

Rapport spécial en qualité de société à finalité sociale 2013

(établi en vertu de l'article 661.6 du code des sociétés)

Introduction

Le projet EXARIS a été créé dans le cadre d'un projet pilote prévu dans le Contrat pour l'Economie et l'Emploi de la Région de Bruxelles-Capitale. Il rassemble trois partenaires complémentaires: Daoust, P&V et Actiris.

EXARIS se présente sous la forme d'une société coopérative à responsabilité limitée à finalité sociale (SCRLFS). Cette structure est la plus appropriée pour garantir, à travers une activité commerciale - l'intérim - la réalisation effective de la finalité sociale - l'insertion. Elle est aussi tout à fait conçue pour valoriser au mieux le savoir-faire des différents associés dans une nouvelle culture de partenariat public-privé. Il s'agit de la première entreprise d'économie sociale active dans l'intérim en Belgique.

Présentation des investissements

* Les investissements ont été réalisés afin de permettre un travail de qualité privilégiant la réalisation du but social :

* Le choix des locaux et de sa situation a été fait pour favoriser l'accessibilité aux demandeurs d'emploi.

En effet, la situation de l'agence Exaris est centrale et proche d'autres administrations.

Elle est accessible en transport en commun et permet aux personnes moins valides d'être accueillies facilement. De plus la superficie permet un encadrement de qualité et des séances de jobcoaching peuvent être organisées à l'étage pour plus de discrétion.

Des logiciels performants sont à la disposition des collaborateurs pour assurer un suivi de qualité et une bonne gestion des dossiers.

* Les frais de fonctionnements sont attribués aux supports techniques dont nécessite une agence d'intérim tels que le téléphone, internet... ainsi qu'aux moyens de visibilité et de communication augmentant les débouchés pour le public visé. Exaris Interim s'est dotée de tous ses moyens nécessaires pour assurer un service professionnel.

* Les rémunérations octroyées aux collaborateurs sont en adéquation avec les compétences dont voulaient se munir Exaris Interim pour assurer l'atteinte du but social

Bilan de l'activité sociale

La mission d'un bureau social d'intérim est d'offrir du travail intérimaire de courte et de longue durée à des chercheurs d'emploi, prioritairement âgés de 18 à 30 ans, avec comme objectif, le passage à un emploi durable. Cette mission s'accompagne, tout au long de la durée de l'intérim d'un accompagnement personnalisé pour aider les candidats intérimaires à augmenter leur employabilité et faciliter leur intégration durable sur le marché du travail.

La particularité d'Exaris Interim, agence d'intérim social, est l'accueil non-discriminatoire de chaque candidat répondant aux critères du public cible. Chaque candidat est reçu en entretien individuel pendant lequel le parcours professionnel et le profil du candidat sont examinés avec attention par le jobcoacher.

Au-delà de la mise à l'emploi classique, tout un processus de **jobcoaching** est activé.

Pour rappel, le jobcoaching permet à l'intérimaire d'être encadré dès son arrivée à l'agence jusqu'à sa mise à l'emploi en contrat de travail à durée indéterminée.

Un accompagnement individuel est offert aux candidats afin de permettre la meilleure adéquation entre l'entreprise et l'intérimaire mais surtout de révéler le candidat face à une offre d'emploi potentielle.

Une des actions de jobcoaching est l'accompagnement à l'entretien de sélection, nous allons si nécessaire chercher le candidat chez lui pour l'amener à l'entreprise. Cette action est essentielle pour certains intérimaires car elle permet de le rassurer d'être moins stressé et donc de le mettre à l'aise en entretien.

En effet le premier contact est bien souvent l'élément déterminant d'une première mission et il arrive parfois qu'un intérimaire se trompe d'adresse ou oublie le nom de la personne avec laquelle il a rendez-vous mais surtout a tendance à perdre tous ses moyens face à un employeur inconnu. C'est pourquoi une bonne préparation ou un accompagnement favorise la réussite de l'entretien ou l'intégration au travail.

