



BASSIN EFE

INSTANCE BASSIN ■ ENSEIGNEMENT QUALIFIANT ■ FORMATION ■ EMPLOI

LIÈGE

ANALYSE DES BESOINS DES DEMANDEURS D'EMPLOI

IBEFE DE Liège

12/2019

CONTEXTE DE LA DEMANDE

En préparation du futur dispositif visant à répondre aux besoins d'insertion des demandeurs d'emploi à partir de 2021, le Forem doit analyser les besoins des particuliers pour s'insérer à l'emploi dans les différents territoires de Wallonie.

Cette analyse des besoins s'inscrit dans un dispositif plus large qui repose sur la combinaison de différents inputs :

- Deux enquêtes organisées par le Forem (l'une adressée aux bénéficiaires, l'autre adressée aux conseillers du Forem) ;
- Une analyse des résultats des appels à projets précédents ;
- Ainsi que la présente consultation des IBEFE.

Cette analyse devra fournir une vue des enjeux, exprimés idéalement en termes de déficits de compétences pour l'insertion à l'emploi, auxquels la future offre devra répondre. C'est pourquoi les différents inputs de l'analyse **aborderont les besoins sous l'angle des besoins des particuliers et non sur base des prestations à fournir.**

Sans s'y limiter et à côté des compétences techniques requises pour s'insérer facilement à l'emploi, les différents inputs tenteront d'apporter un éclairage particulier sur les « compétences pour l'insertion socio-professionnelle ».

Compte tenu des délais, les IBEFE sont invitées à utiliser les études précédentes et les contacts réguliers avec les mondes de l'entreprise, de la formation et de l'insertion professionnelle **pour produire une synthèse des grands besoins de votre bassin.** Celle-ci fera l'objet, par Direction Territoriale du Forem, d'une présentation par l'IBEFE aux services SRO suivi d'une discussion, à prévoir d'ici la mi-décembre.

RÉCOLTE DES DONNÉES

Pour garantir une certaine cohérence des éléments récoltés, nous vous invitons à utiliser le canevas présenté ci-dessous qui exprime les besoins en compétences pour l'insertion socio-professionnelle. Celui-ci présente par ailleurs des éléments permettant de vous éclairer sur la production attendue car il ne s'agit pas de récolter des données nouvelles en dehors des membres de votre Instance.

Il est proposé de structurer le recueil de données en se basant sur « **10 compétences** pour l'insertion socio-professionnelle » :

- 1° **S'identifier à un métier** : identifier les contraintes du monde du travail, les contraintes de l'exercice d'un métier et s'y adapter (la personne présente-t-elle son avenir via l'exercice d'un métier ?).
- 2° **Créer les conditions favorables à la réussite d'un projet et construire un parcours** : la personne est-elle en mesure de déterminer les étapes à franchir pour réaliser son projet, identifier les problèmes à résoudre, les compétences à maîtriser, ...?
- 3° **Mobiliser les ressources de recherche d'emploi** : la personne mobilise-t-elle les outils de la recherche d'emploi, s'adresse-t-elle aux acteurs susceptibles d'aider à trouver de l'emploi, ...
- 4° **Communiquer à l'écrit** : la personne peut-elle produire des écrits dans un contexte professionnel ou dans celui de la recherche d'emploi ?
Communiquer à l'oral : interagir oralement avec des interlocuteurs variés dans un contexte professionnel ou de recherche d'emploi.

- 5° **Mobiliser les ressources mathématiques** : réaliser des opérations simples, appliquer des règles mathématiques, ...
- 6° **Respecter les règles et les usages sociaux** : se conformer aux règles et usages sociaux, comme les horaires ou les règles de sécurité.
- 7° **Utiliser les outils informatiques et numériques** : gérer/rechercher de l'information à l'aide du numérique, communiquer, produire du contenu, résoudre des problèmes et avoir une utilisation du numérique sécurisée.
- 8° **Organiser des déplacements** : organiser et gérer ses déplacements en tenant compte des variables personnelles et temporelles.
- 9° **Travailler en équipe** : attitude avec les autres en vue de travailler ensemble.
- 10° **Agir face aux imprévus** : capacité à résoudre des problèmes ou à contribuer à leur résolution.

Pour **chacun des besoins** qui seront identifiés, il est proposé d'aborder les points suivants :

1. **Expliquer le besoin visé** : De quoi s'agit-il ? Quelle est la compétence ou la ressource visée ?
Quel exemple pouvez-vous donner de mise en œuvre ?
2. **Argumenter** : Pourquoi est-ce important pour l'insertion à l'emploi sur votre territoire ?
Quel écart constatez-vous entre la situation existante et celle souhaitée ?
Les raisons de ce besoin sont-elles liées au tissu économique local ? À la population locale ? Expliquez.
3. **Quantifier et qualifier le public ciblé** : Quels volumes potentiels de bénéficiaires sont concernés par ce besoin ?
Quel type de public est concerné ?
4. **Confronter à l'offre de prestation** :
Existe-t-il des prestations sur le territoire qui permettent de répondre à ce besoin ?
Si oui, de quel type ? Est-ce suffisant ? Si non, quel type de solution faudrait-il envisager ?

Les données présentées dans ce dossier sont la compilation des sources suivantes :

- ⇒ Le Rapport Analytique et Prospectif 2018 de l'IBEFE de Liège ;
- ⇒ Le Diagnostic en vue de l'élaboration du Plan de cohésion sociale 2020-2025 de la Ville de Liège ;
- ⇒ L'Etat des lieux de l'alphabetisation en Fédération Wallonie-Bruxelles, Huitième exercice/ Données 2014-2015-2016 ;
- ⇒ Les informations qualitatives récoltées lors de la réunion d'un groupe de travail le 02/12 réunissant représentants du FOREM, de la formation et du secteur de l'ISP (Forem ; CISP, Promotion sociale, Enseignement qualifiant ; Secteur de l'ISP ; Cabinet de la Ministre de l'emploi et la formation, Mde Christie Morreale).

L'ensemble des informations est synthétisé dans un bref résumé des données socio-économiques du bassin liégeois et un tableau analysant chacune des 10 compétences traitées.

DONNÉES SOCIO-ÉCONOMIQUES : BREF RÉSUMÉ

POPULATION

- La population totale du bassin est de **620.960 habitants** au 1^{er} janvier 2016 (**17,24%** de la population wallonne). L'âge moyen de la population du Bassin est de 41,8 ans.¹ La population se répartit avec 48% de femmes et 52% d'hommes, ce qui correspond à la moyenne de la Wallonie.

