaires en vigueur en matière de négociation et de concertation, le Gouvernement s'engage, dans le respect des procédures de concertation et/ou négociation prévues avec les organisations représentatives des travailleurs, à faire évoluer et à mettre en chantier une réforme du cadre légal applicable au personnel statutaire et contractuel d'Actiris, .

Cette évolution doit se construire avec l'objectif de permettre à Actiris de gérer de manière intégrée et efficiente ses différentes missions et d'atteindre les objectifs afférents dans une logique de service public, s'adaptant aux besoins évolutifs de l'environnement.

Le Gouvernement s'engage à défendre, si nécessaire auprès du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, les objectifs suivants :

- Pourvoir aux postes d'encadrement et de management ;
- Accroître l'attractivité de l'organisme et les possibilités de carrière par la valorisation des acquis professionnels et l'optimisation des procédures de sélection ;
- Accroître la motivation et le taux de rétention du personnel par des outils de management permettant des évolutions de carrière souples.

Article 103. Communication et confidentialité

Actiris et la Tutelle s'engagent à formaliser les modes de communication, révisables annuellement, portant notamment sur la communication d'indicateurs, de résultats ainsi que sur les modes de diffusion de l'information et de la confidentialité des données ou rapports réalisés par ou pour Actiris en raison du caractère tantôt public tantôt confidentiel desdites informations.

* *
*

Chapitre 2. Outils de gestion d'Actiris

Article 104. Plan d'entreprise

Actiris s'engage à réaliser un plan d'entreprise 2014-2017 présentant une vision à long terme de ses services.

Pour ce faire, Actiris s'engage, endéans un délai de 9 mois à compter de l'entrée en vigueur du présent Contrat, à intégrer les plans stratégiques des différentes Directions opérationnelles, à les compléter et à les adapter, le cas échéant, sur base des priorités définies au présent Contrat.

Le plan d'entreprise développera si nécessaire de nouveaux indicateurs de satisfaction et détaillera les mesures de simplifications administratives prévues à l'article 84 ainsi que, notamment, à l'article 29 concernant les activités d'inscription et de réinscription et proposera pour chacune de celles-ci des indicateurs de suivi, de résultat ou de performance qui seront intégrés aux indicateurs du contrat de gestion conformément à l'article 110 qui suit.

Dans le même délai, un Plan similaire sera proposé au Comité de gestion pour l'ensemble des services ne faisant pas encore l'objet d'un tel Plan au moment de l'entrée en vigueur du présent Contrat. Plus spécifiquement, les plans stratégiques suivants seront développés :

- Plan stratégique de gestion des développements technologiques tel que visé à l'Article 106;
- Plan stratégique de gestion et de développement des ressources humaines tel que visé à l'Article 107;
- Plan stratégique de gestion immobilière tel que visé à l'Article 108;
- Plan stratégique de communication tel que visé à l'Article 109.

Actiris s'engage à faire adopter le plan d'entreprise pour le 1^{er} janvier 2014 au plus tard.

Article 105. Plan de développement annuel

Actiris s'engage à établir un Plan de développement annuel. Ce Plan de développement fixe les objectifs et la stratégie à moyen terme d'Actiris en fonction des moyens budgétaires, en déclinaison du présent Contrat et du plan d'entreprise tel que visé à l'Article 104.

Le Plan de développement annuel d'Actiris détaillera les modalités d'exécution de ses missions à budget constant. L'analyse effectuée dans ce cadre par Actiris doit tenir compte des possibilités d'optimisation et de réallocation des ressources existantes. Les besoins de moyens financiers additionnels nécessaires à la réussite de la mise en œuvre des options stratégiques retenues par le présent Contrat, seront identifiés, quantifiés et justifiés par Actiris dans le cadre de l'élaboration de son Plan de développement annuel. Actiris adressera ce Plan au Ministre, ainsi qu'une demande circonstanciée relative aux moyens nécessaires à son exécution. Après accord entre Actiris et le Ministre, le Ministre introduira cette demande auprès du Gouvernement. En cas de non mise à disposition de ces moyens, les objectifs définis dans le Plan de développement annuel seront adaptés en fonction des moyens disponibles.

Actiris s'engage à établir ce Plan de développement chaque année concomitamment au cycle budgétaire, à savoir l'adoption d'un avant-projet de Plan de développement annuel en juin et son adoption définitive en décembre en fonction des moyens accordés par le

Gouvernement. Le premier projet de Plan de développement est transmis au Comité de gestion en juin 2013.

