

L'insertion socioprofessionnelle

Regards croisés sur l'insertion socioprofessionnelle

Quatre points de vue à la fois différents et complémentaires, théoriques, pédagogiques ou empiriques, analytiques, critiques ou militants. Des regards différents pour mieux comprendre, interpellier, mettre en lumière, s'interroger.

Dans un premier temps, nous vous proposons une synthèse de quelques analyses réalisées par le réseau Flora¹. Ce dernier met un point d'honneur à intégrer de manière spécifique la question du genre " Féminin " dans l'analyse des politiques et des pratiques sociales et culturelles.

Le second regard, de formateurs cette fois, trouve son origine au sein même du Ceseq. Il présente un dispositif d'accompagnement particulier initié récemment sur base des travaux réalisés par Vassileff², et destiné à promouvoir chez les demandeurs d'emploi le passage d'un projet dit " adaptatif " à un projet dit " prospectif ".

Ensuite nous donnerons la parole à un employeur qui, depuis plusieurs années, réfléchit et met en œuvre de manière pragmatique et construc-

tive sa propre vision de l'insertion socioprofessionnelle, de l'accès à l'emploi, et de la place de la formation en entreprise.

Enfin, Jean-François Oriante, sociologue, chercheur au Girsef³, nous propose en synthèse une analyse des transformations à l'œuvre dans les nouvelles politiques d'action publique, l'exemple du parcours d'insertion en Région wallonne, comme politique " active " d'emploi pouvant constituer, en soi, un exemple emblématique de celles-ci.

Qu'ils nous parlent des " bénéficiaires ", des " stagiaires ", des " demandeurs d'emploi ", ou encore des " professionnels ", des " opérateurs ", ou des " intervenants " du secteur, nous avons privilégié ces quatre regards pour une raison assez simple : sous couvert d'approches différentes, ils nous parlent tous avant tout d' " individus ", d'hommes, de femmes, qui " habitent " les politiques de mise à l'emploi aujourd'hui.

Dossier réalisé par **Cécile PAUL**

- L'insertion socioprofessionnelle au regard du genre** (p 2)
- " C'est moi qui pilote... " du projet adaptatif au projet prospectif** (p 3)
- La formation professionnelle** (p 5)
- L'activation des politiques d'insertion : Jean-François Oriante** (p 7)

ARTICuLATIONS

Centre Socialiste d'Éducation Permanente

RPM Nivelles 0418.309.134.

rue de Charleroi, 47 - 1400 Nivelles

tél. : 067 /89 08 66 - 067 /21 94 68 - fax : 067 /21 00 97 - Courriel : infos@cese.be

1. Flora ASBL. Réseau pour la formation et la création d'emplois avec des femmes-asbl Rue du Progrès 323/7, 1030 Bruxelles.

2. Voir notamment à ce propos leur périodique trimestriel d'information : Couillises/n (<http://www.florainfo.be>) dont sont issues les analyses synthétisées ci-dessus.

3. Groupe Interfacultaire de Recherche sur les Systèmes d'Éducation et de Formation. Université catholique de Louvain, 1 Place Montesquieu, B 1348, Louvain-la-Neuve, Belgique. (www.uclouvain.be/girsef)

Articulations

Articulations est un dossier composé d'interviews, d'analyses contribuant aux débats traversant l'actualité politique, sociale, culturelle et économique.

Des points de vue contradictoires d'acteurs ou d'observateurs impliqués de près qui permettent à chacun de se forger ses propres convictions et de se mêler de ces questions qui nous concernent tous.

L'insertion socioprofessionnelle au regard du genre : un cadre d'analyse à part entière

Les recherches autour des thèmes de la participation, de l'exclusion, du travail, de l'emploi, du bien-être se déclinent aujourd'hui de diverses façons dans les multiples publications, colloques, journées de réflexion et d'étude qui leur sont consacrés. Dans ce cadre, les contributions destinées à mieux comprendre les liens entre les thématiques de l'insertion sociale et professionnelle et certaines caractéristiques socioéconomiques propres à différents publics (bénéficiaires du revenu d'intégration, jeunes en décrochage scolaire, personnes d'origine étrangère...) sont aujourd'hui nombreuses. Plus rares sont encore celles prenant en compte de manière précise les distinctions potentielles à épingleur en fonction d'une caractéristique démographique essentielle, à savoir le genre.

Depuis plusieurs années, au travers de multiples activités (publications, conférences, mise en réseau d'associations, interpellations politiques...), le Réseau pour la formation et la création d'emplois avec des femmes, constitué en asbl sous le nom de Flora¹, met un point d'honneur à intégrer de manière spécifique la question du genre, et plus précisément du genre " Féminin " dans l'analyse des politiques et des pratiques sociales et culturelles. Dans ce cadre, les responsables et membres de ce réseau d'associations ont accumulé un ensemble d'éléments d'analyse et de réflexion permettant de mieux comprendre le vécu spécifique des femmes, notamment en matière d'insertion socioprofessionnelle². A titre exemplatif, nous avons synthétisé pour vous ces analyses ci-dessous.