Bassin	Femmes	Hommes
01 - Wallonie picarde	47,7%	52,3%
02 - Hainaut centre	47,6%	52,4%
03 - Hainaut sud	46,9%	53,1%
04 - Brabant wallon	50,7%	49,3%
05 - Namur	47,4%	52,6%
06 - Huy-Waremme	48,8%	51,2%
07 - Liège	48,0%	52,0%
08 - Verviers	49,5%	50,5%
09 - Luxembourg	48,2%	51,8%
Wallonie	48,0%	52,0%

Source : FOREM - 2018

- Les communes les plus peuplées sont **Liège** (31,72%), **Seraing** (10,33%), **Herstal** (6,38%), **Ans** (4,6%), **Flémalle** (4,20%) et **Oupeye** (3,99%). En 2014, le taux de chômage administratif est le plus important parmi les 15 à 24 ans avec 38,8%. Chez les femmes, il est plus important avec 39,6% tandis que chez les hommes, il est de 38,10%.²
- En 2015, la population étrangère du bassin de Liège s'élevait à 78.199 personnes, soit **12,64 % de la population totale**. En Wallonie, la part des étrangers s'élevait à 9,82% de la population totale. Au niveau du bassin de Liège, 64,96 % des étrangers proviennent de l'Union Européenne des 28 et 35,04% hors Union Européenne. Les communes avec la part la plus importante de population étrangère sont respectivement **Saint-Nicolas (19,43%), Liège (18,83%), Herstal (17,14%), Seraing (14,13%) et Grâce-Hollogne (13,27%)**.³

¹ Le Rapport Analytique et Prospectif 2018 de l'IBEF de Liège, p. 14.

² Ibid., p. 22.

³ Ibid., p. 15.

EMPLOI

- Le **ratio d'emploi intérieur** dans le bassin de Liège en 2016 est de 61,20%. Il est **plus élevé qu'en Wallonie (56,60%)**. Comparativement à la Wallonie, il y a donc plus de postes de travail pour la population en âge de travailler dans le bassin de Liège. Celui-ci a même dépassé son niveau de 2008 qui était de 59,70%. Le bassin de Liège est le deuxième bassin avec le ratio d'emploi intérieur le plus important après le bassin du Brabant wallon. Il s'agit donc de l'un des bassins les plus importants en termes d'emplois offerts à la population en âge de travailler.⁴
- Les communes de Dalhem et Sprimont présentent le meilleur taux d'emploi des 15-64 ans avec respectivement 69,7 % et 65,3 % de taux d'emploi. 14 communes sur 24 présentent un taux d'emploi supérieur à 60% et trois communes présentent un taux d'emploi inférieur à 50% ; Liège avec le taux d'emploi le plus bas des communes du bassin, soit 47,80%, est suivie de Seraing avec 48,70% et Saint-Nicolas avec 49,900%. Il y a donc plus de 20 points d'écart entre le taux d'emploi le plus élevé et le taux d'emploi le plus faible dans le bassin liégeois.⁵

Bassin	< 25 ans	25 < 50 ans	50 ans et +
01 - Wallonie picarde	22,5%	51,4%	26,1%
02 - Hainaut centre	19,9%	56,2%	23,9%
03 - Hainaut sud	19,3%	56,9%	23,9%
04 - Brabant wallon	18,4%	52,3%	29,3%
05 - Namur	20,7%	52,8%	26,5%
06 - Huy-Waremme	20,9%	51,2%	27,9%
07 - Liège	16,6%	56,7%	26,7%
08 - Verviers	19,3%	54,2%	26,5%
09 - Luxembourg	22,0%	53,1%	24,9%
Wallonie	19,3%	54,8%	25,8%

Source : FOREM - 2018

⁴ Ibid., p. 26.

⁵ Ibid., p. 27.

TAUX DE CHÔMAGE

- Dans le bassin liégeois, les communes où le taux de chômage administratif des 15/64 ans est le plus important sont : Liège et Seraing suivi de Herstal et Saint-Nicolas.⁶
- Le bassin de Liège est celui où la proportion de demandeurs d'emploi indemnisés (DEI), avec une durée d'inactivité de deux ans et plus, est la plus importante. En comparaison des autres bassins, Liège est celui où **la proportion de DEI avec une durée d'inactivité de deux ans et plus est la plus importante.**⁷

Bassin	DE demandeurs d'alloc. (DEDA)	Jeunes DE - Stage d'insertion	Autres DE Inoccupés	DE libres Inoccupés
01 - Wallonie picarde	69,1%	15,7%	9,5%	5,6%
02 - Hainaut centre	69,2%	14,2%	10,9%	5,7%
03 - Hainaut sud	65,4%	13,2%	15,1%	6,4%
04 - Brabant wallon	68,8%	19,2%	5,8%	6,2%
05 - Namur	68,2%	14,3%	11,0%	6,5%
06 - Huy-Waremme	67,8%	16,7%	9,4%	6,1%
07 - Liège	62,6%	13,5%	16,8%	7,2%
08 - Verviers	60,7%	16,8%	16,7%	5,8%
09 - Luxembourg	68,7%	15,6%	8,9%	6,9%
Wallonie	66,3%	14,8%	12,6%	6,3%

Source : FOREM - 2018

INDICE DE VIEILLISSEMENT

- Les communes où l'indice de vieillissement est le plus élevé et où la population est donc vieillissante sont les communes de Chaudfontaine (159,2), Neupré (150,7), Esneux (144,7), Fléron (132,8), Awans (121,8). Seules 5 communes du bassin de Liège ont un indice de vieillissement inférieur à 100 et donc une population jeune. Ces communes sont : Trooz (98,5), Soumagne (98,1), Seraing (97,6), Dalhem (97,1), Saint-Nicolas (96,5).⁸

⁶ Ibid., P. 23.

⁷ Ibid., p. 25.

⁸ Ibid., p. 20.

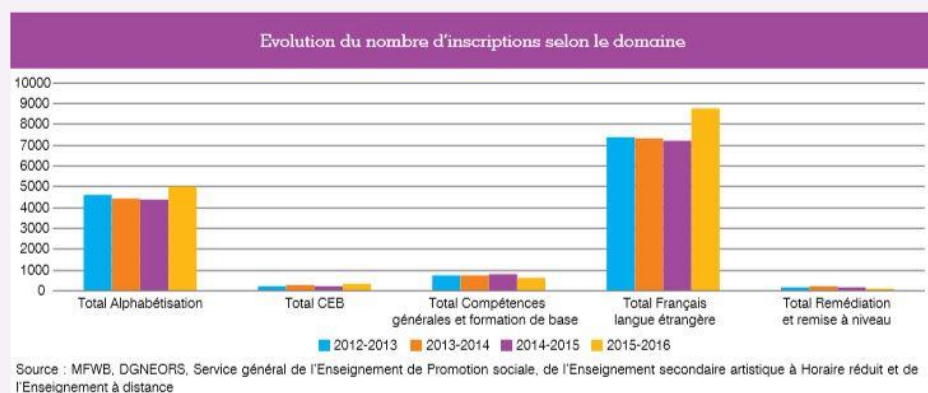
NIVEAU D'INSTRUCTION

- La **proportion de personnes avec un niveau d'instruction faible** est légèrement **supérieure dans le bassin de Liège (26,8%) par rapport à la Wallonie (24,2%)**. La proportion de personnes ayant suivi au maximum un enseignement **secondaire inférieur** est **inférieure dans le bassin de Liège (18,8%)** qu'en Wallonie (20,9%). La proportion de personnes ayant suivi au minimum un enseignement **secondaire supérieur** est **légèrement supérieure dans le bassin de Liège (36,7%)** à celle de la Wallonie (36,1%).