Le projet de Plan de développement annuel est présenté pour approbation au Comité de gestion par la Direction générale. Il fait l'objet d'une communication interne par la Direction générale en début d'année.

Article 106. Plan stratégique de gestion des développements technologiques

Actiris s'engage à établir un Plan stratégique de gestion des développements technologiques présentant de manière intégrée, pour l'ensemble d'Actiris, les développements et équipements technologiques à réaliser en matière d'informatique et de services à distance. Il veillera prioritairement à :

- Mettre en œuvre la révolution technologique visant l'amélioration du quotidien des agents et des partenaires d'Actiris en mettant l'accent sur l'automatisation électronique des processus et la digitalisation généralisée ;
- Développer sur le plan informatique la gestion du Dossier Unique du Chercheur d'Emploi, le suivi du parcours et les relations avec les partenaires tout en intégrant les informations capitalisées ;
- Prévoir la refonte globale du système IBIS afin d'assurer le matching entre les Employeurs et les Chercheurs d'Emploi ;
- Définir les modalités de mise en place d'un service spécifique en charge de la sécurité des réseaux et des processus IT dans leur ensemble ;
- Définir les modalités de mise en place d'un service spécifique de gestion des accès aux outils et plateformes électroniques ;
- Améliorer la visibilité de l'offre des partenaires d'emploi et de l'orientation des Chercheurs d'Emploi vers ces derniers ;
- Permettre l'interaction continue entre les différents outils informatiques existants permettant une gestion efficace et efficiente d'Actiris.

En fonction de ces priorités, Actiris définira les principes d'outsourcing en distinguant les aspects dont il entend assurer le développement en interne et les aspects pour lesquels il entend faire appel au développement externe.

Ce Programme des développements technologiques s'inscrira également dans le cadre des collaborations telles que visées à l'Article 64.

Article 107. Plan stratégique de gestion et de développement des ressources humaines

Actiris s'engage à établir un Plan stratégique de gestion et de développement des ressources humaines présentant de manière intégrée les mesures prévues en vue de renforcer la gestion prévisionnelle des ressources humaines. Ce Plan veillera à établir un relevé dynamique et complet de la situation des ressources humaines d'Actiris.

Ce Plan stratégique de gestion des ressources humaines devra également permettre d'évaluer les aspects suivants :

- Le taux d'encadrement (personnel managérial par rapport au personnel exécutant) ;
- La répartition adéquate du nombre de personnes et des profils requis entre les services centralisés et le personnel en contact client (client-facing) ;
- L'allocation des ressources humaines sur le cœur de métier d'Actiris, en reprenant également une analyse comparative avec les autres services publics d'emploi ;
- La répartition du temps de travail des membres du personnel en distinguant clairement les activités en contact avec les publics des activités administratives et le taux de présence effective ;
- Le plan de formation du personnel ;
- La pyramide des âges du personnel d'Actiris afin de pouvoir assurer la continuité de service ;

- Le taux de rotation du personnel ainsi que le taux d'absentéisme ;
- Le cadre linguistique ;
- Le respect de l'égalité des genres et de la diversité.

Article 108. Plan stratégique de gestion immobilière

Actiris s'engage à établir un Plan stratégique de gestion immobilière présentant de manière intégrée les politiques de redéploiement prévues ainsi que celles de maintenance préventive et corrective pour l'ensemble de son patrimoine immobilier. Il veillera prioritairement à :

- Etablir un cadastre complet de la situation immobilière d'Actiris en distinguant les éléments stables pour la durée du présent Contrat de ceux qui devront faire l'objet d'une adaptation ou évolution ;
- Définir les options choisies et retenues en matière de politique immobilière, en ce qui concerne plus spécifiquement le bâtiment Anspach et les services centraux ;
- Réaliser/Finaliser un fichier reprenant l'ensemble des données techniques, économiques, financières et de consommation énergétique pour l'ensemble de son parc immobilier (immeubles en propriété et en location) ;
- Objectiver la stratégie d'occupation et d'optimisation du parc immobilier existant et ce, en liaison avec la décentralisation de l'offre de services d'Actiris et sur base d'un cadastre finalisé. Cette optimisation de l'espace devra également permettre de faire face aux besoins de mobilité interne, de flexibilité en matière d'occupation de l'espace et des modes de travail du personnel et de la croissance des effectifs prévue dans le cadre des transferts de compétences ;
- Mettre en œuvre les synergies nécessaires et le partage de ressources immobilières avec d'autres acteurs régionaux ou communautaires ;
- Prendre en compte les aspects de santé, de sécurité, d'efficacité énergétique des bâtiments et de performance environnementale et d'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