2

Selon Flora, dans la conception généralement partagée de l' " activation " des femmes défavorisées et dans les mesures qui la mettent en œuvre, celles-ci sont le plus souvent abordées à partir de leur manque de capacité de savoir. On met ainsi l'accent sur les connaissances qu'elles doivent encore acquérir pour obtenir une place à part entière sur le marché de l'emploi et dans la société, ce qui renforce l'image négative qu'elles ont d'elles-mêmes et complique dès lors leur insertion. La logique même d' " activation " repose de facto sur un processus de découragement et de dévalorisation à " réparer " au moyen de la formation. En prolongement de cette analyse, plusieurs écrits de l'association vont encore un cran plus loin : le mode de gestion actuel de l'insertion socioprofessionnelle engendrerait in fine pour les femmes peu

scolarisées le contraire de l'autonomisation, à savoir la " désautonomisation ", en rendant ce public cible impuissant, à la fois suite à un profond découragement et à une perte de confiance en lui, mais également du fait qu'il n'ait plus aucune prise sur ses conditions de vie et qu'il ne puisse plus être acteur à part entière de la société.

Pour le réseau Flora, l'intégration des femmes peu scolarisées dans la société exige donc un processus d'apprentissage de ce groupe cible, mais également un processus d'apprentissage du côté des structures, des organismes et des discours qui contribuent à son exclusion. Dans une société qui, de manière générale, recherche avant tout la rentabilité, les écueils pointés en ce qui concerne plus précisément les dispositifs d'insertion socioprofessionnelle sont nombreux : d'une part, d'un point de vue théorique, la réflexion sur l'insertion socioprofessionnelle repose sur un rétrécissement du cadre économique avec le passage d'une perspective macro-économique (la création d'une plus-value sociale) à une perspective micro-économique (la réalisation d'un profit privé). Le processus d'apprentissage complexe à la base de l'intégration et de la mobilité sociales des femmes (et des hommes) peu scolarisées se réduit donc souvent à un apprentissage instrumental et fonctionnel, dans lequel les formes indispensables d'apprentissage social et expressif passent au second plan. De même, le secteur de l'insertion socioprofessionnelle est également jugé selon son niveau de productivité, ce qui montre, selon Flora, que le cadre de réflexion économique dominant ignore que les subsides peuvent (et doivent) également être considérés comme un investissement dans la réalisation d'une plus value sociale bien plus large. En conséquence, dans le cadre de l'insertion socioprofessionnelle, l'accent est alors essentiellement mis sur les qualifications professionnelles, tandis que l'intégration sociale est négligée, ou considérée comme devenant du ressort des activités " extraprofessionnelles " et/ou du " temps libre ", ce qui défavorise considérablement les femmes peu scolarisées qui, pour des raisons de prise de responsabilités familiales et/ou de moyens n'ont pas accès à ces activités et à ce " temps ".

En matière d'accès à l'emploi, si l'on se réfère à la synthèse d'échanges menés par Flora avec des employeurs des secteurs de

l'économie sociale et de l'économie classique, une constatation admise par bon nombre de membres du réseau montre qu'il ne suffit pas d'augmenter la productivité des groupes à risques pour les faire accéder à un emploi dans une entreprise classique. Un des constats est en effet également qu'ils/elles ne trouvent pas d'emploi qui leur convient du fait de la suppression de nombreuses fonctions non qualifiées. D'autre part, si l'on se réfère aux cadres économiques dominants, la seule forme de travail qui soit effectivement valorisée aujourd'hui parmi différentes formes de " travail " identifiées par les femmes peu diplômées est le travail salarié, en regard d'autres formes existantes comme le travail de soin dans le foyer, le travail social (bénévolat, citoyenneté active...) ou encore le travail sur soi, à savoir l'épanouissement personnel. De même, dans les entreprises actuelles, le travailleur est considéré comme quelqu'un qui, en principe, est disponible à temps plein pour son emploi et qui ne doit pas opérer de choix entre le " travail salarié " et le " temps libre ". Sans rentrer dans les détails de l'analyse et au regard de ce qui a été écrit ci-dessus, il paraît clair que la majorité des femmes, et surtout des femmes peu scolarisées, ne se reconnaissent pas dans ce modèle (prise en charge quotidienne des enfants et/ou des parents, familles monoparentales ayant très majoritairement des femmes à leur tête, incompatibilité des horaires et/ou surcoût des garderies d'écoles et crèches...). Par ailleurs, à titre d'exemple supplémentaire, bon nombre d'emplois potentiels, quand ils existent, se situent dans des lieux parfois très inaccessibles en transports en commun, et peu de femmes peu scolarisées disposent d'une voiture. En conclusion, l'asbl Flora note que de manière générale, les entreprises ne sont pas toujours prêtes à revoir leur logique de fonctionnement et d'organisation en tenant compte des dimensions de genre, ce qui supposerait de changer des habitudes, ainsi que des rapports de pouvoir profondément ancrés.