Bassin	Primaire + Secondaire de base	Secondaire 2ème degré	Secondaire 3ème degré	Apprentissage	Supérieur non- universitaire	Universitaire	Autres
01 - Wallonie picarde	23,3%	22,3%	36,3%	2,6%	11,5%	2,9%	1,1%
02 - Hainaut centre	25,5%	23,4%	35,1%	2,9%	9,8%	2,6%	0,7%
03 - Hainaut sud	28,7%	23,7%	34,3%	3,3%	7,7%	1,9%	0,5%
04 - Brabant wallon	14,6%	16,2%	36,2%	2,5%	17,8%	11,8%	0,8%
05 - Namur	20,9%	20,9%	37,9%	4,1%	11,0%	4,2%	1,0%
06 - Huy-Waremme	19,2%	21,7%	37,2%	3,7%	13,1%	4,3%	0,8%
07 - Liège	26,8%	18,8%	36,7%	2,5%	10,8%	3,7%	0,7%
08 - Verviers	28,1%	18,4%	33,4%	4,1%	11,9%	3,0%	0,9%
09 - Luxembourg	19,0%	20,2%	40,3%	3,0%	12,5%	3,9%	1,0%
Wallonie	24,2%	20,9%	36,1%	3,1%	11,0%	3,9%	0,7%

Source : FOREM - 2018

Comme on peut le constater d'après les données de « *L'Etat des lieux de l'alphabetisation en Fédération Wallonie-Bruxelles, Huitième exercice/ Données 2014-2015-2016* », Liège est le 2^{ème} bassin, après celui de Bruxelles, comptabilisant le plus grand taux d'inscriptions à des cours d'alphabetisation, certificat d'études de base (CEB), français langue étrangère (FLE) débutant et formation de base. Un quart de l'ensemble de ces formations en Fédération Wallonie-Bruxelles est organisé dans le bassin de Liège.



Le nombre d'inscriptions, globalement stable sur la période considérée, a sensiblement augmenté en 2015-2016 tant pour les UE « français langue étrangère » que pour les UE « alphabetisation ».

Nombre d'inscriptions à des cours en alphabetisation, CEB, FLE débutant et formation de base. Année scolaire 2015/2016, par Bassin EFE et par sexe

	INSCRIPTIONS	HOMMES	FEMMES	HOMMES, en %	FEMMES, en %
BRABANT WALLON	106	56	50	53%	47%
BRUXELLES	5181	2341	2840	45%	55%
HAINAUT CENTRE	965	455	510	47%	53%
HAINAUT SUD	862	451	411	52%	48%
HUY WAREMME	285	147	138	52%	48%
LIEGE	4368	2583	1785	59%	41%
LUXEMBOURG	1058	822	236	78%	22%
NAMUR	834	543	291	65%	35%
VERVIERS	932	411	521	44%	56%
WALLONIE PICARDE	481	324	157	67%	33%
Total général	15072	8133	6939	54%	46%

Source : MFWB, DGNEORS, Service général de l'Enseignement de Promotion sociale, de l'Enseignement secondaire artistique à Horaire réduit et de l'Enseignement à distance

9

C'est dans la catégorie « français langue étrangère » que près de la moitié (46%) des 115.000 périodes ont été organisées. Les périodes « alphabetisation » représentent près de 40% du total.

Par rapport à 2012-2013 (86.000 périodes), l'augmentation est de 33%. Elle est particulièrement marquée dans le secteur du FLE (+34% soit 16.610 périodes en plus).

Nombre total de périodes organisées à des cours en alphabetisation, CEB, FLE débutant et formation de base. Année scolaire 2015/2016, par Bassin EFE

	Total périodes organisées	Répartition des périodes selon les Bassins
BRABANT WALLON	1360	1%
BRUXELLES	34164	30%
HAINAUT CENTRE	9482	8%
HAINAUT SUD	7320	6%
HUY WAREMME	2990	3%
LIEGE	30790	27%
LUXEMBOURG	7140	6%
NAMUR	6760	6%
VERVIERS	10280	9%
WALLONIE PICARDE	4800	4%
Total général	115086	100%

Source : MFWB, DGNEORS, Service général de l'Enseignement de Promotion sociale, de l'Enseignement secondaire artistique à Horaire réduit et de l'Enseignement à distance

Près d'un tiers (30%) de l'ensemble des périodes en alphabetisation, CEB, FLE débutant et formation de base sont organisées dans le bassin de Bruxelles, un quart (27%) dans le bassin de Liège.

10

⁹ L'Etat des lieux de l'alphabetisation en Fédération Wallonie-Bruxelles, Huitième exercice/ Données 2014-2015-2016, p.77.

¹⁰ Ibid., p. 78.

Les communes les plus peuplées	Liège (31,72%),	Seraing (10,33%),	Herstal (6,38%),	Ans (4,60%),
Les communes avec la part la plus importante de population étrangère	Saint-Nicolas (19,43%)	Liège (18,83%),	Herstal (17,14%),	Seraing (14,13%)
Les communes où le taux de chômage administratif des 15/64 ans est le plus important	Liège	Seraing	Herstal	Saint-Nicolas
Seules 5 communes du bassin de Liège ont un indice de vieillissement inférieur à 100 et donc une population jeune	Trooz (98,5)	Soumagne (98,1)	Seraing (97,6)	Saint-Nicolas (96,5)
				Dalhem (97,1)
Taux d'emploi les plus bas par commune	Liège (47,8%)	Seraing (48,7%)	Saint-Nicolas (49,9%)	

En recoupant les informations issues du Rapport Analytique et Prospectif de Liège, on s'aperçoit que 4 communes se dégagent : Liège, Seraing, Herstal et Saint-Nicolas. L'IBEFE dispose du « *Diagnostic en vue de l'élaboration du Plan de cohésion sociale 2020-2025 de la Ville de Liège* ». Ce diagnostic se base sur les constats établis lors des réunions (février et mars 2019) qui ont rassemblé de nombreux acteurs de l'insertion socio-professionnelle (ISP) présents dans la ville de Liège et les alentours.