Article 109. Plan stratégique de communication

Actiris s'engage à établir un Plan stratégique de communication présentant de manière intégrée, pour l'ensemble d'Actiris, les développements prévus en termes de communication interne et externe. Il veillera prioritairement à mettre en œuvre :

- La définition d'une stratégie de communication interne visant à s'assurer d'une compréhension et d'une maîtrise par le personnel d'Actiris de la politique en matière d'emploi telle que définie par le Gouvernement, des Missions, Services et Activités développées dans ce cadre par Actiris, et plus particulièrement en ce qui concerne l'évolution des compétences régionalisées ;
- La définition d'une stratégie de communication externe en concertation avec le Ministre visant à promouvoir l'image et les services d'Actiris auprès d'une part des Chercheurs d'Emploi, et d'autre part, des Employeurs ;
- L'analyse critique et les propositions d'adaptation des documents d'information et administratifs de manière à simplifier leur usage, à s'intégrer à la charte graphique d'Actiris et à minimiser le coût unitaire de distribution et de traitement de ces documents ;
- La simplification de la terminologie utilisée par Actiris de manière à faciliter la compréhension des informations destinées aux Publics d'Actiris ;
- La mise en évidence des principaux services fournis par Actiris à l'attention des Chercheurs d'Emploi et des Employeurs, ainsi que des suites logiques de services fournis aux Chercheurs d'Emploi et aux Employeurs ;

- La mise en place de processus de communication interne favorisant la culture du changement telle que visée à l'Article 83.

Article 110. Culture de résultats

Actiris s'engage à poursuivre la mise en œuvre d'une culture de l'évaluation régulière des services, par le biais notamment d'Indicateurs collectifs.

La mesure des Activités d'Actiris repose sur un régime d'Indicateurs définis selon les trois catégories suivantes :

- *Indicateurs de suivi* présentant les données opérationnelles journalières, mensuelles ou annuelles faisant l'objet de tableaux de bord opérationnels internes à Actiris et non repris comme Indicateurs du Contrat de Gestion. Certains Indicateurs de suivi font l'objet d'un reporting régulier vers le Comité de gestion ;
- *Indicateurs de résultat* présentant les résultats pertinents pour l'évaluation de l'activité d'Actiris, sans qu'une cible soit fixée préalablement. Les Indicateurs de résultat font l'objet d'un reporting régulier vers le Comité de gestion et sont intégrés pour les plus essentiels au tableau des Indicateurs du Contrat ;
- *Indicateurs de performance* fixant une cible à atteindre collectivement. Les Indicateurs de performance font l'objet d'un reporting régulier vers le Comité de gestion et sont intégrés pour les plus essentiels au tableau des Indicateurs du Contrat.

Actiris s'engage à élaborer et à mettre en œuvre ces Indicateurs dans le cadre du Plan de développement annuel sur base des premiers Indicateurs définis à l'Annexe du présent Contrat. Les Indicateurs seront évalués lors de l'évaluation annuelle de l'exécution du présent Contrat visée à l'Article 117 et celle-ci définira, le cas échéant, les additions, modifications ou suppression d'Indicateurs qui s'imposent. L'évolution des Indicateurs durant la mise en œuvre du présent Contrat visera à mettre en place davantage d'indicateurs de performance.

Lorsque cela est nécessaire, les Indicateurs quantitatifs seront présentés dans leur contexte afin de mettre en perspective l'action d'Actiris par rapport au contexte socio-économique dans lequel évolue l'organisme.

Enfin, Actiris s'engage à intégrer, de manière systématique et sous le régime de cascade, des Indicateurs de suivi, de résultat et de performance dans les Conventions passées avec ses Partenaires afin d'assurer le suivi des prestations réalisées par ceux-ci. Les obligations de résultat, le régime de suivi et d'évaluation seront mutatis mutandis identiques à ceux auxquels Actiris s'engage dans le cadre du présent Contrat. L'évaluation des prestations des Partenaires tiendra compte du contexte socio-économique, de l'identité et de la spécificité des missions de ceux-ci et sera réalisée sur base des informations disponibles.

