

euro-plate-forme

Séminaire "Intermédiaires de l'emploi et de la formation"

Maison de la Mutualité Paris
8 et 9 février 2007

Conducteur

La Plateforme européenne pour faire reculer les discriminations liées à l'origine dans l'emploi en Europe s'articule autour de cinq séminaires entre praticiens et décideurs. Afin de permettre des échanges au plus près des projets EQUAL, le principe a été retenu d'organiser les séminaires entre pairs, impliqués au sein de partenariats de développement EQUAL, réunissant :

- Des intermédiaires de l'emploi et de la formation,
- Des managers des ressources humaines en entreprise,
- Des acteurs locaux et régionaux,
- Des partenaires sociaux,
- Des associations/organisations non gouvernementales.

Le séminaire des 8 et 9 février 2007 est le premier de cinq séminaires organisés dans le cadre de la plateforme. Il réunit des intermédiaires de l'emploi et de la formation. Il s'agit notamment d'agents des services publics et privés de l'emploi, d'agences de recrutement et d'outplacement, d'agences de travail temporaire, d'organismes de formation,...

Les conclusions du séminaire seront reprises au cours de l'événement final de la plateforme européenne organisé en novembre 2007 à Paris.

Ce séminaire vise l'échange de pratiques, d'une part, et l'élaboration de préconisations de principes et d'actions pour les politiques publiques européennes en matière de prévention et de lutte contre les discriminations dans l'intermédiation à l'emploi, d'autre part. Il est attendu que chaque projet EQUAL témoigne de ses pratiques et qu'à partir de ces échanges se dégagent des orientations transférables.

Le programme prévisionnel propose trois temps de travail appelés «ateliers» portant sur :

1. La montée en compétence des intermédiaires à l'emploi dans la prévention et la lutte contre les discriminations.
2. Les différentes approches et les nouveaux rôles de médiateurs dans les services publics et privés d'intermédiation à l'emploi.
3. L'efficacité des expérimentations prenant en compte une approche territoriale et portant sur l'intermédiation à l'emploi pour agir contre les discriminations sur le marché de l'emploi.

Un temps spécifique sera consacré à la synthèse des échanges et à la formulation des préconisations.

Une large place sera accordée à l'analyse des pratiques plutôt qu'à leur description. Différents moyens sont prévus (PowerPoint, supports écrits...) afin de permettre la compréhension des contextes et des actions conduites par chacun des projets EQUAL. Si vous disposez de documents en anglais ou en français (CD-ROM, plaquettes...), il vous est possible de les diffuser aux participants (environ 40 exemplaires sont nécessaires).

Chaque atelier se déroulera suivant un même schéma :

1. **Une courte introduction** problématique, par la journaliste Dominique Rousset, animatrice du séminaire, permettra de poser les principaux enjeux du thème à traiter.
2. **Quatre «focus» sur des projets EQUAL** qui ont semblé pertinents en relation avec la thématique. Leur choix a été fait par le comité de pilotage du séminaire sur la base des informations recueillies, notamment les fiches transmises lors de leur inscription. Ces fiches font partie du dossier remis aux participants en amont du séminaire.
Dans le cadre de ces «focus», chaque EQUAL est invité à préparer une intervention d'environ 5/10 minutes en deux temps : 1) le rôle des intermédiaires de l'emploi et de la formation dans le projet 2) une analyse des défis qui ont été relevés, des changements produits par l'action, des pratiques modifiées au sein des services publics et privés d'intermédiation à l'emploi. Autant que possible, il devra fournir des indications sur les progrès constatés et les stratégies de généralisation mises en oeuvre. Il s'agit, en somme, de comprendre quelle a été la valeur ajoutée de l'expérimentation et les conditions de réussite de leur transfert.

3. Un temps d'échange avec tous les participants où chacun pourra réagir et contribuer, par son expérience, à l'émergence des préconisations.

A titre indicatif, nous mentionnons quelques-unes des questions qui paraissent devoir être traitées dans l'atelier. Bien entendu, cette liste n'est pas exhaustive mais elle vous permet, si vous le souhaitez, de préparer le séminaire.

4. Une synthèse rapide par Julien Viteau, du Cabinet Aleteya, expert français, afin de préparer les préconisations finales du séminaire, en prenant acte, au fur et à mesure, des recommandations qui se dégagent des échanges.

Atelier 1 :

Du constat de l'existence des discriminations sur le marché de l'emploi à la montée en compétence des institutions et des agents

Même si les approches des discriminations et de la diversité dans l'intermédiation à l'emploi varient d'un projet EQUAL à l'autre, la plupart développent, néanmoins, une méthodologie en deux temps : 1) constat de l'existence des discriminations 2) accompagnement de la montée en compétence des institutions et des agents des services publics et privés d'intermédiation à l'emploi.