ANALYSE QUALITATIVE COMPÉTENCES-BESOINS : TABLEAU SYNTHÉTIQUE

S'IDENTIFIER À UN MÉTIER			
IDENTIFICATION D'UNE POPULATION (VOLUME ET ÂGE)	IDENTIFICATION D'UN BESOIN	EXPLIQUER LE BESOIN VISE ARGUMENTER	OFFRE DE FORMATION
Tous publics : - NEETs ; - Jeunes diplômés ; - Futurs indépendants ; - DE en réorientation de carrière ou désireux de passer une validation de compétence.	Connaissance du marché du travail et de son fonctionnement, du secteur d'un métier ciblé	Tous les publics, tant à l'emploi qu'en réorientation, semblent manquer d'informations quant aux dispositifs qui pourraient leur correspondre comme, par exemple, la validation des compétences. Dans les constats réalisés lors de l'élaboration du diagnostic du PCS de Liège, il apparaît que les DE (demandeur d'emploi) ont du mal à se projeter dans un métier, d'autant plus s'il est considéré comme « pénible ». En outre, l'inadéquation d'offres d'insertion et de formation avec les opportunités d'emploi locales, les métiers dits en pénurie ou émergents, ne favorisent pas à concrétiser les projections des DE dans une filière métier.¹¹ Le DE doit être bien informé de ce que le métier implique. Le dispositif des essais-métiers fait ses preuves comme outil d'orientation auprès de jeunes en quête d'un projet professionnel. A titre d'exemple, citons les essais-métiers dans le soudage. Il recouvre un grand nombre de techniques différentes et un large éventail de possibilités professionnelles et multi-sectorielles. Pour les jeunes ayant bénéficié du dispositif dans ce domaine, c'est aussi une porte d'entrée sur la découverte du monde industriel et la multitude de professions qu'il recouvre. Une occasion précieuse d'élargir leur horizon professionnel. Ce dispositif doit être soutenu/développé pour faire découvrir à des jeunes des métiers mais aussi des mondes professionnels vers lesquels ils ne se tourneraient pas en raison de représentations erronées ou par méconnaissance.¹²	• CEFO, essais-métiers, salon de l'emploi, dispositif horizons emploi, ... Ces possibilités manquent de visibilité. • Les MISIP sont peut-être trop courtes pour se rendre réellement compte de ce qu'implique travailler dans une entreprise.

¹¹ Diagnostic en vue de l'élaboration du Plan de cohésion sociale 2020-2025 de la Ville de Liège.

¹² Le Rapport Analytique et Prospectif 2018 de l'IBEFE de Liège.

	<i>Favoriser les liens entre les entreprises et les DE</i>	Dans le diagnostic du PCS de Liège, les différentes tentatives de favoriser les liens entre les entreprises et les DE n'étaient pas très concluantes. Les expériences comme le café de l'emploi se sont soldées par peu d'engagement effectif des personnes. Les Job day's organisés par le Forem constituent une tentative intéressante qui pourraient être multipliées, voire sectorisées. ¹³	
	<i>Se connaître soi-même</i>	Il est important de travailler avec les personnes sur l'estime qu'elles ont d'elles-mêmes et sur leurs compétences réelles. L'accompagnateur doit pouvoir identifier les compétences déjà présentes chez le demandeur d'emploi et amener celui-ci à les reconnaître. Le bilan de compétences est une étape primordiale dans le processus d'identification à un métier. Ceci implique que l'accompagnateur soit bien outillé via des outils comme RECTEC ou MOVE-EU. Il doit avoir une bonne connaissance des différents secteurs ou métiers ou qu'il puisse échanger des informations avec des personnes ressources de ces secteurs. Le DE doit rester l'acteur principal de son orientation. Les compétences ne doivent pas être les seules à façonner l'identification au métier : l'accompagnateur peut se trouver en face d'une personne souhaitant se réorienter et cet aspect ne doit pas être négligé.	

¹³ Diagnostic en vue de l'élaboration du Plan de cohésion sociale 2020-2025 de la Ville de Liège.

UTILISER LES OUTILS INFORMATIQUES ET NUMÉRIQUES

IDENTIFICATION D'UNE POPULATION (VOLUME ET ÂGE)	IDENTIFICATION D'UN BESOIN	EXPLIQUER LE BESOIN VISE ARGUMENTER	OFFRE DE FORMATION
Public large : - + de 50 ans ; - Public jeune habitués au smartphone mais pas à l'ordinateur ; - Publics peu qualifiés ; - Professionnels qui doivent actualiser leurs compétences.	<i>Savoir utiliser les outils numériques de manière professionnelle.</i>	Les compétences digitales deviennent partie intégrante du fonctionnement de l'entreprise. Il y a un manque de connaissance et de conscientisation des usages numériques. Si les gens se débrouillent plus ou moins bien avec Internet et les technologies, très peu ont une bonne maîtrise des usages et pratiques. Il est donc indispensable d'habituer les personnes à utiliser ces outils de manière professionnelle, comme en entreprise. Les jeunes sont souvent plus habitués à écrire sur un smartphone et plus sur un clavier. L'utilisation du courriel dans une perspective professionnelle et ou de recherche d'emploi ne coule pas de source pour tout le monde. Le numérique est trop souvent négligé dans des formations techniques. Or, un devis bien rédigé et correctement mis en page améliorera l'image du potentiel du professionnel. Un menuisier peut être excellent ; si ces devis sont bâclés, il diminue ses chances d'être sélectionné par un client. Il y a une perte d'énergie et de temps pour certaines personnes qui ignorent l'utilisation d'applications ou d'informations numériques qui pourraient faciliter leurs trajets, leurs recherches d'emploi, leurs prises de RDV, ... De ce fait, on peut déduire que des compétences comme « organiser ses déplacements » peuvent être influencée par l'utilisation correcte du numérique.	• Inadéquate, non intégrée aux formations, à moderniser ; • Ne pas négliger la formation des formateurs pour une mise à jour continue des compétences numériques ; • Moderniser les équipements dans les centres de formation.
	<i>Capacité de s'adapter aux changements induits par le numérique.</i>	Le numérique évolue vite et les règles qui le régissent également ; il est donc important de rester à la page en matière en se formant de manière continue à ces outils. Il faut savoir utiliser couramment les basiques comme Outlook, google, agenda électronique, Excel, ...	
	<i>Savoir utiliser les outils numériques pour trouver de l'information.</i>	Souvent, les DE n'ont pas conscience de toutes les possibilités existantes pour postuler, qu'ils peuvent trouver des offres d'emploi en dehors du site du FOREM ou qu'ils peuvent envoyer leur candidature spontanée en cherchant les adresses sur Internet => réseau caché du marché de l'emploi.	