Enfin, plusieurs études citées par Flora montrent que si des personnes parviennent à améliorer leur situation, ce n'est pas uniquement grâce à un processus d'apprentissage instrumental, mais aussi grâce à des apprentissages relevant du domaine social et expressif. En ce sens, l'expérience de la culture et de la participation sont essentielles. Les membres du réseau Flora montrent ainsi que l'intégration des femmes défavorisées (ainsi que des hommes

Articulations

d'ailleurs) passe aussi par des initiatives leur permettant de se rencontrer, d'échanger des idées sur des sujets les concernant, mais aussi d'avoir accès, de manière générale, et au même titre que tout un chacun, à l'espace public. Selon cette association, ce type d'apprentissage est pourtant aujourd'hui majoritairement " sorti " des dispositifs d'insertion socioprofessionnelle et renvoyé au secteur culturel. Néanmoins, de par son propre fonctionnement et les cadres de référence qui sont encore les siens, le secteur culturel crée lui aussi un certain nombre de barrières pour les femmes peu scolarisées. La barrière principale étant que l'offre de produits culturels reste déterminée par la classe moyenne, la participation culturelle de ce public étant alors souvent interprétée comme une " orientation " des personnes vers des espaces et des produits culturels existants. Dans ce cadre, pour les membres de cette association, l'intégration des publics, et notamment des femmes, ne sera donc un succès que si les institutions culturelles établies présentent une certaine sensibilité à l'univers culturel qui est propre à ces publics. Le rôle des organismes d'insertion socioprofessionnelle étant d'une part de servir de relais entre ces femmes et des produits culturels qui leur " correspondent ", mais également d'intégrer le travail sur ces outils au sein même de leurs activités, en faisant place à des initiatives par lesquelles ces femmes développent leur propre projet, leur propre expérience culturelle, tout en se revalorisant et se renforçant dans leur dignité. Pour Flora, ne plus considérer ces femmes comme " consommatrices " de culture, mais bien comme " productrices " de culture, leur offrir un accès à des espaces où elles bénéficient d'une reconnaissance publique, c'est alors, et peut-être enfin, leur donner le signe qu'elles ont une place dans la société et qu'elles peuvent y apporter leur contribution.

1. Flora-asbl. Réseau pour la formation et la création d'emplois avec des femmes
Rue du Progrès 323/7, 1030 Bruxelles.

2. Voir notamment à ce propos leur périodique trimestriel d'information : Coulisses/n
(<http://www.florainfo.be>) dont sont issues les analyses synthétisées ci-dessus.

" C'est moi qui pilote... " Du projet adaptatif au projet prospectif

Depuis presque vingt ans, le Cesep mène, en son sein, des initiatives d'insertion socioprofessionnelle à destination des demandeurs d'emploi. Au cours de ces années, ces initiatives financées essentiellement par la Région wallonne et le Fonds Social Européen se sont multipliées, diversifiées, au gré des demandes, des besoins ou encore des appels à projets.

Au cours de ces dernières années néanmoins, l'évaluation de plusieurs sessions de formation et d'accompagnement de demandeurs d'emploi a amené un certain nombre de formateurs à poser

un triple constat. D'une part, pour un certain nombre de stagiaires en formation, en terme de résultats, il n'y a plus forcément de lien direct entre la qualité de la formation et la qualité des apprentissages. Autrement dit, même pour des apprentissages de base, " il ne suffit plus d'avoir un bon formateur, un bon matériel et de bons outils pédagogiques pour que cela marche ". Si cet état de fait peut trouver une explication en lien notamment avec le niveau de connaissances acquises par les stagiaires avant leur entrée en formation, l'hypothèse est également ailleurs : pour de multiples raisons, le " désir " d'apprendre dans la formation qualifiante proposée est absent.

Articulations

D'autre part, d'anciens stagiaires qui semblent quant à eux avoir acquis les notions enseignées n'arrivent pas toujours à rentabiliser leurs apprentissages. Les formateurs notent ainsi qu'une fois la formation terminée, la recherche d'emploi peut parfois être entravée par une forme d'auto-censure issue des stagiaires eux-mêmes (maladie, immobilisme, actes manqués...) dont il paraît aujourd'hui essentiel de tenir compte et qui renvoie notamment pour certains à l'intérêt porté à la qualification en elle-même. Enfin, de manière plus générale, de plus en plus de stagiaires rencontrent une difficulté croissante à se projeter dans l'avenir, parfois même immédiat, et à répondre de ce fait aux attentes posées notamment en terme d'accompagnement du projet d'insertion. En réponse à ces observations, une hypothèse plus globale s'est construite petit à petit : dans l'ensemble du parcours d'insertion des stagiaires, la formation qualifiante, en tant que telle, est certes un maillon essentiel, mais qui n'est plus suffisant. Présentée comme dispositif d'insertion prioritaire, son " imposition " et/ou sa planification dans certains parcours individuels n'est peut-être pas toujours opportune, soit parce que les contenus abordés en formation ne répondent finalement pas, en soi, aux attentes du stagiaire ; soit parce qu'au moment de débiter sa formation qualifiante, le stagiaire n'est pas toujours en mesure d'en percevoir l'intérêt et/ou les enjeux pour son propre avenir.