Article 111. Tableau de bord du Contrat de gestion et tableaux de bord internes

Sur base des Indicateurs prévus au présent Contrat et tels que visés à l'Article 110, Actiris s'engage à élaborer un *tableau de bord* des Indicateurs. Ce tableau de bord est :

- Joint au Plan de développement ;
- Mis à jour en fonction des fréquences de mesure associées aux Indicateurs ;
- Evalué et diffusé au moins pour la partie qui les concerne aux Directions et Services au rythme des fréquences de mesure des Indicateurs.

Afin de garantir une information continue du Comité de gestion d'Actiris sur les Indicateurs clés relatifs aux activités de l'organisme, la Direction générale s'engage à transmettre quatre à six fois par an au Comité de gestion un tableau synthétique unique reprenant une

vingtaine d'Indicateurs clés et les valeurs atteintes relatives aux Indicateurs clés de ses Activités et de la gestion de ses ressources, considérés comme les plus pertinents en termes de résultats et de performance. La fréquence d'actualisation de chaque donnée dépendra de la nature de l'Indicateur ainsi que du rythme et du système de récolte des données de base.

Le tableau de bord complet du Contrat de gestion est alimenté par des *tableaux de bord internes* associant les éléments de production, d'impact, de coût et de ressources humaines. En d'autres termes, les données relatives à ces indicateurs et figurant dans le tableau de bord du Contrat de gestion sont construites sur base d'une architecture unique et sont contrôlées et centralisées par la cellule en charge du suivi de la mise en œuvre du Contrat de gestion. Ces indicateurs sont :

- Mis à jour en fonction des fréquences de mesure associées aux indicateurs ;
- Evalués et diffusés, aux directions et services, au moins pour la partie qui les concerne, au rythme des fréquences de mesure des indicateurs ;
- Revus chaque année pour déterminer leur pertinence au regard des objectifs des missions mentionnées au présent Contrat et de leur praticabilité en termes de pilotage.

L'élaboration d'un Tableau de bord performant est conditionnée par l'investissement dans les systèmes informatiques tel que mentionné à l'Article 8 du présent Contrat. Parallèlement, Actiris et le Gouvernement s'engagent à mettre tout en œuvre pour affiner les indicateurs de mise à l'emploi, notamment par l'exploitation de données issues de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale (DmfA) et du Registre national.

* *
*

TITRE VII. RÉGIME FINANCIER ET COMPTABLE

Article 112. Missions additionnelles et nouvelles configurations

Le Gouvernement s'engage à ne pas confier à Actiris, directement ou indirectement, de missions additionnelles ou de nouvelles configurations sans s'assurer de la disponibilité des moyens nécessaires au sein d'Actiris ou sans s'assurer d'un apport de moyens additionnels nécessaires à la réalisation de ces missions additionnelles ou nouvelles configurations.

En cas d'ajout de missions additionnelles ou nouvelles configurations par le Gouvernement, les niveaux de subventionnement futurs d'Actiris seront fixés sur des bases négociées entre les Parties.

Tout ajout sera traduit en avenant à ce Contrat, qui identifiera les impacts sur Actiris des missions additionnelles et nouvelles configurations.

Article 113. Clause d'adaptation du financement d'Actiris par la Région

Pour les années 2013 à 2017, le Gouvernement s'engage à défendre auprès du Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale :

- L'indexation annuelle :
 - des salaires et la prise en compte de l'ancienneté,
 - des Conventions de Partenariat,
 - des ACS primes majorées (en ce inclus l'ancienneté) ;
- Le maintien des subventions couvrant les frais généraux d'Actiris en tenant compte du paramètre retenu pour le calcul de la dotation de la Région ;
- Le maintien du montant total des subventions associées aux programmes et subventions gérés par Actiris ;
- Toute subvention additionnelle ou réévaluée liée à l'octroi de nouvelles missions.