	<i>Sensibilisation à l'image numérique.</i>	Les employeurs vont vérifier les profils des personnes sur les réseaux sociaux. Une sensibilisation au respect de sa propre image et celle des autres sur Internet serait intéressante. Les jeunes particulièrement qui, derrière une apparente aisance, manipulent tous les types d'appareils et d'applications ou logiciels, ne prennent pas la mesure des conséquences de leurs actes virtuels. L'image de soi et des autres, la prudence et les précautions à prendre avec ses écrits ou publication de contenu sur la toile, l'esprit critique et la vérification de l'information sont des comportements que la plupart des jeunes n'ont pas appris dans leur utilisation (pourtant quotidienne) des réseaux sociaux et d'Internet au sens large.	
--	---	---	--

COMMUNIQUER À L'ÉCRIT/À L'ORAL			
IDENTIFICATION D'UNE POPULATION (VOLUME ET ÂGE)	IDENTIFICATION D'UN BESOIN	EXPLIQUER LE BESOIN VISE ARGUMENTER	OFFRE DE FORMATION
-Personnes d'origine étrangère ; -Personnes moins scolarisées ; -NEETs.	<i>La validation des compétences de personnes faiblement qualifiées est parfois freinée car les dispositifs actuels nécessitent une maîtrise suffisante de la langue « métiers ».</i>	Les Centres d'Insertion Socio-professionnelle membres du réseau CALIF travaillent avec des personnes éloignées de l'emploi. Environ 80 à 100% sont d'origine étrangère dans les filières alpha et FLE et 25% dans les filières métiers. Les bénéficiaires et les formateurs constatent et déplorent que les parcours de formation consécutifs (apprentissage du français puis apprentissage d'un métier) soient trop longs et ne permettent pas une intégration professionnelle opérante. De nombreux opérateurs, rassemblés en groupes de travail au sein de CALIF, cherchent à améliorer, accélérer et raccourcir le processus d'insertion professionnelle des bénéficiaires de formation présentant des besoins d'apprentissage en français. Dans cette perspective, ils s'attèlent à la création de parcours de formation et d'insertion professionnelle en travaillant à la fois l'apprentissage du français, et l'apprentissage d'un métier, en partenariat, concomitamment, pour diminuer la durée des formations consécutives et la logique linéaire, donner du sens et une utilité concrète à leur apprentissage de la langue, et cibler plus précisément le vocabulaire et les connaissances spécifiques en fonction du métier visé.¹⁴ Dans le même ordre d'idée, il serait utile de sensibiliser les entreprises à l'apprentissage du vocabulaire métier sur le lieu de travail, via des dispositifs comme le tutorat par exemple.	Si on se base sur les profils des répondants à l'enquête Spiral menée en 2017 par l'Université de Liège, à l'initiative du Comité, 90% des opérateurs proposent des actions d'alphabétisation pour allophones (Alpha FLE) ; 40% proposent de l'alphabétisation pour francophones. Cette prévalence de l'Alpha FLE est marquée quel que soit le pouvoir subventionnant ou la région. L'offre de formation en alphabétisation est très souvent combinée avec d'autres actions visant à répondre aux besoins de publics spécifiques. Un quart seulement des opérateurs se consacre majoritairement aux actions d'alphabétisation (mais seul un

¹⁴ <http://www.calif.be/index.php/travail-en-reseau/articulation-filieres-metier-filieres-francais>

	<i>Comment communiquer avec un employeur de manière adéquate ?</i>	L'utilisation des niveaux de langue, les formules de politesse, les schémas d'argumentation, la compétence de négociation peuvent être des pierres d'achoppement pour un public ne maîtrisant pas bien ou peu le français. La rédaction de courriel, CV et lettre de motivation est la première présentation de la personne. Cette porte d'entrée doit donc permettre de se différencier des autres. Apprendre à parler le français, ou une autre langue, et l'écrire fait partie d'un ensemble de codes sociaux, culturels, et professionnels, d'importance primordiale pour pouvoir travailler au sein d'une équipe dans une entreprise.	cinquième des opérateurs se dédie entièrement à l'alphabétisation).¹⁵ ⇒ Offre à conserver et à renforcer tout en gardant bien la différenciation entre Alpha – FLE – RAN.
	<i>Renforcement de l'utilisation des langues étrangères / utilisation de l'anglais pour les POE.</i>	Avec la proximité de frontières (nationales ou linguistiques), il existe de nombreuses possibilités d'emploi. Elles sont pourtant limitées, pour la population liégeoise, par un niveau trop faible en langues étrangères. De nombreux clients, partenaires, prestataires ou sous-traitants sont pourtant à portée de main pour qui sait dialoguer (au moins) en anglais. Malheureusement pour nos jeunes, ceux-ci ne s'en rendent compte qu'une fois sur le marché de l'emploi. Les initiatives que nous avons développées et permettant d'offrir aux jeunes en formation des expériences transfrontalières ont toute eu le même impact : la prise de conscience par ceux-ci du facteur bloquant que représente la méconnaissance de l'anglais et donc une incapacité à interagir avec des interlocuteurs non-francophones. Pourtant, à l'inverse, le niveau de connaissance de l'anglais est beaucoup plus élevé chez nos voisins flamands, néerlandais ou allemands, rendant notre faiblesse en la matière encore plus criante.	-Renforcement des RAN en français, dans l'ensemble des formations et/ou dans une offre distincte. -Renforcement des tables de conversation.

¹⁵ L'Etat des lieux de l'alphabétisation en Fédération Wallonie-Bruxelles, Huitième exercice/ Données 2014-2015-2016, p. 82.

MOBILISER DES RESSOURCES MATHÉMATIQUES ET SCIENTIFIQUES

IDENTIFICATION D'UNE POPULATION (VOLUME ET ÂGE)	IDENTIFICATION D'UN BESOIN	EXPLIQUER LE BESOIN VISE ARGUMENTER	OFFRE DE FORMATION
Les personnes peu qualifiées et souhaitant reprendre une formation adulte.	<i>Travailler sur les compétences mathématiques de base</i>	La règle de 3, les translations de mesures, les pourcentages, le système métrique sont des notions de base qui ne sont pas suffisamment maîtrisées par une partie de la population . Or, ces connaissances devraient être apprises dans un cursus normal et réactivées lors d'une entrée en formation.	Des offres sont présentes au FOREM pour les RAN en français mais pas pour les savoirs mathématiques et scientifiques.
	<i>Donner du sens aux mathématiques/scientifiques en les exploitant dans des situations professionnelles => les mathématiques orientées, déclinaison métier.</i>	En tant que compétence transversale, les mathématiques sont à intégrer dans l'ensemble des parcours de formation et doivent faire l'objet, dans la mesure du possible, d'une déclinaison métier pour leur donner du sens . Il faudrait changer la vision des mathématiques comme un outil indispensable de la vie professionnelle et quotidienne en lieu et place d'une obligation scolaire.	- Il faut élargir l'offre de formations mathématiques et en scientifiques. - Importance de la sensibilisation aux mathématiques et sciences (au même titre que la sensibilisation aux métiers techniques).