Le jobcoaching c'est aussi :

- Imprimer un itinéraire clair et précis avec les transports en commun à prendre grâce au site de la stib et passer un petit coup de téléphone le matin pour s'assurer que la personne soit en route
- Donner des conseils sur le savoir-être : être poli et saluer son interlocuteur, bien se tenir et s'exprimer clairement
- Apprendre aux intérimaires à mettre leurs compétences en avant en leur donnant des exemples précis en rapport avec leurs expériences professionnelles
- Transmettre la culture de l'entreprise et les habitudes de celle-ci
- Conseiller la personne sur la tenue vestimentaire à porter pour travailler ou se rendre à l'entretien de travail : par exemple, de moins se maquiller, d'enlever les bagues et bijoux trop voyants, de ne pas porter de casquette, d'enlever leurs écouteurs...
- Accompagner l'intérimaire en transport en commun à partir de son domicile jusqu'à l'entreprise pour qu'il prenne connaissance de l'itinéraire

- Envoyer un sms d'encouragement ainsi que les infos pratiques avant la première journée de travail ce qui réduit par la même occasion le taux d'absentéisme des intérimaires au travail.

L'intérimaire étant toujours en possession de son gsm, cela constitue pour nous le meilleur moyen de communication. En effet, un bout de papier ou une carte de visite sont souvent égarés

Grâce aux **partenariats** que nous construisons, les candidats peuvent être orientés vers nos services. Ce réseau de partenaires est essentiel pour connecter tous les acteurs du terrain et ainsi encadrer au mieux les demandeurs d'emploi dans leur recherche.

Bilan statistique de l'activité sociale 2013

(Tableaux en fin de document)

1. Public

En 2013, Exaris a préinscrit et vu en entretien individuel 822 candidats. Ces candidats remplissent une fiche d'inscription et sont ensuite convoqués pour un entretien de sélection avec un des jobcoach.

Cette diminution de 38% par rapport à 2012 s'explique par plusieurs éléments :

- L'équipe de 3,8 ETP a connu des modifications : départ d'un collaborateur début janvier 2013 remplacé par une nouvelle jobcoach début avril 2013.
Une des jobcoach a pris un repos de maternité prolongé équivalent à 6 mois
Les inscriptions ont été suspendues lorsque nous étions en sous-effectifs : 1^{er} trimestre et 3^{ème} trimestre 2013
- Nous avons modifié notre procédure d'inscription. Lorsqu'un candidat vient compléter une fiche d'inscription (ouverture tous les jours de la semaine), nous lui demandons de nous recontacter endéans les 15 jours pour fixer un rendez-vous individuel avec un jobcoach.
Nous avons décidé d'appliquer cette méthode afin d'éviter de recevoir en entretien des personnes qui ne sont pas réellement motivées et qui ne comptent pas s'impliquer dans le processus de jobcoaching.
En 2012, avec la méthode de recevoir tout le monde en entretien, seul 72% se présentait au rendez-vous fixé.
En 2013, 1747 candidats ont complété une fiche d'inscription et seul 822 ont été reçus en entretiens individuels. C'est donc près de la moitié qui ne nous recontacte pas.

Sur base des entretiens d'inscription, nous déterminons si le candidat est activable dans notre base de données, c'est-à-dire presque prêt au travail moyennant un accompagnement individuel.

68% des candidats préinscrits sont encodés dans notre base de données ce qui représente 560 candidats (= candidats inscrits)

Les personnes coachées sont les personnes pour lesquelles nous avons référencé une action de jobcoaching spécifique : conseil sur le CV, relooking, revalorisation, assistance dans les démarches administratives diverses, coaching sur les attitudes au travail...

Nous ne sommes pas toujours en mesure d'encoder toutes les actions de jobcoaching car parfois elles s'opèrent de manière informelle lors de contacts téléphoniques ou visites non planifiées.