Du constat des discriminations à la qualification des institutions et des agents, de nombreux défis ont été relevés par les projets EQUAL : création de relations nouvelles entre institutions, construction de référentiels communs, sensibilisation du monde socio-économique, rencontre avec les populations exposées aux discriminations... Chaque projet EQUAL a dû trouver ses propres réponses, en apprenant des échecs et des réussites et en développant des modes de collaboration innovants.

Dans cet atelier, nous chercherons à croiser et à analyser les différentes pratiques – dans ce qu'elles ont de commun - mais aussi de différent - afin de dégager plusieurs types de préconisations pour les politiques européennes, notamment :

- Les conditions et les moyens à réunir pour produire des constats utiles aux intermédiaires de l'emploi. Les préconisations pour la communication du constat que des discriminations existent sur le marché de l'emploi.
- Les principes qui se dégagent pour réussir la montée en compétence des institutions et des agents, indépendamment des approches retenues (droit, management de la diversité, accès aux services, action positive...).
- Les modes de démultiplication des actions de sensibilisation et de formation des intermédiaires privés et publics et du monde économique par des outils adaptés, reposant notamment sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication (e-learning, site internet dédié...).



Comment et avec qui s'est construite la connaissance des discriminations sur le marché de l'emploi ? Comment les constats de départ ont-ils été pris en compte dans la stratégie de qualification des acteurs ? Ont-ils fait l'objet de larges diffusions ou plutôt de restitutions ciblées ? Comment ont-ils été restitués et communiqués aux entreprises, intermédiaires et demandeurs d'emploi ? Ce qu'il reste à faire : la question de la légitimité des acteurs impliqués, de leur qualification, de la labellisation de leur expertise par exemple...

Comment et qui avons-nous formé ? Avec quels contenus ? Quelles sont les difficultés que nous avons rencontrées ? Une phase de sensibilisation des intermédiaires est-elle toujours nécessaire avant de passer à la professionnalisation ? Quels outils avons-nous été amenés à construire ? Pour qui ? Quelles diffusions (internet, CD-ROM...) ?

Plusieurs focus permettront d'amorcer les échanges entre les participants :

LATITUDE (France) a développé une approche systémique des discriminations dans le travail temporaire en produisant un diagnostic de départ qui a constitué une base de travail. Ce diagnostic interrogeait les demandes discriminatoires dans les agences d'intérim sur différents territoires et en croisant les secteurs d'activités des entreprises clientes (industrie, logistique, territoire...). Après ce premier travail de diagnostic, les professionnels ont été sensibilisés et formés en interne grâce à des modules spécifiques. 3500 personnes ont été formées chez ADIA et ADECCO (de la ligne managériale aux agents de terrain). Des outils ont été produits, notamment des argumentaires pour les intermédiaires privés et publics, les directeurs de ressources-humaines et les chefs d'entreprise. Plus spécifiquement, en lien avec le partenaire portugais, un référentiel de formation à l'égalité a été adapté. En Action 3, Latitude a essaimé par la signature d'une charte d'engagement du travail temporaire.

En Grèce, "Strengthening of Economic Immigrants and Refugees in the Job Market" met un fort accent sur la production de connaissances. Piloté par une confédération de travailleurs grecs, ce projet EQUAL associe des associations, des institutions publiques et l'Université. Son action se décline en quatre mots clés : droit, représentations, reconnaissance et respect. De nombreuses études ont été conduites sur les discriminations dans l'accès à l'emploi. Aujourd'hui, ce projet développe une fonction d'observatoire. Un questionnaire a été conçu, spécifiquement adressé aux migrants. Il a permis de construire des actions concrètes, notamment la création de centres d'informations destiné aux immigrants.

NOBI (Allemagne) a pour objectif principal de mettre en œuvre le management de la diversité dans les secteurs publics et économiques par une offre de formation dédiée. Les contenus abordent un travail sur les représentations afin de favoriser une plus grande ouverture culturelle des recruteurs et une réponse plus adaptée du service public de l'emploi.

ESPACIOS ABIERTOS (Espagne) a porté son effort sur la compréhension des processus systémiques de discrimination sur le marché de l'emploi, en associant le service public de l'emploi et des associations. A partir d'un service spécifique intégré au service public de l'emploi, RES LABORIS a développé une offre de formation pour les professionnels avant d'initier des actions d'accompagnement individuel des demandeurs d'emploi. De manière transversale, ce projet EQUAL a cherché à communiquer sur les discriminations dans l'accès à l'emploi, en lien avec les médias locaux et régionaux.