Les besoins de moyens financiers additionnels nécessaires à la réussite de la mise en œuvre des options stratégiques retenues par le présent Contrat seront identifiés, quantifiés et justifiés par Actiris dans le cadre de l'élaboration de son Plan de développement annuel. Actiris adressera ce Plan au Ministre, ainsi qu'une demande circonstanciée relative aux moyens nécessaires à son exécution. Après accord entre Actiris et le Ministre, le Ministre introduira cette demande auprès du Gouvernement. En cas de non mise à disposition de ces moyens, les objectifs définis dans le Plan de développement annuel seront adaptés en fonction des moyens disponibles.

Article 114. Engagement concernant les subventions gérées

Actiris s'engage à assurer le versement des subventions gérées, à effectuer et centraliser les justificatifs d'utilisation des subventions versées et le cas échéant, à procéder à la récupération des subventions non utilisées dans les conditions prescrites ou décidées.

Article 115. Gestion budgétaire, comptable et financière

Actiris s'engage à maintenir une comptabilité distincte pour, notamment :

- Les activités de gestion des Programmes d'emploi ;
- Les montants gérés.

La comptabilité analytique sera adaptée et le cas échéant approfondie afin de garantir l'identification des coûts relatifs aux différentes Activités et d'en permettre une maîtrise suffisante.

* *
*

TITRE VIII. MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE, SUIVI, ÉVALUATION ET RÉVISION DU CONTRAT

Article 116. Moyens de suivi et de contrôle

Le Gouvernement et le Ministre doivent être tenus régulièrement informés par Actiris de l'exécution de ses missions au titre du présent Contrat, et disposent d'un pouvoir de contrôle par l'intermédiaire des Commissaires de Gouvernement conformément à la loi du 16 mars 1954 relative au contrôle de certains organismes d'intérêt public.

Le Ministre peut contrôler les renseignements donnés par Actiris tant dans les rapports annuels que dans les comptes de résultat d'exploitation ou dans les autres documents de suivi prévus dans ce Contrat.

Les personnes mandatées par le Ministre peuvent se faire présenter toutes pièces et tous documents nécessaires à l'exercice du droit de contrôle du Ministre. Elles peuvent procéder à toute vérification utile pour s'assurer qu'Actiris remplit les obligations prévues dans le présent Contrat et que les intérêts contractuels du Gouvernement sont sauvegardés.

Le Gouvernement se réserve le droit de faire procéder, par ses moyens propres ou à ses frais, par un expert, au contrôle du respect de tous les engagements d'Actiris.

Article 117. Rapport au Gouvernement / Compte-rendu de gestion et évaluation

Le Comité de gestion, de même que les Commissaires du Gouvernement, établissent annuellement un rapport sur l'exécution du Contrat de gestion à l'intention du Gouvernement.

Le Gouvernement en communique la teneur au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale.

A la clôture de chaque exercice, ce rapport comprendra une mise à jour et un élargissement éventuel des indicateurs prévus à l'Annexe 1. Il comprendra éventuellement les suggestions de modification de la liste de ces indicateurs et/ou de modification du résultat attendu des différents indicateurs de performance.

Article 118. Mise à disposition de données

Dans le respect de ses obligations légales, Actiris s'engage à mettre à disposition du Ministre toute information utile en matière de définition, analyse et suivi de la politique en matière d'emploi.

Article 119. Adéquation entre les objectifs et les moyens du Contrat

La mise en œuvre du présent Contrat de gestion n'est possible que moyennant la disponibilité de moyens financiers, humains et technologiques en adéquation avec les objectifs visés. En cas de non mise à disposition de ces moyens, les objectifs à atteindre par Actiris seront adaptés en fonction des moyens disponibles.

Article 120. Sanctions

En cas de défaillance grave ou de défaut répété d'exécution de ses obligations par Actiris, aucune augmentation des moyens budgétaires ne sera prise en considération tant qu'il n'y aura pas été remédié.

TITRE IX. MODIFICATIONS ET FIN DU CONTRAT

Article 121. Réévaluation du Contrat

Conformément à l'Article 7bis §5 de l'Ordonnance du 18 janvier 2001, le Contrat est réévalué chaque année et, le cas échéant, adapté aux modifications des conditions du marché du travail et aux développements techniques par application de paramètres objectifs prévus dans le Contrat de gestion.

Article 122. Adaptation du Contrat suite à une évolution du contexte

Lorsque l'évolution de certains éléments du contexte de conclusion du présent Contrat ou lorsque le contenu des dispositifs réglementaires qu'Actiris est chargé d'appliquer ou qui le concernent nécessitent une modification substantielle du Contrat, la Partie la plus diligente peut demander la révision du Contrat.