Toutes ces actions qui donnent un coup de pouce aux demandeurs d'emploi dans leurs recherches et qui ne sont pas toujours quantifiées sont également à prendre en considération dans l'activité des jobcoachs.

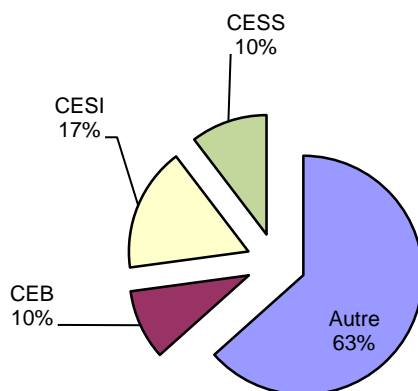
2. Niveau d'étude des préinscrits

Le niveau d'étude se répartit selon le graphique ci-dessous.

La catégorie « autre » reprend une de ces 2 catégories :

- études faites à l'étranger ou scolarité inexistante
- impossible d'établir un niveau d'étude car communication difficile

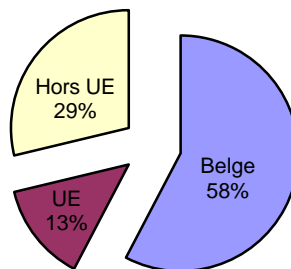
Niveau d'études des inscrits



3. Nationalité

Voici la répartition des 45 nationalités différentes en trois catégories :

Nationalité des inscrits



4. Mise à l'emploi

Depuis sa création en février 2007, Exaris Interim a mis au travail plus de 2200 jeunes peu qualifiés.

Pour l'année 2013, nous comptabilisons 304 jeunes ayant décroché une mission d'intérim avec un total de 53.071 heures prestées.

La durée moyenne des missions par intérimaires est de **4,5 semaines** sur base d'un temps plein de 38h.

(Cependant, la durée hebdomadaire moyenne des missions est de 30h)

Les secteurs de la vente et de l'Horeca proposent des missions mi-temps ou temps partiels c'est pourquoi nous pouvons dire que la durée hebdomadaire moyenne des missions est de 30h ce qui donne un total de **5,8 semaines par intérimaire**.

C'est une durée significative pour un jeune qui n'a pas d'expérience et nous constatons que cela est suffisant pour faire tremplin vers un emploi fixe dans les secteurs que nous convoitons.

En ce qui concerne les contrats fixes, **43 personnes** ont signé un contrat fixe dans l'entreprise dans laquelle ils faisaient leurs missions d'intérim (chez nos clients).

Pour les autres, nous ne possédons pas à l'heure actuelle, le nombre d'intérimaires ayant signé un contrat fixe grâce à l'expérience acquise lors de la mission d'intérim.

Le nombre de mises à l'emploi en intérim et en fixe est en diminution (-12%) par rapport à 2012 et cela s'explique par la diminution dans tout le secteur de l'intérim qui affiche pour les trois premiers trimestres 2013 une baisse de 10%.

La concurrence est de plus en plus forte entre les différentes sociétés d'intérim ce qui nous fait perdre des parts de marchés chez nos clients.

Notre plus value reste bien entendu le jobcoaching mais nous devons faire face à de nombreux obstacles et enjeux :

- l'immigration de jeunes diplômés universitaires venus des pays du sud de l'Europe
- Les heures de formations offertes par les sociétés d'intérim classiques qui déploient tous les moyens pour renforcer leur compétitivité
- la baisse du niveau de qualifications de nos intérimaires (aucun diplôme car venu de l'étranger, souvent même pas le CEB)
- Le niveau de français en lecture et écriture de nos candidats est de plus en plus faible
- La précarité de nos candidats et la dépendance à leurs allocations de chômage ou d'assistance les enlèvent dans une situation de non-emploi
- Priorité à la rentabilité chez nos clients au détriment de la responsabilité sociale

Exaris conserve néanmoins une approche qualitative, productive et efficace vis à vis de ses candidats avec un seul objectif « la mise à l'emploi en intérim comme tremplin vers un emploi fixe ».