RESPECTER LES RÈGLES ET USAGES SOCIAUX

IDENTIFICATION D'UNE POPULATION (VOLUME ET ÂGE)	IDENTIFICATION D'UN BESOIN	EXPLIQUER LE BESOIN VISE ARGUMENTER	OFFRE DE FORMATION
-Personnes d'origine étrangère ; -Les personnes moins scolarisées ; -NEETs.	<i>Pouvoir respecter des règles de bases.</i>	Le non-respect de certaines règles de base, comme celles concernant la sécurité, le règlement de travail, ... peut être considéré comme une faute professionnelle . Ces règles peuvent varier selon les contextes et les secteurs. Il est donc primordial d'insister sur cet aspect dans les formations.	• Mentorat/ tutorat/ parrainage à développer ; • Simulation de situations professionnelles avec une posture adéquate ; • Actions interculturelles à développer.
	<i>Capacité à différencier vie professionnelle et vie privée.</i>	Il s'agit ici de développer la capacité des personnes à différencier les contextes : familial et professionnel n'impliquent pas les mêmes règles de jeu. La posture de la recherche de travail est également à prendre en compte : la présentation, le discours tenu lors d'un entretien d'embauche, les interactions avec la potentielle future hiérarchie, ... sont des éléments déterminants dans l'accès à l'emploi. La rédaction de courriel, CV et lettre de motivation est la première présentation de la personne. Cette porte d'entrée doit donc permettre de se différencier des autres. Pourtant conseillers et accompagnateurs ont tendance à lisser l'image de la personne de sorte que celle-ci se fonde dans la masse. Il faut donc travailler sur la créativité pour aider les DE à se créer une identité de postulant qui sort du lot.	
	<i>Apprentissage des codes sociaux, culturels et professionnels.</i>	L'importance de ces codes est primordiale pour pouvoir travailler au sein d'une équipe dans une entreprise. A compétences égales, les personnes capables de comprendre ces codes feront la différence lors du choix de l'employeur entre plusieurs postulants.	

CRÉER LES CONDITIONS FAVORABLES À LA RÉUSSITE D'UN PROJET ET CONSTRUIRE UN PARCOURS

IDENTIFICATION D'UNE POPULATION (VOLUME ET ÂGE)	IDENTIFICATION D'UN BESOIN	EXPLIQUER LE BESOIN VISE ARGUMENTER	OFFRE DE FORMATION
-Public en réorientation ; -Public à orienter.	<i>Importance de pouvoir travailler sur les problématiques connexes et préalables à la construction d'un parcours professionnel.</i>	Le diagnostic du PCS de Liège relève que beaucoup de DE sont de plus en plus éloignés de l'emploi parce qu'ils cumulent de multiples problèmes qui sont interdépendants. La faiblesse des moyens d'existence pour vivre se traduit souvent par des difficultés de vivre dignement à un prix acceptable dans un logement salubre, et par des problèmes de santé. Trouver un logement constitue un préalable à une insertion socioprofessionnelle durable. Les politiques actuelles focalisent tout sur l'emploi alors que d'autres problèmes se posent au préalable.¹⁶ Le logement, la situation familiale (ex : séparation, garde alternée des enfants), l'endettement, la santé, les documents d'identité, la situation psychologique et émotionnelle des personnes, ... sont autant de problématiques à solutionner et stabiliser avant d'envisager la création d'un parcours professionnel. Bien que des aides existent pour mener à bien un projet tel que le développement d'une activité d'indépendant, dans la majorité des cas pour les usagers du CPAS cela se solde par une situation catastrophique (endettement).¹⁷ Il est donc indispensable d'envisager un feed-back de la réussite/l'échec d'un projet et d'objectiver les raisons (forces/faiblesses) de celle-ci/celui-ci afin de dédramatiser la situation en cas d'échec ou de consolider les bases d'un projet réussi.	Il est important de former les conseillers et accompagnateurs aux aspects psychologiques qui entourent la construction d'un parcours professionnel.

¹⁶ Diagnostic en vue de l'élaboration du Plan de cohésion sociale 2020-2025 de la Ville de Liège.

¹⁷ Diagnostic en vue de l'élaboration du Plan de cohésion sociale 2020-2025 de la Ville de Liège.

MOBILISER DES RESSOURCES DE RECHERCHE D'EMPLOI

IDENTIFICATION D'UNE POPULATION (VOLUME ET ÂGE)	IDENTIFICATION D'UN BESOIN	EXPLIQUER LE BESOIN VISE ARGUMENTER	OFFRE DE FORMATION
Tous publics.	<i>Besoin de travailler sur les modalités de recherche d'emploi.</i>	• Quelle est l'utilité d'envoyer une candidature spontanée ? • Comment se constituer un réseau et le faire fonctionner ? • Comment lire entre les lignes dans une offre d'emploi ? • Comment se différencier en envoyant une CV et une lettre de motivation qui sortent du lot ? Autant de thèmes qui ne sont pas évidents pour l'ensemble des DE. Il faut leur apprendre à développer la connaissance du marché de l'emploi et de son fonctionnement ainsi que leur capacité à identifier et mobiliser leurs compétences. L'outil RECTEC/MOVE EU peut y aider.	• Espace personnel du FOREM « Mon profil », l'offre d'accompagnement manque de visibilité. • Moderniser les équipements dans les espaces du CEFO. • Des modules de recherche d'emploi ou rédaction d'un CV existent mais sont insuffisants. Il faudrait rallonger le temps de formation (approximativement un mois).

TRAVAILLER EN ÉQUIPE			
IDENTIFICATION D'UNE POPULATION (VOLUME ET ÂGE)	IDENTIFICATION D'UN BESOIN	EXPLIQUER LE BESOIN VISE ARGUMENTER	OFFRE DE FORMATION
-Public jeune ; -Public en réorientation.	<i>Travailler sur le sens de « l'esprit d'équipe » et la « culture d'entreprise » qui, trop utilisés, se vident de sens.</i>	Cette compétence transversale s'applique à un grand nombre de secteurs et de métiers et nécessite de travailler avec les DE sur l'équilibre qu'il faut entre une dynamique individuelle et celle du groupe (compétence de négociation) afin de ne pas être écrasé par l'équipe et ne pas y prendre toute la place également. Pour Technifutur, les problèmes d'équipe survenant lors des stages sont, le plus souvent, liés à des problèmes d'interprétation des codes sociaux ou de l'entreprise. Le stage en entreprise arrive souvent en fin de formation et est un peu tardif pour s'acclimater à une dynamique de groupe.	• Pas d'offre connue spécifique mais c'est une compétence de base présente dans l'ensemble des formations des CISP ; • Ateliers théâtre, manière ludique de démystifier els codes sociaux ; • Ateliers de simulation ; • Jeux coopératifs.

ORGANISER LES DÉPLACEMENTS

IDENTIFICATION D'UNE POPULATION (VOLUME ET ÂGE)	IDENTIFICATION D'UN BESOIN	EXPLIQUER LE BESOIN VISE ARGUMENTER	OFFRE DE FORMATION
-Les jeunes ; -Les + de 50 ans ; -Les POE ; -Les habitants des zones rurales.	• <i>Développer la connaissance des DE sur la mobilité multimodale ;</i> • <i>Utilisation des applications liées à la mobilité ;</i> • <i>Sensibiliser les entreprises quant à leur rôle dans la mobilité de leurs ouvriers/employés.</i>	Les modules d'apprentissage des permis théoriques et pratiques sont utiles. Toutefois, ils seront bon de considérer les alternatives à la voiture et de sensibiliser tant les DE que les entreprises. Il serait également important de faire connaître ces alternatives (covoiturage, intermodalité, location de vélo/voiture) à un large public. Il serait peut-être intéressant de promouvoir les formations en ligne pour éviter les déplacements. Pour pouvoir lire correctement un horaire, il faut savoir lire un tableau à double entrée. Pour pouvoir se créer un itinéraire, il faut pouvoir anticiper le temps que cela prendra. Ce sont souvent des compétences qui ne sont pas maîtrisées. Il est important de soutenir le DE dans l'organisation des déplacements, développer la capacité de dépasser ce qui se présenterait à lui (grève, accident, ...) et trouver une alternative.	Peu de projets parlent de la mobilité. Peu de projets objectivent réellement les compétences nécessaires à l'organisation des déplacements.