Atelier 2 :

Nouveaux rôles, nouvelles approches dans l'intermédiation à l'emploi

D'un projet EQUAL à l'autre, les approches peuvent varier sensiblement. A côté d'un traitement par le droit et l'égalité de traitement, d'autres projets EQUAL développent des actions qui visent à faciliter l'accès aux services des migrants. Dans leur diversité, les projets EQUAL ont contribué à une recomposition des rôles au sein des services publics et privés d'intermédiation à l'emploi. Si certains projets ont favorisé, en interne, l'émergence d'une expertise orientée vers les professionnels, d'autres ont développé de nouvelles fonctions de médiation pour les demandeurs d'emploi d'origine étrangère. En cela, ils cherchaient une réponse à la difficulté de s'adresser directement aux victimes de discrimination. Ainsi, la montée en compétences des agents et des institutions (cf. atelier 1) est souvent l'opportunité de repenser l'organisation des rôles dans les services publics et privés d'intermédiation à l'emploi.

Dans cet atelier, nous chercherons à croiser et à analyser les différentes pratiques – dans ce qu'elles ont de commun - mais aussi de différent - afin de dégager plusieurs types de préconisations, notamment :

- Les principes à retenir pour favoriser l'accès des migrants aux services publics et privés de l'emploi, d'une part, et à l'emploi, d'autre part.
- Les actions et bonnes pratiques transférables aux prochains projets EQUAL.
- Les moyens pour les politiques publiques européennes de tirer le meilleur parti des différentes approches développées par les projets EQUAL.



Quels sont les différentes approches développées dans les projets EQUAL ?
 Quels nouveaux rôles auprès des populations immigrées ? Quelle évaluation ?
 Comment se déclinent les actions multiculturelles ?
 Comment les actions spécifiques (populations ROM, bureaux mobiles de l'emploi...) prennent-elles toute leur place dans les institutions ?
 Comment associer les demandeurs d'emploi discriminés à la définition des actions qui s'adressent à eux ?
 Comment l'insertion socio-économique des populations immigrées peut contribuer à la lutte contre les discriminations ?

Plusieurs focus permettront d'amorcer les échanges entre les participants :

Visibili-invisibili (Italie) est porté par le consortium Euroqualità qui réunit des entreprises industrielles, artisanales et du secteur tertiaire et l'Université du Piémont Oriental. Ce projet concerne plus particulièrement les provinces d'Asti et de Biella et vise à offrir des services spécifiques aux migrants par la création d'un bureau itinérant de l'emploi qui va directement à la rencontre de ses bénéficiaires. Préalablement, une étude a permis de dégager les besoins prioritaires en termes de formation, d'accompagnement et d'orientation. Des « focus group » avec les migrants favorisent leur prise de conscience, notamment sur des compétences qu'ils ne valorisent pas suffisamment.

ACCEES Europe (France) est un projet EQUAL qui associe des entreprises et des membres du service public de l'emploi. Il vise à la qualification des intermédiaires de l'emploi à partir d'un travail sur les représentations et la connaissance juridique. Aujourd'hui, ACCEES a favorisé la constitution d'un réseau de partenaires et une meilleure orientation des victimes. La structure porteuse du projet (Sunergeia) s'affirme comme un expert « territorial » pour les intermédiaires à l'emploi.

Kumulus Plus (Allemagne) s'est développé dans la région de Berlin. Ce projet inclus notamment des associations et l'office du travail et de la formation et a deux objectifs principaux : tout d'abord, offrir un accompagnement et une gestion de carrière spécifiques pour les personnes d'origine immigrée en travaillant avec des associations ainsi que des échanges de compétences avec les institutions publiques et notamment les agences pour l'emploi de Berlin et Rostock. Des nouvelles méthodologies pour conseiller les migrants vont bientôt voir le jour en lien avec les agences pour l'emploi.

Porté par The CEED (une organisation communautaire en faveur des Noirs et des minorités ethniques) et déployé sur deux régions, **CREATE (GB)** décline plusieurs axes : action positive, management de la diversité, accompagnement et conseil aux demandeurs d'emploi. Un constat semble s'être imposé dans Create : une action positive est peu efficace si elle n'est pas soutenue par un travail sur le management de la diversité dans les organisations. Action positive, d'une part, et management de la diversité, d'autre part, constituent, donc, les deux piliers du projet. Cette orientation s'est traduite par la formation de médiateurs intégrés aux Jobcenter qui ont, dans un second temps, suivi 200 demandeurs d'emploi issus des minorités ethniques. Parallèlement, deux kits d'outils ont été créés et diffusés pour aider au management de la diversité et à une approche comparative.