5. Formation

Dans le cadre d'une convention avec Actiris, nous avons organisé en 2013, 6 groupes de formation sur les codes comportementaux au travail appelé « codes@work »

Ces modules de formations sont délivrés à des groupes de 10 demandeurs d'emploi et ont comme objectif de travailler sur les savoirs être au travail. Différents thèmes sont abordés de manière pratique comme le rapport à la hiérarchie, la ponctualité, l'intégration en équipe, l'attitude et la communication non verbale. Des exercices pratiques sont réalisés pour mettre en situation les demandeurs d'emploi.

Nous avons également animé un groupe de 10 demandeurs d'emploi dans le cadre de leur formation à la Mission Locale de Molenbeeck. Trois demi-jours ont été délivrés pour travailler sur la préparation à la recherche d'emploi (CV, préparation à l'entretien d'embauche,...)

6. Tableaux

Bilan statistique 2013 - Exaris Interim SCRL FS					
Total		Nombre de préinscrits*		Nombre d'inscrits*	
		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Age des candidats	Moins de 20 ans	27	17	15	12
	De 20 à 25 ans	244	150	161	105
	De 26 à 30 ans	198	118	134	81
	Plus de 31 ans	51	17	40	12
		520	302	350	210
Niveau de qualification	Autre	321	194	221	134
	CEB	64	20	40	13
	CESI	88	55	54	40
	CESS	47	33	35	23
		520	302	350	210
Lieu de domicile	Anderlecht	57	29	42	17
	Auderghem	20	12	14	11
	Berghem Sainte Agathe	12	8	7	4
	Bruxelles	86	57	58	42
	Etterbeek	13	11	12	8
	Evere	20	5	14	5
	Forest	24	8	17	5
	Ganshoren	7	5	6	4
	Ixelles	34	13	24	7
	Jette	14	12	11	9
	Koekelberg	12	7	8	7
	Molenbeek	47	27	28	18
	Saint Gilles	20	12	14	11
	Saint-Josse-Ten-Noode	27	12	15	7
	Schaerbeek	71	45	39	25
	Uccle	27	13	18	12
	Boitsfort	4	5	4	3
	Woluwé-Saint-Lambert	8	6	8	5
	Woluwé-Saint Pierre	5	2	3	2
	Hors BXL	12	13	8	8
		520	302	350	210
Nationalité	Belge	282	200	178	145
	Union Européenne	57	25	54	22
	Hors Union Européenne	181	77	118	43
		520	302	350	210

Répartition Linguistique	Francophone	519	301	349	210
	Néerlandophone	1	1	1	0
	Autre	0	0	0	0
		520	302	350	210
Genre	Hommes	520		350	
	Femmes		302		210
Répartition par provenance du candidat	Via Actiris	226	107	146	59
	Via passage vitrine	66	47	42	34
	Via les partenaires	38	46	29	42
	Via les Missions locales	15	6	9	3
	Via le bouche à oreille	50	27	37	23
	Via les médias	29	13	20	11
	Autre	96	56	67	38
		520	302	350	210

* Nombre de préinscrits : Toute personne reçue en premier entretien individuel (inscription)

* Nombre de personnes coachées : personnes ayant au moins un suivi après le premier entretien

* Nombre d'inscrits : personnes actives dans ISI (1, 2 et 2,3 = ayant un critère métier)

		Hommes	Femmes	Total
Public	Nombre de préinscrits	520	302	822
	Nombre de personnes coachées	520	302	822
	Nombre d'inscrits	350	210	560

Mise à l'emploi intérim	Nombre d'intérimaires	178	126	304
	Nombre d'heures prestées	30.694,50	22.376,65	53.071,15