C'est dans ce contexte qu'en réponse à un appel à projet initié par le Forem, quelques formateurs du Cesep ont débuté en septembre 2006 avec 8 stagiaires un module de " formation " particulier intitulé " C'est moi qui pilote... ", d'une durée de deux mois, inspiré des théories de Jean Vassileff, chercheur à l'Institut de Pédagogie du Projet de Nantes, et axé sur les démarches de constructions du projet individuel et collectif dans les processus d'insertion sociale et professionnelle.

Selon cet auteur¹, chez bon nombre de demandeurs d'emploi, la construction actuelle de projets d'avenir ne peut s'envisager sans d'abord les réconcilier avec eux-mêmes, avec leurs véritables " désirs ", que ceux-ci relèvent ou non d'une attente d'insertion professionnelle. En synthèse de ses différentes analyses, on peut reprendre les grandes lignes suivantes :

4

La vie implique chez tous les êtres vivants à la fois une capacité d'adaptation et une capacité de projection. Le rapport d'adaptation est une démarche essentiellement répétitive, qui repose sur un comportement de soumission, de respect formel, d'adhésion à la règle. Mais, comme l'écrit Vassileff, si " s'adapter, c'est survivre ", à contrario " vivre, c'est se projeter ". Pour celui-ci, la capacité de projection d'un individu (et donc, en d'autres termes de se construire un projet) peut donc se décrire comme le symétrique inverse de la capacité d'adaptation : " l'individu se projette dans son environnement : par sa présence et par ses actes, il transforme son milieu ". Se projeter, c'est donc " produire ses propres repères, les introduire dans l'environnement, qui doit " faire avec " et donc in fine le modifier ".

Pour Vassileff, en pédagogie du projet à destination de publics en insertion, au-delà des aspects qualifiants, " l'activité du formé est de travailler son projet : le rechercher, l'élaborer, le tester, acquérir les compétences qu'il requiert, le socialiser, le modifier... ". Cette activité implique inévitablement de travailler avec le formé sur trois temps essentiels : son passé, son présent et son futur. Dans ce cadre, l'activité du formateur est de favoriser l'ensemble de la

démarche sur l'espace temps de la formation et l'appropriation de celui-ci par les formés eux-mêmes.

La démarche proposée par le Cesep aux 8 stagiaires a donc été la suivante : mettre à disposition de ces participants un " espace-temps " (en l'occurrence ici quatre jours par semaine durant 2 mois) qu'ils ont pu s'approprier de manière concertée comme ils le désiraient, à la fois sous la forme de temps collectifs et individuels en vue de réfléchir, de distinguer et de favoriser le passage de projets " adaptatifs " (" il faut que je m'insère professionnellement ") à des projets plus " prospectifs " (" voilà ce que je voudrais dans l'avenir pour moi-même " ou, à défaut, " voilà ce que je ne veux plus "), visant in fine à une prise d'autonomie individuelle plus importante dans différents pans de leur vie privée et sociale.

Pratiquement, la formation s'est déroulée autour de différents " moments " : d'une part la constitution du groupe et la découverte des individualités qui le composent ; d'autre part des moments collectifs d'appropriation d'outils d'analyse des réalités individuelles et collectives et de discussion, et parmi ceux-ci, une partie importante consacrée à l'éclaircissement avec les stagiaires, au départ de situations concrètes, du " il faut que " (d'où vient cette contrainte, comment fonctionne le système dans lequel celle-ci s'insère, quelle est la place et le rôle de chacun dans ce système...); enfin, des moments d'accompagnement individuel sur le cheminement du projet. D'un point de vue pédagogique, toujours en référence à Vassileff, la règle pour les " formateurs " a été d'accompagner les projets, quels qu'ils soient (organisation des ateliers, animation d'ateliers thématiques, mise à disposition d'outils d'analyse, facilitation de certaines démarches...).

De manière plus précise, ces " moments " auront également permis d'aborder avec les participants de manière ouverte et sans tabous différentes thématiques telles que les croyances limitantes (" je suis trop nul pour ", " je suis trop vieille pour ") et de les resituer dans un contexte de fonctionnement de société plus global ; ou encore la réelle nécessité de retourner vers l'emploi.

Au départ de cette première expérience, l'enjeu pour les formateurs était triple : d'une part créer un cadre de " formation " le plus libre possible (aucun processus de sélection des demandeurs d'emploi à l'entrée en " formation ", souplesse concertée de l'horaire, ...) permettant d'amener à la fois les participants et les porteurs du projet à la découverte et à la confrontation de nouvelles pratiques de " formation ". D'autre part, amener les participants à mieux se situer (où, quand, comment puis-je prendre des initiatives, être moi-même...) et à une meilleure définition de ce qui, à leurs yeux, a de l'importance ou non. Enfin, tenter de maintenir, au delà des 2 mois de " formation " la capacité et le désir de projection des participants, ce qui, de manière concrète peut se traduire tout simplement chez certains stagiaires dans le maintien d'une démarche pro-active d'accès à l'information qui le concerne, ou encore dans la poursuite d'une démarche plus personnelle d'émancipation du contexte familial par exemple.