Article 123. Adaptation du Contrat suite aux réformes institutionnelles

Dans l'hypothèse où les réformes institutionnelles donnent lieu à de nouveaux transferts de compétences en matière d'emploi, les Parties conviennent de se réunir dans un délai de 30 jours à dater de l'entrée en vigueur de la loi pour entamer la négociation d'un Avenant au présent Contrat, voire d'une révision intégrale de celui-ci s'il échet.

Actiris s'engage à préparer le transfert de compétences et à mettre sur pied un projet « Régionalisation ». Celui-ci est géré par une cellule exécutive affectée à temps plein sur le projet et de référents affectés à temps partiel pour chaque chantier thématique et transversal.

Article 124. Avenant du Contrat

Aucune modification substantielle du présent Contrat, à l'exception des Annexes au Contrat sur base des modalités de modifications des Annexes visées à l'Article 3, ne peut intervenir sans être consignée préalablement par voie d'avenant.

Toute modification des missions déléguées fait l'objet d'un avenant au présent Contrat.

Article 125. Fin du Contrat

Nonobstant la possibilité de renouvellement du Contrat, au plus tard six mois avant le terme de ce Contrat, le Comité de gestion d'Actiris soumet au Ministre un projet de Contrat.

Si à l'échéance du Contrat, aucun autre nouveau contrat de gestion n'a été conclu, les dispositions précitées à l'Article 4 alinéa 2 s'appliquent.

* *
*

TITRE X. DISPOSITIONS FINALES

Article 126. Entrée en vigueur du Contrat

Le Contrat entre en vigueur en date du 01/02/2013.

Bruxelles, le 16 janvier 2013

Pour le Gouvernement

Le Ministre chargé de l'Emploi, Monsieur Benoît Cerexhe

Pour Actiris

Le Président du Comité
de gestion d'Actiris,

Le Directeur général d'Actiris,

Monsieur Marc Berghman

Monsieur Grégor Chapelle

Le Vice-président du Comité
de gestion d'Actiris,

Le Directeur général adjoint
d'Actiris,

Monsieur Pierre-Paul Maeter

Monsieur Yves Bastaerts

ANNEXE – INDICATEURS DU CONTRAT DE GESTION

Mission	Activité	Indicateur	Type d'indicateur	Périodicité	Description et granularité
Organisation de la transition vers l'emploi	Inscription des CE	Nombre de CE inscrits/réinscrits	Suivi	Mensuelle	Nombre de CE inscrits ou réinscrits auprès d'Actiris ventilé selon le canal d'inscription
	Information et orientation des CE	Nombre de CE informés et orientés	Suivi	Mensuelle	Nombre de CE reçus physiquement pour une information ou une orientation
	Accompagnement individuel des CE	Nombre de CE accompagnés individuellement	Suivi	Mensuelle	Nombre de CE ayant un plan d'action individuel ventilé par profil de CE (segment)
		Taux de CE convoqués dans les délais pour un accompagnement individuel	Performance [95%-100%]	Mensuelle	Nombre de CE dont la convocation pour le premier entretien a été faite dans les délais définis par rapport au nombre total de CE dont la convocation pour le premier entretien doit être faite
		Taux de clarifications réalisées lors de l'inscription	Performance [95%-100%]	Mensuelle	Nombre de clarifications réalisées sur la période par rapport au nombre de CE inscrits sur la même période ventilé par clarifications réalisées - le jour-même - endéans la semaine de l'inscription - plus d'une semaine après l'inscription
		Nombre de personnes avec CV standardisé	Suivi	Mensuelle	Nombre de personnes ayant reçu un soutien d'Actiris dans la réalisation de leur CV standardisé
		Taux de réponses positives à une convocation	Suivi	Mensuelle	Nombre de personnes reçues pour un entretien de diagnostic ou de suivi par rapport au nombre de convocations envoyées et ventilé par profil de CE (segment)
		Nombre de Plans d'actions individualisés définis	Résultat	Mensuelle	Nombre de Plans d'actions individualisés définis avec les CE sur la période
		Taux d'accès à la formation des CE accompagnés individuellement	Résultat	Mensuelle	Taux d'entrée effective en formation des CE accompagnés individuellement par Actiris ventilé par profil (<i>conditionné à la mise en oeuvre du dossier unique</i>)
		Taux d'accès à l'emploi des CE accompagnés individuellement	Résultat	Mensuelle	Taux de mise à l'emploi des CE accompagnés individuellement par Actiris
		Orienter le CE vers les prestations les plus adaptées à sa situation	Nombre de CE pris en charge par les partenaires	Suivi	Mensuelle