AGIR FACE AUX IMPRÉVUS			
IDENTIFICATION D'UNE POPULATION (VOLUME ET ÂGE)	IDENTIFICATION D'UN BESOIN	EXPLIQUER LE BESOIN VISE ARGUMENTER	OFFRE DE FORMATION
Pour l'ensemble des publics.	<i>Réagir de manière adéquate à une situation problématique : analyse de la situation et adaptation.</i> Ex : les imprévus informatiques qui nécessitent de développer les compétences numériques chez les publics.	Cette compétence est transversale et, pour le GT, dans la hiérarchie des compétences, elle est l'une des plus élevées. Elle induit : • La gestion du stress, de s'adapter ; • La connaissance des limites ; • La mobilisation des ressources (développement de sa créativité) ; • La réaction adéquate à une situation ; • L'organiser et la définition/hiérarchisation des priorités ; • L'analyse d'un problème et sa formulation. Cette compétence doit vraiment se travailler dans toutes les formations.	Développer des mises en situation, type « serious game » permettant de tester les capacités de réaction.

REMARQUES COMPLÉMENTAIRES

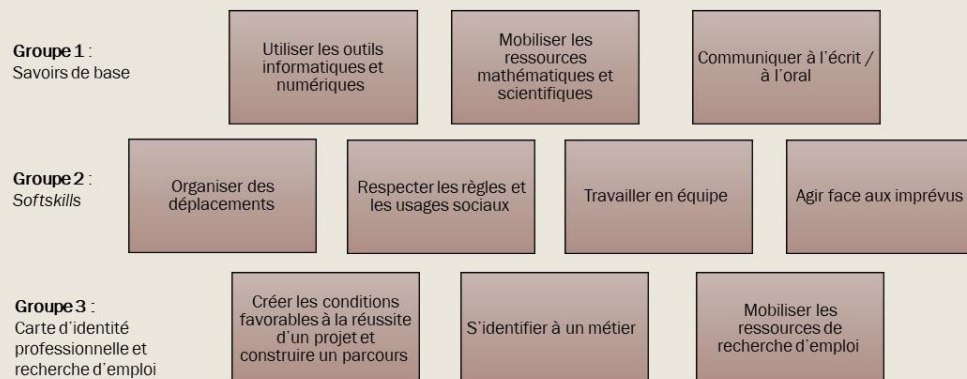
- Actuellement, le besoin en main d'œuvre (ouvriers) est bien présent dans le secteur. Les compétences actuellement recherchées sont plutôt orientées « savoir être » : ponctualité, éducation, fiabilité, ... De plus un minimum de connaissance de la langue française (notamment pour la sécurité) et les difficultés liées à la mobilité sont souvent évoqués. Un minimum de formation est également évoqué mais les entreprises disposent d'aides sectorielles à ce sujet ; système de formation « jours ouvrables », formation hivernale de décembre à mars et même des formations en interne dans les entreprises, à ce sujet, la nouvelle CCT prévoit un parcours d'accompagnement pour une série d'ouvriers : nouveaux entrants, ouvriers devant apprendre de nouvelles compétences, ... Dans ce nouveau cadre la formation interne sera étendue à une période de 180 heures par an. Cette mesure devrait entrer en application dans les prochaines semaines. Sans oublier, bien sûr, les activités générées par le FOREM : les coups de poing pénurie, DUE, info diverses, essais métier,

Contribution de M. Paul-Philippe Hick, Directeur de la Chambre de la Construction de Liège

- A l'heure du numérique, pouvoir utiliser des outils informatiques de manière efficiente devient indispensable. Lors des réflexions du GT, il a été constaté que de nombreuses compétences découlaient de l'acquisition de celle-ci. Ex: organiser ses déplacements avec une application dépend de la bonne acquisition numérique. L'Agence du Numérique a elle-même identifié les publics les plus vulnérables dans le domaine de l'inclusion numérique : « Ces publics, dans lesquels les femmes sont majoritaires, comprennent un nombre important de seniors et de personnes sans activité professionnelle mais pas seulement. 12% des jeunes de 15 à 29 ans sont des usagers faibles ou sont en fracture numérique. » (Baromètre TIC 2019, www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens2019-competences).

GROUPEMENT DES COMPÉTENCES

Toutes les compétences ont été débattues par le GT et regroupées au sein de 3 grands groupes, d'importance équivalente, et qui se dégagent dans l'identification des besoins :



➤ Grâce aux informations récoltées lors de la séance du groupe de travail du 02/12, nous avons pu dégager certaines compétences semblant prioritaires à développer sur le bassin liégeois. Les RAN des savoirs de base sont prioritairement plébiscités par les membres du GT. Les softskills sont également à travailler mais il semble préférable que leur développement continue à se faire de manière transversale dans les formations (puisque c'est déjà le cas dans les CISP) tout en étant renforcés. Il peut être envisager également de les aborder d'une autre manière, par exemple par le biais de mises en situation au sein des formations. Ou de « serious game » (ludification de la formation). Pour le GT, le groupe 3 des compétences arrive plus tard, après l'acquisition des deux autres groupes et lorsque la situation personnelle (logement, santé, vie familiale) du DE lui permet d'envisager sereinement une mise à l'emploi.

PERSPECTIVES DES PÔLES DE SYNERGIES

DIGITALISATION

- Réduire la fracture numérique, en matière de couverture d'une part et de compétences de l'autre (par exemple : pour s'adapter à la fermeture des guichets de banque, guichets électroniques, ...).
- Dans l'enseignement qualifiant, favoriser la formation continue des formateurs dans les formations ciblées par le Pôle et adapter le niveau de qualification aux besoins des entreprises.
- Articulation avec les actions de formations organisées par le Forem dans le centre de compétence Technifutur.

LOGISTIQUE

- Une approche de l'impact de la digitalisation, et de l'utilisation des outils numériques, sur le secteur est en cours de développement.
- Il faudra prévoir l'adaptation de l'offre de formation et d'enseignement à court et moyen terme (profil SFMQ, équipement, développement de l'alternance et de places de stage).
- Le développement des infrastructures et de la comodalité ainsi que la situation géographique du bassin nécessitent d'étoffer l'offre de **formation en langues** et en **matières douanières** pour le développement international de l'Aéroport.

