

## 5. Créer un guichet de l'emploi

### 1. Contexte et description

Les demandeurs d'emploi sont confrontés à de nombreuses difficultés dans leurs recherches : obtenir des informations souvent dispersées, comprendre et accomplir les démarches administratives nécessaires, rédiger un CV et une lettre de motivation, se préparer aux entretiens d'embauche... sont autant d'étapes parfois difficiles à franchir, d'autant plus si l'on habite en milieu rural ou pour les personnes particulièrement fragilisées. Les Maisons de l'Emploi constituent à cet égard une réponse à cette problématique, mais ne sont pas présentes dans toutes les communes.

De nombreux pouvoirs locaux ont dès lors initié des guichets de l'emploi pour accompagner les demandeurs d'emploi dans leurs démarches et leur donner des outils afin d'augmenter leurs chances de succès. Les guichets de l'emploi sont des lieux centralisés au sein desquels les personnes à la recherche d'un emploi ont l'opportunité de bénéficier de plusieurs services offerts par des professionnels de l'insertion, et de recevoir un accompagnement personnalisé souvent impossible dans de plus grosses structures. Il peut ainsi s'agir de la définition d'un projet professionnel, d'information sur les aides à l'emploi, d'aide administrative, d'aide à la rédaction de CV et de lettre de motivation, de simulation d'entretien d'embauche, d'ateliers de recherche d'emploi, de permanences de partenaires extérieurs spécialisés, de mise à disposition de matériel informatique, d'organisation de modules de mobilisation, d'orientation, de préformation...

### 2. Publics cibles

Les guichets de l'emploi s'adressent à toute personne en recherche d'emploi.

### 3. Parties prenantes

Les guichets de l'emploi sont pour l'essentiel créés à l'initiative des pouvoirs publics locaux (communes, CPAS). Cependant, pour garantir une mise à disposition efficace d'outils et de compétences à l'attention des demandeurs d'emploi, il est nécessaire de travailler en réseau et de mettre en place des partenariats durables.



### 4. Mise en œuvre

- Définir le projet : type d'actions proposées, services participants, heures d'ouverture, localisation du site, matériel et aménagements nécessaires, budget nécessaire, prévoir un espace confidentiel pour les entretiens individuels et un espace collectif pour l'organisation de modules et de formations...
- Trouver les fonds nécessaires à la mise en œuvre du projet et introduire les demandes (aides à l'emploi pour les éventuels engagements, participation aux appels à projets wallons, de la Fondation Roi Baudouin, participation des pouvoirs locaux, des services partenaires...).
- Trouver un local pour y organiser le guichet et l'aménager.
- Assurer une promotion claire du guichet de l'emploi via notamment les différents partenaires et au sein du réseau de l'insertion socioprofessionnelle.

### 5. Conditions de réussite

- Les personnes affectées à l'accueil et à l'accompagnement au sein du guichet doivent être disponibles, à l'écoute, compétentes ; elles doivent apporter des réponses et assurer une veille informative sur les sujets susceptibles de répondre aux besoins des bénéficiaires.
- Assurer une ouverture suffisante du guichet, un accueil convivial.
- Disposer d'un budget de fonctionnement nécessaire pour le bon fonctionnement du service et l'entretien des locaux.
- Assurer une concertation entre acteurs de l'insertion afin d'ajuster les pratiques, adapter les pistes et approches...



- Impliquer le monde du travail et de l'Enseignement dans la dynamique.
- Faire évoluer l'offre de services en fonction des attentes et des besoins des bénéficiaires, notamment en enrichissant son réseau de partenaires (entre autres le monde du travail (syndicats, employeurs...) et de l'enseignement) ou encore en menant des modules de formation attractifs et pertinents.

## 6. Pratiques exemplatives

**Blegny** people est la plateforme locale des services aux citoyens créée par l'ALE en collaboration avec de nombreux partenaires : PCS, Maison de l'Emploi, UCM, Institut d'Enseignement de promotion sociale, CPAS, Service Formation de la Province de Liège, administration communale. Outre l'aide à la définition d'un projet professionnel, à la rédaction de CV, à la recherche d'emploi, la mise sur pied de formations, la mise à disposition d'informations et d'un espace multimédia..., Blegny people organise annuellement un week-end emploi-formation rassemblant formateurs

et employeurs locaux et collabore avec ces derniers afin de mieux cerner leurs besoins.

Le Pôle Emploi de la Commune de **Farciennes** regroupe la Boutique Club Emploi de la MIREC, l'Agence Locale pour l'Emploi, l'antenne locale de la Maison de l'Emploi, le « Monsieur Emploi » communal, les permanences du PCS et de la Régie de quartiers, une salle dédiée aux démarches les plus variées (cv, lettres, offres, conseils, recherche d'emploi par Internet) et le service social de la halte-garderie. La proximité de ce dernier service avec les services spécialisés en insertion socioprofessionnelle permet de lutter contre un frein important en matière de recherche d'emploi.

Le PCS d'**Hastière**, petite commune rurale mal desservie par les transports en commun, a mis en place son guichet de l'Emploi. Il y propose informations et aide aux démarches liées à la recherche d'emploi, diverses formations (alphabétisation, remobilisation, apprentissage du permis de conduire théorique...) et travaille également sur un autre frein à l'emploi : la mobilité.