Mission	Activité	Indicateur	Type d'indicateur	Périodicité	Description et granularité
Assurer le matching entre Employeurs et Chercheurs d'Emploi	Récolter et gérer les offres d'emploi	Nombre d'offres gérées	Suivi	Mensuelle	Nombre d'offres d'emploi ventilé par - type d'offre - secteurs/métiers - segment d'employeurs - canal de récolte
		Taux de satisfaction des offres d'emploi gérées par Actiris	Performance A fixer	Mensuelle	Nombre d'offres satisfaites endéans le mois par rapport au nombre d'offres gérées par Actiris sur la période ventilé par - type d'offre - secteurs/métiers - segment d'employeurs
		Délai moyen de satisfaction des offres d'emploi gérées	Résultat	Trimestrielle	Délai moyen de satisfaction des offres d'emploi gérées ventilé par - secteur/métier - type d'entreprises (GE ou PME)
	Diffuser les offres d'emploi de manière large et ciblée	Nombre d'offres diffusées (y compris gérées)	Suivi	Mensuelle	Nombre d'offres faisant l'objet d'une diffusion (en ce compris les offres gérées) ventilé par canal
		Délai moyen de traitement des offres	Suivi	Mensuelle	Délai moyen de traitement des offres ventilé par - type d'offres - secteur/métier
		Nombre de retraits d'offres de la base de données	Suivi	Mensuelle	Nombre de retraits d'offres de la base de données ventilé par - type d'offres - secteur/métier - raison du retrait
	Identifier les compétences portées par les CE	Nombre de CE ayant bénéficié d'un screening de compétences	Suivi	Mensuelle	Nombre de CE ayant bénéficié d'un screening de compétences ventilé par - profil - secteur/métier - réalisé par un partenaire ou par Actiris
	Assurer le matching entre l'offre et la demande d'emploi	Nombre de CE ayant reçu une offre	Résultat	Mensuelle	Nombre de CE ayant reçu des offres d'emploi correspondant à leur profil ventilé par - profil de CE (segment) - CE bénéficiant de l'accompagnement individuel ou non - CE ayant reçu des prestations de partenaires
		Nombre moyen d'offres présentées à un CE dans le cadre des activités d'Actiris	Résultat	Mensuelle	Nombre moyen d'offres d'emploi présentées à un CE lors d'un entretien durant l'accompagnement individualisé (entretien de clarification, entretien de diagnostic et entretiens de suivi)
		Nombre d'employeurs ayant reçu des CV individualisés	Résultat	Mensuelle	Nombre d'employeurs ayant reçu des CV adressés de manière individualisée ventilé par secteur/métier

Mission	Activité	Indicateur	Type d'indicateur	Périodicité	Description et granularité
Fonction de Régisseur	Financer et/ou participer à des prestations par le recours aux partenaires	Volume financier réservé	Suivi	Annuelle	Volume financier réservé aux partenaires ventilé par - type de prestations et de partenaires - mode de recours aux partenaires
		Nombre de places ouvertes via le recours aux partenaires	Suivi	Mensuelle	Nombre de places disponibles pour les CE auprès des partenaires ventilé par - type de prestations et de partenaires - mode de recours aux partenaires
		Taux de réalisation des objectifs fixés dans les conventions avec les partenaires	Résultat	Mensuelle	Nombre de places occupées par rapport au nombre de place prévues dans les conventions ventilé par - type de prestations et de partenaires - mode de recours aux partenaires
		Taux de sortie positive (hors mise à l'emploi et force majeure)	Résultat	Mensuelle	Taux d'achèvement des actions des CE chez les partenaires ventilé par - type de prestations et de partenaires - mode de recours aux partenaires
Gestion des programmes d'emploi	Analyser et octroyer les subsides individuels en faveur des travailleurs et des employeurs	Nombre de personnes bénéficiaires	Suivi	Mensuelle	Nombre de personnes bénéficiaires ventilé par dispositif (ACS, PTP, CPE-OIP...)
		Nombre d'entreprises bénéficiaires	Suivi	Mensuelle	Nombre d'entreprises bénéficiaires ventilé par dispositif (ACS, PTP, CPE-OIP...) et par segments d'employeurs
		Nombre de postes octroyés et occupés	Suivi	Mensuelle	Taux d'occupation des postes ventilé par dispositif (ACS, PTP, CPE-OIP...)
		Budget programme d'emploi	Suivi	Trimestrielle	Utilisation des budgets affectés aux programmes d'emploi