Articulations

Selon ses propres concepteurs, cette " formation ", qui n'en est pas vraiment une, n'est " ni tout à fait dans, ni tout à fait hors " du parcours d'insertion socioprofessionnelle tel que structuré classiquement ((re)socialisation, orientation, qualification, recherche active d'emploi pouvant s'organiser de façon non linéaire). Si on reprend la définition large que fait Vassilieff de l'insertion, à savoir le fait pour chacun d'avoir trouvé sa place sociale, l'on peut alors penser que ce type d'initiative peut nourrir en quelque sorte le parcours général d'insertion d'un stagiaire, cette démarche pouvant par ailleurs être complémentaire (à titre d'orientation par exemple) mais sans conditionner forcément une formation qualifiante.

Cette initiative s'est terminée fin octobre 2006. Son évaluation est donc actuellement en cours mais dans leurs premières

analyses, ses initiateurs pointent néanmoins déjà quelques éléments à tenir en mémoire : d'un point de vue pédagogique, le pari était ambitieux et terriblement exigeant. Aborder la question de la formation par une autre entrée que la notion de qualification et vouloir offrir un espace de formation qui se veuille le plus " libre " possible ont demandé de la part des intervenants une maîtrise très rigoureuse des intentions de départ, dans un contexte d'inconfort face aux consignes et de déstabilisation des stagiaires parfois important. Stagiaires qui, quel que soit le dispositif de formation mis en œuvre, aborderont par ailleurs toujours celui-ci avec un bagage de départ différent dont il s'agit, ici aussi, de tenir compte durant le parcours.

1. Vassilieff, Jean. Projets et Insertion. Sciences humaines, Hors-série n°12, février-mars 1996.

La formation professionnelle : Une responsabilité partagée entre opérateurs et employeurs

Depuis plusieurs années, la voix des employeurs se fait entendre pour dénoncer, tous secteurs confondus, l'inadéquation latente entre la formation initiale des jeunes, le " profil " d'un certain nombre de demandeurs d'emploi et les exigences accrues du monde du travail.

Responsable d'une agence bancaire en région Nivelloise, l'employeur que nous avons rencontré est enseignant de formation. Il pose sur le marché de l'emploi et sur la formation un double regard nourri de ces deux expériences. Dans cette agence, en quelques années, cinq personnes terminant une formation de remise à niveau dans un organisme d'insertion socioprofessionnelle ont été engagées à la suite de leur formation. Rencontre avec un employeur qui prend ses responsabilités.

Comment s'est développée votre coopération avec les opérateurs d'insertion socioprofessionnelle ?

L'origine de nos relations est assez simple : c'est devenu une habitude de fonctionnement chez nous, lorsque nous avons besoin d'un collaborateur supplémentaire, nous passons prioritairement par le site d'associations sur lesquels le Curriculum vitae des stagiaires en formation est mis en ligne. Notre intérêt se porte à la fois sur les compétences acquises durant les mois de remise à niveau mais aussi et surtout sur la motivation et sur le désir des candidats à continuer à se former chez nous pour les tâches que nous leur proposerons. Par contre, nous ne prenons plus de demandeurs d'emploi en " stage " : ceux-ci ne sont en effet alors dans l'agence que pour une durée limitée (parfois quelques semaines au plus). Nous pensons que ce temps assez restreint constitue souvent un frein à l'acquisition de connaissances et de procédures de base nécessaires

à une prise d'initiatives et de quelques responsabilités dans le travail. Bien que souvent vécus de manière constructive, les stages se concluaient donc parfois par des effets contre-productifs : dédiacés à des tâches parfois très " généralistes ", sinon subalternes, les stagiaires pouvaient ressortir de cette expérience avec une vision limitée sinon tronquée du métier et de ses spécificités.

De manière générale, que pensez-vous des dispositifs d'insertion socioprofessionnelle ?

L'école donne une formation générale dont seul un certain pourcentage d'élèves bénéficie jusqu'à la fin. Dans les organismes d'insertion socioprofessionnelle comme dans les cours du soir de niveau équivalent à un graduat par exemple, on trouve finalement beaucoup de personnes qui ont perdu à un moment donné le goût et les outils pour apprendre, qui ont décroché du monde de l'enseignement, et, par ricochet, souvent du monde de l'emploi. Je pense donc qu'il est intéressant pour eux qu'existent des lieux autres où leur envie "de faire quelque chose " puisse être réactivée et valorisée.

Le niveau de la formation atteint par les stagiaires que vous avez engagé(e)s correspondait-il à vos attentes ?

Nous savons pertinemment bien que la formation de remise à niveau reçue pendant les quelques mois précédents l'engagement est assez généraliste et qu'elle ne visait certainement pas à former de manière spécifique des agents bancaires. Ce serait effectivement plus simple pour nous de trouver ce type de profil de manière directe mais entre nous, ce type de formation, en soi, n'existe pas. Chaque agence possède ses propres

5

Articulations

activités, ses propres procédures, ses propres modes de fonctionnement. C'est pourquoi, outre le critère d'honorabilité auquel nous ne pouvons déroger, nous recherchons essentiellement des candidats qui possèdent des connaissances assez larges, et qui pourront les mettre en oeuvre selon la spécificité de chaque poste de travail. Je pense que même dans un secteur tel que celui des banques ou des assurances, l'exigence d'une formation pointue ne devrait pas forcément constituer un préalable à l'emploi si on est face à une personne disposant d'un bagage de départ minimal qui permet d'accéder à certaines fonctions dans l'organisation, et par la suite peut-être d'évoluer suivant ses possibilités et les opportunités offertes".