Mise à l'emploi durables	Nombre de CDD < 6 mois décroché dans les 6 mois suivant fin de la mission	5	1	6
	Nombre de CDD > 6 mois décroché dans les 6 mois suivant fin de la mission	0	0	
	Nombre de CDI décrochés dans les 6 mois suivant la fin de la mission	26	11	37
Total		31	12	43

Taux d'insertion	Taux de placement : % d'inscrits ayant décroché au moins une mission	51%	60%	54%
	Taux d'insertion durable : % d'intérimaires ayant décroché un CDD ou CDI dans les 6 mois suivant la fin d'une mission (chez les clients Exaris, ne sont pas comptabilisés ceux qui auront décroché un contrat ailleurs grâce à l'expérience en intérim)	17%	10%	14%

Com. Par	Libellé	Fonction	Sexe	Trav.	Heures
100.00	CPAO	Aide administratif	F	1	449,1
100.00	CPAO	Homme à tout faire	H	1	507,8
100.00	CPAO	Manutentionnaire	H	2	422
100.00	CPAO	Ouvrier polyvalent	F	1	31
100.00	CPAO	Ouvrier polyvalent	H	3	637
100.00	CPAO	Technicien(ne) de surface	F	4	147,25
100.00	CPAO	Technicien(ne) de surface	H	2	139
100.00	Total			13	2333,15
111.03	Construction métallique	Ouvrier polyvalent	H	3	38
111.03	MONTAGE DE PONT ET DE CHARPENTES	Ouvrier polyvalent	H	3	38
111.03	Total			3	38
118.03	BOULANGERIES PATISSERIES	Chauffeur-Livreur	H	3	165
118.03	BOULANGERIES PATISSERIES	Commis de cuisine	F	2	6
118.03	BOULANGERIES PATISSERIES	Commis de cuisine	H	2	92,5
118.03	BOULANGERIES PATISSERIES	Vendeur(euse)	F	8	1396,5
118.03	Total			15	1660
118.05	BISCUITERIES,PATISSERIES, BISCOTTERIES	Ouvrier de production	F	16	1399,67
118.05	BISCUITERIES,PATISSERIES, BISCOTTERIES	Ouvrier de production	H	19	2294,25
118.05	Total			35	3693,92
121.00	ENT DE NETTOYAGE ET DESINFECTION	Aide électricien	H	3	1292
121.00	ENT DE NETTOYAGE ET DESINFECTION	Cariste	H	1	32
121.00	ENT DE NETTOYAGE ET DESINFECTION	Ouvrier polyvalent	H	18	2640
121.00	Total			21	3964
201.00	COMMERCE DE DETAIL INDEPENDANT	Assistant(e) Manager	H	2	326,4
201.00	COMMERCE DE DETAIL INDEPENDANT	Vendeur(euse)	F	15	1863,5
201.00	COMMERCE DE DETAIL INDEPENDANT	Vendeur(euse)	H	6	271,25
201.00	COMMERCE DE DETAIL INDEPENDANT	-	F	39	10011
201.00	COMMERCE DE DETAIL INDEPENDANT	-	H	36	8704,05
201.00	Total			97	21176,2
218.00	CPNAE	Aide administratif	F	1	182,4
218.00	CPNAE	JOB COACHEUR(EUSE)	F	2	537
218.00	Total			3	719,4
302.00	INDUSTRIE HOTELIERE	Collaborateur	F	47	5911,4
302.00	INDUSTRIE HOTELIERE	Collaborateur	H	82	11755,23
302.00	INDUSTRIE HOTELIERE	Commis de cuisine	F	2	273,33
302.00	INDUSTRIE HOTELIERE	Commis de cuisine	H	12	753,02
302.00	INDUSTRIE HOTELIERE	Commis de salle	F	1	168,5
302.00	INDUSTRIE HOTELIERE	Consultant	H	1	11
302.00	Total			136	18872,48
339.00	Sociétés de logement social agréées	Ouvrier polyvalent	H	3	576
339.00	Total			3	576
Total				305	53033,15