Mission	Activité	Indicateur	Type d'indicateur	Périodicité	Description et granularité
Indicateurs de gestion d'Actiris		Nombre total d'ETP et affectation	Suivi	Mensuelle	Suivi du nombre total d'ETP et de leur affectation par Direction, Départements et Services
		Allocation du budget de fonctionnement	Suivi	Annuelle	Suivi du budget total de fonctionnement et de son allocation par Direction, Départements et Services
		Affectation du personnel sur l'accompagnement individualisé	Suivi	Mensuelle	Affectation des ETP sur l'accompagnement individualisé des CE et ratio par rapport au nombre total d'ETP
		Affectation du personnel sur les services aux Employeurs	Suivi	Mensuelle	Affectation des ETP aux services envers les Employeurs et ratio par rapport au nombre total d'ETP
		Taux d'utilisation du budget annuel		Annuelle	Niveau d'utilisation du budget de fonctionnement annuel par rapport au budget total prévu

Mission	Activité	Indicateur	Type d'indicateur	Périodicité	Description et granularité
Toutes missions confondues (Coeur de métier)	Insérer les Chercheurs d'emploi (CE) sur le marché du travail	Nombre de Chercheurs d'emploi bénéficiaires de services d'Actiris ou de partenaires	Suivi	Mensuelle	Nombre de CE utilisant les services d'Actiris ou ceux de partenaires financés par Actiris ventilé par - profil de CE (segment) - type de prestation (accompagnement individualisé ou non) - avec ou sans recours aux partenaires (formation ou OISP) - ayant bénéficié d'un screening de compétences ou non
		Taux d'accès à l'emploi	Résultat	Mensuelle	Taux de mise à l'emploi des CE bénéficiaires de services d'Actiris ou ceux de partenaires financés par Actiris ventilé par - profil - accompagnement individualisé ou non - type de prestation - avec ou sans recours aux partenaires
		Accès aux partenaires OISP	Suivi	Mensuelle	Nombre de CE orientés vers les partenaires OISP (sur orientation d'Actiris) ventilé par - profil de CE (segment) - type de prestation (accompagnement individualisé ou non)
		Accès à la formation	Suivi	Mensuelle	Nombre d'entrées en formation des CE (sur orientation d'Actiris) ventilé par - profil de CE (segment) - type de prestation (accompagnement individualisé ou non)
	Satisfaire les besoins de recrutement et les offres d'emploi des employeurs	Nombre d'employeurs bénéficiaires de services d'Actiris	Suivi	Mensuelle	Nombre d'employeurs bénéficiaires de services d'Actiris ventilé par - type de prestation (prospection, offres, intermédiation) - secteurs/métiers - segments d'employeurs - avec ou sans programme d'emploi
		Nombre d'offres reçues	Suivi	Mensuelle	Nombre d'offres d'emploi reçues par Actiris durant le mois ventilé par - type de canal de réception - segment ou secteur d'employeurs - offres immédiatement diffusables (% relatif) - offres nécessitant une reformulation (% relatif)
		Nombre d'offres satisfaites	Suivi	Mensuelle	Nombre d'offres d'emploi satisfaites par Actiris durant le mois ventilé par - type de canal de réception - segment ou secteur d'employeurs
		Taux de satisfaction des offres d'emploi gérées et/ou diffusées par Actiris	Résultat	Trimestrielle	Evolution du statut des offres d'emplois reçues sur un trimestre par Actiris ventilé par - offres satisfaites (% relatif) (*) - offres retirées de la base de données (% relatif) - offres non pourvues (% relatif) - évolution des offres non pourvues au trimestre précédent

(*) pourcentage calculé sur base du nombre d'offres satisfaites/retirées/non pourvues parmi les offres reçues durant le trimestre