Dans ce cadre, quelle plus-value la formation professionnelle préalable apporte-t-elle à l'agence?

Pour nous, l'intérêt de la formation préalable suivie par le stagiaire réside dans le fait qu'au cours de celle-ci, il aura bien souvent déjà en partie renoué le contact avec le monde du travail, ses exigences et ses réalités, bonnes ou moins bonnes. Nous présumons que l'implication qu'il aura mise à poursuivre sa formation peut constituer un bon préalable à l'implication effectivement nécessaire pour apprendre véritablement son métier dans notre agence. Notre appréciation positive de certaines formations de remise à niveau porte tant sur l'acquisition de compétences minimales que sur la mise en exergue d'un "état d'esprit" positif, ouvert à de nouveaux apprentissages. Nous pensons sincèrement que quelqu'un qui a eu le courage de se remettre dans un dispositif de formation après une période d'échecs successifs ou d'inactivité parfois longue, qui a suivi jusqu'au bout ce dispositif et qui est partant pour prolonger sa formation en interne dans notre succursale est vraiment susceptible de devenir un bon collaborateur. Nous partons de son "désir" actuel de se former et de s'épanouir dans une activité professionnelle. Le reste se construit au fur et à mesure en interne, dans la maison. Il ne faut pas oublier qu'in fine, le travail en agence est un travail terriblement exigeant, qui demande d'être à l'aise dans les contacts avec les clients, de savoir prendre des responsabilités par rapport à une gestion de caisse, mais aussi, tout simplement, d'être disponible le samedi matin par exemple. Si le stagiaire est partant à priori, nous nous chargeons du reste.

6

Que pensez-vous des discours sur les demandeurs d'emploi que l'on dit "non motivés" ?

J'ai personnellement rencontré des demandeurs d'emploi qui désiraient s'investir dans l'emploi que je leur proposais, et d'autres que cela tentait moins. J'estime que je n'ai pas à juger de leurs motivations. Néanmoins, cela m'a fait réfléchir. Pourquoi est-on dans l'obligation de suivre une formation et de trouver du travail aujourd'hui ? pour gagner sa vie, tout simplement. Il s'agit d'une réalité économique que les employeurs, quels qu'ils soient, devraient pouvoir aborder de manière simple et respectueuse avec des demandeurs d'emploi. Il est plus sain d'aborder cet état de fait de manière réaliste et de construire avec les demandeurs d'emploi au départ de celui-ci, plutôt que de se retrancher, dans un test de motivation par exemple, derrière des attentes de discours parfois faussées et démesurées sur l'épanouissement au travail, l'intérêt de la tâche ou l'intérêt pour l'entreprise en elle-même par exemple.

Ce mode de recrutement et de formation a-t-il des implications sur le fonctionnement de votre agence ?

Bien sûr. Le temps passé par l'équipe à accompagner les nouveaux travailleurs dans leurs tâches et à les initier aux réalités du travail est très important. Ce compagnonnage, qui peut prendre plusieurs semaines voire plusieurs mois, est porté par l'ensemble de l'équipe qui y consacre beaucoup de temps, ce qui implique en terme de gestion du personnel une certaine vigilance, essentiellement en période de forte activité qui ne laisse alors à celui-ci aucun répit.

Dans une agence bancaire, des fonctions autres qu'administratives pourraient-elles être accessibles à des demandeurs d'emploi issus d'un processus de formation "combinant" un dispositif d'insertion socioprofessionnelle de remise à niveau et une formation de départ en interne ?

Je dirais qu'actuellement non, en tout cas pas de manière directe. De façon assez générale, plus les fonctions deviennent spécialisées, plus les attentes des employeurs se précisent et portent sur des candidats qui disposent d'une formation non plus "généraliste" mais spécifique. Néanmoins, comme je l'ai évoqué précédemment, une bonne remise à niveau et une forte motivation peuvent selon moi constituer la base pour accéder à un emploi en agence. Il reste alors de la responsabilité de chaque manager d'équipe de faire évoluer vers d'autres fonctions des travailleurs qui en auraient à priori l'envie, via la formation continuée organisée en interne notamment.

Quelles seraient vos propositions pour améliorer, dans les dispositifs d'insertion, les collaborations entre opérateurs de formation et employeurs potentiels ?

Selon moi, les employeurs portent en partie la responsabilité de mieux informer les demandeurs d'emploi sur les réalités professionnelles dans leur secteur, notamment en ce qui concerne les horaires à prester, le niveau des rémunérations, les conditions particulières de travail... Il devrait y avoir plus de témoignages directs d'employeurs dans les formations, ou mieux, dans les dispositifs d'orientation vers des formations qualifiantes. En parallèle, et de manière complémentaire, il serait également intéressant que les opérateurs de formation intègrent plus pragmatiquement encore dans le parcours d'insertion des stagiaires des moments de réflexion et d'information reprenant le point de vue des employeurs sur la formation et l'emploi.