RECOMMANDATIONS DE L'IBEFE

Celles-ci sont issues du RAP de l'IBEFE et de réflexions résultant de la synthèse des informations du GT du 02/12/19.

- Dans le cadre des formations professionnelles, il est recommandé de veiller à proposer, en suffisance, des modules de remédiation aux DE qui n'ont pu être sélectionnés pour la formation choisie pour cause de connaissances insuffisantes des prérequis mais acquérables via des modules de remédiation.
- Il est également recommandé de mettre en œuvre tous les moyens pour amener les personnes au plus haut niveau de formation et de qualification qui leur est accessible. Dans ce sens, il serait peut-être opportun de réfléchir à la création de conventions avec la Promotion Sociale pour l'obtention du CESS.
- La valorisation des acquis de l'expérience et la validation des compétences doivent être encouragées.
- Des référentiels communs comme RECTEC ou MOVE EU sont des outils à diffuser afin que les formateurs puissent se les approprier adéquatement et les utiliser.
- Le VDAB et le FOREM collaborent actuellement pour permettre le recrutement de wallons par les entreprises flamandes. La proximité du bassin de Liège et de la Flandre offre une réelle possibilité de travail aux DE à condition que ceux-ci maîtrisent, ne serait-ce que partiellement, le néerlandais. Il semble donc crucial de développer les capacités linguistiques des DEI (néerlandais et anglais). Par exemple, il pourrait s'avérer efficient de favoriser l'apprentissage des langues conjointement à celui d'un métier, pourquoi pas imaginer des parcours intégrés ?
- Avoir recours à des outils et des approches pédagogiques innovantes et adaptées pour un public cible.

- En ce qui concerne le bassin de Liège, la mobilité y est compliquée : le réseau TEC s'étend en toile d'araignée où tout converge vers le centre ; mais il y a un déficit de connexion entre les communes périphériques (ex : aller de Herstal à Ans). Pour le CAIPS, le soutien à la mobilité inclusive doit, à terme, devenir un nouvel objectif dans les subventionnements publics ou les appels à projets, notamment ceux portés par le Forem.

Une offre globale satisfaisante mais inégalement répartie

Vue dans sa globalité, l'offre de transports en commun sur le territoire du CSEF de Liège apparaît satisfaisante. Le TEC Liège-Verviers propose 75 lignes de bus urbaines et interurbaines alors que la SNCB gère 7 lignes de train et 30 gares ou points d'arrêt. La plupart des noyaux d'habitat du territoire peuvent compter sur les services du TEC ou de la SNCB voire des deux, ce qui laisse apparaître le caractère multipolaire de l'agglomération liégeoise. Seuls quelques villages reculés du sud et du nord du territoire ne disposent d'aucun service de transports en commun publics (notamment sur les communes de Ferrières, Dalhem et Bassenge).

Cependant, si l'offre est globalement bonne, elle est inégalement répartie sur le territoire. En effet, qu'il s'agisse des réseaux des bus ou de voies ferrées en activité, ceux-ci se caractérisent par une configuration radiale focalisant les flux sur le centre de Liège. Par ailleurs, contraint par la topographie, le réseau ferré ne couvre que les entités des vallées et celles du plateau hesbignon. Le résultat global de cette configuration est la détérioration progressive de l'accessibilité en transports en commun du centre vers la périphérie du territoire.

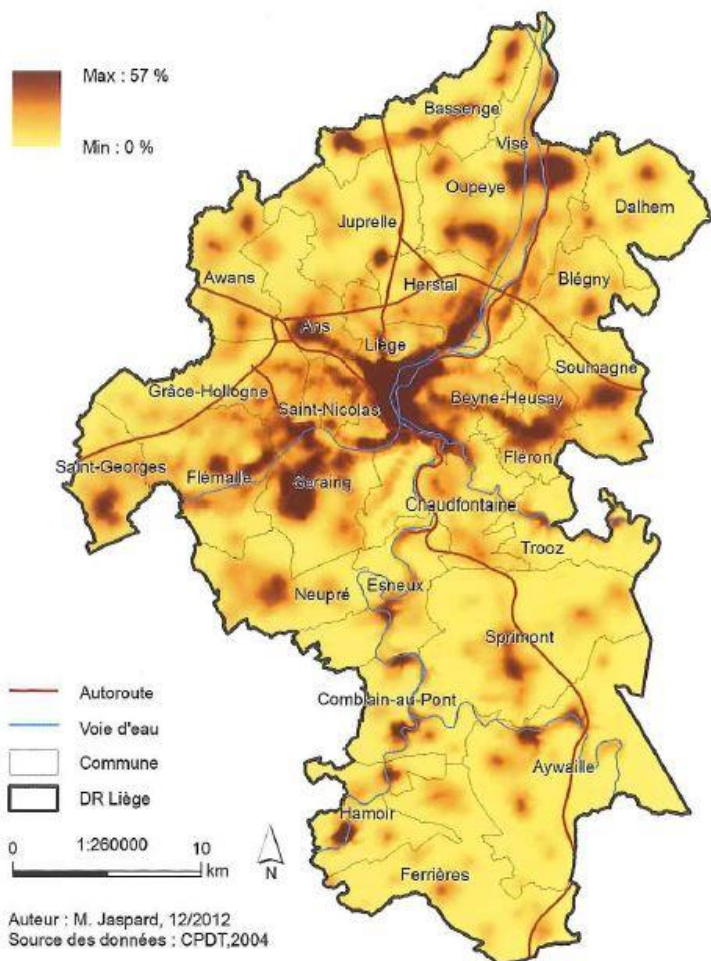
Un réseau traditionnel et des pôles d'activités très mal desservis

D'une manière générale, la configuration des réseaux de transports en commun sur le territoire de la DR de Liège témoigne d'une couverture traditionnelle et d'une offre vieillissante. Les pôles d'activités développés depuis les années 1960 sont très peu couverts par l'offre de transports en commun et, malheureusement, leur agrandissement actuel ne s'accompagne pas de mesures favorisant les alternatives à la voiture. A titre d'exemple, le parc des Hauts-Sarts, la zone aéroportuaire de Bierset et le site universitaire du Sart-Tilman (campus de l'ULg et parc scientifique) totalisent plus de 15.000 emplois mais restent très mal desservis en transports en commun.

A contrario, cette configuration permet d'irriguer les cœurs des villes qui concentrent encore la majorité des emplois et des services du territoire. Ainsi, l'utilisation des transports en commun pour se rendre sur son lieu de travail représente dans certains quartiers de Liège, Seraing et Herstal plus de 50 % des modes de transport. À terme, cette part pourrait encore augmenter suite à la mise en service d'une ligne de tramway entre ces trois entités.

MOBILITÉ EN TRANSPORTS EN COMMUN

COUVERTURE DES BUS ET TRAINS : PART DES DÉPLACEMENTS EFFECTUÉS EN TRANSPORT EN COMMUN VERS LE LIEU DE TRAVAIL



RÉSEAUX DES BUS ET DES TRAINS