Atelier 3 :

L'efficacité des expérimentations prenant en compte une approche territoriale et portant sur l'intermédiation à l'emploi pour agir contre les discriminations sur le marché de l'emploi

Tous les niveaux d'intervention – national, régional, local - sont présents dans EQUAL. Dans certains cas, le projet est d'abord national avant d'être décliné dans les régions. Dans d'autres, c'est à partir de micro-territoires que s'opère une diffusion nationale. La recherche de l'échelle territoriale efficace est une préoccupation constante des porteurs de projets. Parfois, il leur a été nécessaire de créer des regroupements de territoires qui n'existent pas dans l'organisation administrative avec toutes les difficultés institutionnelles qu'on imagine. De nombreux projets en inter-région, en intercommunalité se retrouvent dans différents pays. Est-ce qu'il ne faut pas chercher dans l'Europe l'origine de cette créativité ? Est-ce que le choix de l'échelle d'intervention ne conditionne pas la réussite des projets EQUAL ?

Dans cet atelier, nous chercherons à croiser et à analyser les différentes pratiques – dans ce qu'elles ont de commun - mais aussi de différents - afin de dégager plusieurs types de préconisations, notamment :

- Les échelles d'intervention efficaces pour prévenir et lutter contre les discriminations sur le marché du travail.
- Les actions et bonnes pratiques en matière d'organisation territoriale des intermédiaires à l'emploi.
- Les moyens de concilier des logiques de proximité (notamment avec les bassins d'emploi) et une réponse homogène (à l'échelle d'un pays) aux discriminations sur le marché du travail.



Quelles échelles territoriales se rencontrent dans les projets EQUAL ? Sont-elles évidentes au vu de l'organisation administrative ou bien ces échelles sont-elles des créations à part entière ? Quelle prise en compte des bassins d'emploi dans le choix des périmètres d'intervention ? Le choix des territoires répond-il à une commande descendante ou à une remontée de besoins locaux ? Quelle est la valeur ajoutée d'un partenariat territorial impliquant des intermédiaires de l'emploi et de la formation ? Quelles instances de coordination inter-régionales, inter-communales ont prouvé leur efficacité ? En quoi la proximité permet-elle la prise de conscience des discriminations sur le marché de l'emploi et l'envie d'agir ? Peut-on repérer un moment où un territoire « bascule » dans la prise en compte des discriminations ? Si oui, quelle intervention des intermédiaires de l'emploi et de la formation les favorisent ?

Plusieurs focus permettront d'amorcer les échanges entre les participants :

Après un diagnostic approfondi, le projet porté par la Maison des Communautés nationales en **LITUANIE**, a créé, développé et testé de nouveaux dispositifs pour l'intégration de minorités ethniques sur le marché du travail. Des réseaux de coopération ont été mis en œuvre sur quatre régions. 360 organisations non gouvernementales, 60 dirigeants d'entreprise ont été formés et 40 fonctionnaires ont été qualifiés. Des supports de communication ont été produits et de nombreuses manifestations ont été organisées pour motiver et impliquer des publics discriminés. De plus, des actions spécifiques ont été conduites pour contrer les stéréotypes perpétuant la discrimination de ces populations.

La question du territoire est au cœur du projet EQUAL du **Plan Intercommunal de Lutte contre les Discriminations** (France). En effet, l'objectif était de concentrer les efforts sur les communes de Roubaix et Tourcoing par une action intercommunale en direction des intermédiaires à l'emploi mais, plus généralement, des professionnels de la formation, du travail social et de l'insertion par l'activité économique. Ce projet EQUAL croise également les dispositifs de la politique de la ville (Grand Projet de Ville). Il a permis la qualification et l'accompagnement des intermédiaires à l'emploi et la mise en place d'outils de veille sur le marché de l'emploi.

Le projet **Bridge** (Hongrie) développe une action spécifique en direction des Roms en territoire rural. Dans un premier temps, le travail a porté sur les intermédiaires de l'emploi avant de faire le constat que la raréfaction des offres rendait cette approche insuffisante. Ainsi, le projet EQUAL a spécifiquement développé des actions en faveur de la création d'activités économiques viables. Se faisant, Bridge accompagne de profondes mutations socio-économiques sur le territoire.

MigraNet (Allemagne) se déploie dans deux régions (Bavière et Brandebourg). Ce projet EQUAL travaille à la création d'entreprises par les migrants tout en développant des outils de profilage et de validation des compétences. Il cherche à intégrer les réorganisations récentes des services de l'emploi au travers d'un guide destiné aux intermédiaires et d'un site Internet.