Propos recueillis par Cécile PAUL

L'activation des politiques d'insertion

Jean-François ORIANNE, GIRSEF (UCL)

L'activation des politiques d'insertion transforme sous nos yeux le rôle de l'usager des services publics. A la figure traditionnelle - et quelque peu caricaturale - de l'usager passif, consommateur de mesures et de prestations, se substitue progressivement l'image idéalisée d'un usager pro-actif, " entrepreneur de lui-même ".

" Active-toi et l'Etat social t'aidera " (Jobert, 1992) : tel pourrait être le slogan du nouveau référentiel d'action publique qui semble (re-)dessiner l'horizon des systèmes de protection sociale en Europe.

Ainsi, dans différents champs d'intervention publique, le modèle de la Third Way (Troisième voie) esquissé par Anthony Giddens (1998), valorise l'autonomie individuelle, l'initiative locale, l'égalisation des chances, ... et permet le développement de nouveaux modes de régulation par la responsabilisation des individus. En Belgique, ce référentiel nouveau a été labellisé " Etat social actif " (ESA), en 1999, par Frank Vandenbroucke, à l'époque Ministre des Affaires sociales. Notons également que ce label (active welfare state) fait son entrée sur la scène européenne, en mars 2000, dans les conclusions du sommet de Lisbonne.

Répondant aux états sociaux en danger d'asphyxie, le modèle de l'ESA repose sur deux socles éthiques : d'une part, le principe de la gestion préventive des risques et d'autre part, le principe de la participation citoyenne. D'un côté, le vieil adage selon lequel il vaut mieux prévenir que guérir ; de l'autre côté, l'idée selon laquelle les citoyens ont des droits mais aussi des devoirs, la possibilité de recevoir des " aides " devant être conditionnée à la participation des citoyens à la société.

Cette responsabilisation individuelle, à grande échelle, s'opère dans le cadre de politiques sociales " sur mesure ", nécessitant une décentralisation accrue de l'action publique. Selon Vandenbroucke, l'Etat social actif ne dirige pas, il délègue : en clair, parallèlement à l'activation des bénéficiaires des politiques sociales, il convient également d'activer les professionnels qui mettent en œuvre ces politiques, de les responsabiliser en leur imposant notamment de travailler en réseau, afin d'accroître la " qualité " des services rendus.

L'activation des politiques sociales signifie donc conjointement :

- 1) l'activation des dépenses de l'Etat afin d'augmenter l'efficacité des dépenses publiques ;
- 2) l'activation du bénéficiaire, en le responsabilisant dans sa démarche d'insertion ou d'intégration ;
- 3) l'activation des professionnels chargés de mettre en œuvre les politiques sociales.

En synthèse, l'activation de l'Etat social actif nous renvoie donc à un triple mouvement de transformation de l'intervention publique : à savoir son individualisation, sa conditionnalisation, et sa territorialisation. L'exemple du " Parcours d'insertion " en Région wallonne, comme politique " active " d'emploi constituant, en soi, un exemple emblématique de ces transformations.

Pour rappel, la notion de " parcours d'insertion " a été progressivement mobilisée par les institutions européennes, comme le Fonds social européen, comme réponse à un constat d'échec généralisé des politiques traditionnelles de lutte contre le chômage. En application du principe de convergence selon lequel les Etats membres oeuvrent à la réalisation d'objectifs communs en matière d'emploi, la notion de parcours d'insertion est alors introduite, dès 1993, comme critère d'éligibilité des actions (de formation et de placement) cofinancées par le FSE dans le cadre de l'Objectif 3. En Région wallonne, le Parcours d'insertion s'est ainsi mis en place en 1997, lors de la signature de la Charte du Parcours d'insertion par l'ensemble des opérateurs de formation et d'insertion en Région wallonne. En signant la Charte, les opérateurs s'engagent à travailler en partenariat, à donner la priorité aux filières d'insertion qui offrent des débouchés réels (création de " passerelles " entre les opérateurs), à travailler sur les besoins des utilisateurs (écoute structurée des usagers), à impliquer davantage les usagers dans la conception et la gestion de leur parcours (responsabilisation et autonomie).

L'individualisation

Alors que l'action publique, dans le modèle de l'Etat-providence, s'attachait à assurer un accès général aux prestations de service public, via la définition de droits universaux ou définis selon des critères catégoriels administratifs, les politiques actives relèvent d'une logique de traitement et d'accompagnement personnalisé, selon laquelle les individus sont moins considérés sous l'angle de leur appartenance à une catégorie prédéterminée qu'appréhendés dans leur singularité. Notons que cette thèse relative à l'individualisation des politiques publiques n'est pas récente. Dans les années '80, certains auteurs attiraient déjà notre attention sur le phénomène de la gestion prévisionnelle et individualisée des risques dans le champ de la santé mentale. Les travaux d'Alain Ehrenberg (1995) confirment cette tendance générale à l'individualisation systématique de l'ensemble des problèmes sociaux. Ce qui revient à dire, selon Beck, que " dans ce contexte, vivre sa vie, cela équivaut à résoudre sur le plan biographique les contradictions du système " (Beck, 2001 : 293).

En tant que dispositif issu des politiques d'emploi, le " Parcours d'insertion " repose bel et bien sur un processus de transformation des responsabilités collectives en responsabilités individuelles, en responsabilisant conjointement les bénéficiaires (chômeurs) et les professionnels chargés de mettre en œuvre cette politique. L'énoncé des politiques actives de l'emploi se structure autour de notions hautement normatives comme celles d'employabilité et de partenariat. L'employabilité renvoie à l'activation des bénéficiaires des politiques actives de l'emploi qui deviennent désormais responsables de leur capacité d'insertion socioprofessionnelle. Le partenariat renvoie à l'activation des professionnels chargés de mettre en œuvre ces politiques actives de l'emploi.

La transformation passe donc par l'intériorisation de ces normes et contraintes : le bénéficiaire est tenu pour responsable de son

employabilité et le professionnel de l'insertion est tenu pour responsable de la qualité du service rendu, autrement dit de sa capacité individuelle à travailler en réseau.

La conditionnalisation

Dufour et ses collègues (2003) parlent de l' " aide au conditionnel " pour désigner l'introduction progressive, en Europe et en Amérique du Nord, de logiques de contrepartie dans les programmes qui visent notamment les personnes sans emploi. " La contrepartie désigne l'ensemble des mesures d'aide qui comportent des conditions, par opposition à des aides ou des prestations attribuées de manière inconditionnelle. ". Duran et Thoenig (1996) soutiennent également l'idée selon laquelle la conditionnalisation ou contractualisation tend à devenir un mode institutionnel et gestionnaire dominant : la sécurité sociale est de moins en moins conçue comme un ensemble de droits du citoyen mais comme une relation contractuelle entre l'individu et la société, toujours susceptible d'être révisable ou révoquant, qui repose sur un ensemble de droits respectifs et d'obligations mutuelles entre les parties. Notons cependant que cette forme de relation contractuelle se développe dans une méconnaissance inquiétante du droit des contrats et révèle d'emblée son caractère " ambivalent " (les deux parties de la relation ne sont pas sur un pied d'égalité, les libertés de contracter ne sont pas équivalentes,...).

Le " Parcours d'insertion " tend à privilégier la forme " contractuelle " comme mode principal de régulation : des contrats qui lient des individus à des institutions (le contrat crédit insertion) et des contrats qui scellent des alliances entre professionnels de l'insertion (chartes, conventions de partenariat).

La territorialisation

Les transformations à l'œuvre dans les politiques publiques actuelles peuvent également s'analyser sous l'angle de la territorialisation de l'intervention publique, au service d'une action publique plus flexible.

Comme le soulignait déjà Duran en 1990, gouverner aujourd'hui, c'est gérer l'action collective (Duran, 1990 : 236). " Le territoire, plus que l'appareil d'Etat, constitue désormais le lieu de définition des problèmes publics. (...) La théorie, et la réalité, de l'Etat unitaire sont mal en point. (...). En conséquence, il faudrait agir en " réseaux " pour mieux gagner en " flexibilité ". " (Duran et Thoenig, 1996 : 583). Ces auteurs montrent que la " nodalité ", - cette capacité de tisser des liens, d'associer autour de soi -, devient une condition généralisée de la conduite des actions.

Par ailleurs, le partenariat est lui aussi posé comme une nouvelle stratégie de développement, un " nouveau contrat social ", une réponse à l'exclusion, une " troisième voie ". Dans le cadre du " Parcours d'insertion ", les professionnels, chargés de mettre en œuvre cette politique qui se voient ainsi " extraits " de leurs territoires organisationnels d'origine et redéployés dans des réseaux ou plates-formes partenariales.

Jean-François ORIANNE, GIRSEF (UCL)

Bibliographie

Beck U. (2001), *La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité*, Aubier, Paris.

Dufour P., Boismenu G. et Noël A. (2003), *L'aide au conditionnel : la contrepartie dans les mesures envers les personnes sans emploi en Europe et en Amérique du Nord*, P.I.E.-Peter Lang, Bruxelles.

Duran P. et Thoenig J.-C. (1996), " L'Etat et la gestion publique territoriale ", in *Revue française de science politique*, volume 46, n°4, pp 580-623.

Giddens A. (1998), *The third way, the renewal of social democracy*, Polity Press, London.

Jobert B. (1992), " Représentations sociales, controverses et débats dans la conduite des politiques publiques ", in *Revue française de science politique*, volume 42, n°2, pp 219-234.

Morel S. (2000), *Les logiques de la réciprocité. Les transformations de la relation d'assistance aux États-Unis et en France*, Paris, Presses universitaires de France.

Orianne J.-F., Maroy C., Moulart T., Vandenberghe V., Waltenberg F. (2004), *Mises en œuvre locales des formules d'activation des politiques d'emploi*, Academia Press, Gent.

Orianne J.-F., Draelants H., Donnay J.-F. (à paraître), " Les politiques de l'autocontrainte ", in *Education et Sociétés*.

Vandenbroucke F. (1999), " L'Etat social actif : une ambition européenne ", Exposé Den Uyl, 13 décembre 1999, Amsterdam.