Bradford Equality Employment Project (GB) concentre son action à l'échelle d'un district en associant de nombreux partenaires. Porté par le Conseil de District, le projet EQUAL cherche à travailler au plus près du terrain au travers d'actions qui visent la qualification des intermédiaires, d'une part, mais aussi les freins à l'emploi des migrants (garde d'enfant, langue...).

Atelier 4 :

synthèse et préconisations

L'objectif de ce temps de travail est de produire un consensus sur les préconisations qui auront émergé au cours des échanges. Julien Viteau fera une synthèse des ateliers 1, 2 et 3 à partir d'une grille de restitution remise aux participants au premier jour du séminaire.

Il est proposé de prendre appui tout d'abord sur plusieurs projets EQUAL pour aboutir aux préconisations du séminaire, notamment ceux qui se posent actuellement la question de la pérennisation, de la diffusion des outils et des bonnes pratiques et de l'intégration transversale dans les services privés et publics de l'emploi des avancées produites par les différents projets EQUAL.

ESPERE (France) est aujourd'hui achevé dans le cadre d'EQUAL. De nombreuses expérimentations ont été conduites sur le territoire national. Une offre de formation pour le Service Public de l'Emploi et un réseau de formateur reste un des principaux acquis du projet. Divers outils pour les intermédiaires sont également disponibles. Enfin, une charte du service public de l'emploi a été signée par les institutions. Comment prolonger les bénéfices d'ESPERE ? Quelle stratégie pour diffuser les outils ? Comment éviter un effet de lassitude des institutions et des acteurs ?

PROMENIO (Finlande) est un projet EQUAL qui associe le service public de l'emploi et un ensemble d'organisations de défense des minorités ethniques. Tout au long du projet, il a été nécessaire de trouver des modes de collaboration et des référentiels communs entre des acteurs qui partageaient des objectifs et des modes d'action différents. De nombreuses réalisations concrètes ont vu le jour. Elles ont permis une prise de conscience réciproque sur la plus-value sociale des différences culturelles.

SOLIMAR (France) est un projet EQUAL à l'initiative de la Ville de Marseille auquel ont été associés différents partenaires (région, département, service public de l'emploi...) La méthodologie est passée par les deux temps du constat et de la qualification des acteurs. De nombreuses actions de sensibilisation ont été menées sur les représentations, la connaissance de la loi, les techniques d'intermédiation à l'emploi... Elles ont fait l'objet de compte-rendu partagés par les partenaires et qui sont venus alimenter un kif d'outils. Tout au long de son action, SOLIMAR a décliné deux principes : 1) «Aucun changement n'est possible sans professionnalisation des intermédiaires à l'emploi». 2) «Il faut partir des intérêts à agir de chacun des acteurs (entreprises, intermédiaires, demandeurs d'emploi...) sans culpabilisation.» Solimar opère la synthèse de différentes approches (traitement par le droit, accompagnement vers l'accès aux services, gestion de la diversité...). Aujourd'hui, le projet diffuse de nombreux outils de formation et d'autoformation sur un site internet dédié.

Migrações & desenvolvimento (Portugal) a développé des ressources pédagogiques nombreuses sur le champ de la citoyenneté et la diversité culturelle dans les pratiques professionnelles (égalité de genre, interculturalité, droits humains...). Ces modules de formation ont été testés sur différents territoires portugais mais demandent aujourd'hui à être généralisés. Comment poursuivre les actions ? Comment essaimer tout en prenant en compte la charge de travail des institutions ?

Document rédigé par Julien Viteau, expert Aleteya,
avec le concours des membres du Comité de pilotage/France.
Réalisation : Racine. Mise en page et impression: SurSud.

Pour en savoir plus sur la plateforme européenne
pour faire reculer les discriminations liées à l'origine dans l'emploi :

Autorité de gestion Equal-France

Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement
Délégation générale à la formation professionnelle et à l'emploi
Sous-Direction du Fonds social européen – France
7 Square Max Hymans 75741 Paris Cedex 15
Tél : + 33 (0) 1 44 38 30 33 ou 33 (0) 1 44 38 30 01
Claude RACK : claude.rack@travail.gouv.fr
Sandrine REIS : sandrine.reis@travail.gouv.fr

Structure nationale d'appui Equal-France

Racine
73 rue Pascal 75013 Paris
Tél : + 33 (0) 1 44 08 65 10
Fernanda MORA : mora@racine.fr
Vicki DONLEVY : donlevy@racine.fr