



Comité Subrégional
de l'Emploi et de la Formation

Les leviers de la réussite de l'insertion socioprofessionnelle

Étude réalisée par la Sonecom



Wallonie

L'Union européenne et la Wallonie
investissent dans votre avenir

Mai 2012

Avant-propos

La présente étude a été initiée par le Comité Subrégional de l'Emploi et de la Formation (CSEF) de Tournai-Ath-Lessines dans le cadre de son projet *Concertaction*. Les travaux se sont déroulés de juillet 2011 à mai 2012.

Pour mener cette recherche selon une approche collaborative, la volonté du CSEF était d'impliquer concrètement des professionnels actifs sur le territoire de la sous-région. L'originalité de la démarche a consisté à réunir, au sein d'un même groupe de travail, d'une part des opérateurs de l'insertion socioprofessionnelle et d'autre part des structures offrant un accompagnement aux publics en scolarité obligatoire. Ensemble, ils ont activement contribué à la conception des outils méthodologiques et ont assuré la réalisation des interviews. Les structures composant le Comité de pilotage et le groupe de travail élargi sont listées ci-dessous.

Suite à un appel d'offres, le bureau SONECOM, spécialisé dans le domaine des sciences sociales, a été désigné pour assurer la guidance méthodologique et théorique de l'étude. SONECOM a finalisé les outils, formé les partenaires en vue des interviews semi-directive, et enfin assuré les analyses et la rédaction du rapport.

Les résultats ont été discutés et interprétés par l'ensemble des partenaires, avec en point de mire les pistes d'aménagement des dispositifs existants en vue d'une efficacité accrue au profit des bénéficiaires. La volonté est d'entretenir les ponts jetés entre les partenaires, dans une perspective d'actions et de revendications concertées au niveau de la sous-région.

Les responsables de l'étude :

- CSEF : M. Marc MYLE, Mme Laurence DEBAISIEUX, Mme Sandrina GOSSART
- SONECOM : Mme Muriel WILQUET

Les partenaires de l'étude :

- CPMS CF de Tournai : M. Guy MAHIEU
- CPMS libre 1 de Tournai : M. Charles UYSTPRUYST, M. François CAUCHETEUX
- CPMS Spécialisé libre de Tournai : Mme Maryse DUPIRE, Mme Céline BLONDEAU
- CIEP - HO: M. Jacky QUINTART, Mme Fiona EFESOTTI, Mme France CASPERS
- SAS – HO : M. Antoine VANDENHOVEN
- Mode d'emploi asbl – Wallonie picarde : Mme Emilie MATON
- L'Envol - CPAS de Péruwelz : M. Vernher HENNEUSE
- CERAT asbl : Mme Ludivine DELMOTTE, Mme Isabelle HENOUMONT
- Lire & Ecrire - HO : Mme Delphine HANOTIAU
- Déclic emploi asbl : M. Olivier VAN SPITAEEL

Table des matières

1. CADRE DE L'ETUDE	6
1.1. OBJECTIFS ET CADRE CONTEXTUEL	6
1.2. CADRE THEORIQUE	7
1.3. CADRE METHODOLOGIQUE	12
1.3.1. <i>Population de référence et sélection des sujets</i>	12
1.3.2. <i>Mise en œuvre des interviews</i>	15
1.3.3. <i>Technique d'analyse</i>	16
2. PUBLIC CONCERNE	17
2.1. PROFIL ET SITUATION ACTUELLE	17
2.2. RESSOURCES DES INDIVIDUS	17
2.2.1. <i>Background personnel et familial</i>	17
2.2.2. <i>Parcours scolaire</i>	18
2.2.3. <i>Expériences professionnelles</i>	19
3. RECOURS AUX DISPOSITIFS-RESSOURCES	22
3.1. VECU DES DISPOSITIFS AU PLAN GENERAL DONT ORGANISATIONNEL	22
3.2. VECU DE L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE	23
3.3. APPORT DES STAGES ET DE L'IMMERSION SUSCITEE	24
4. FACTEURS DE CONVERSION DES RESSOURCES EN CAPABILITES	26
4.1. FACTEURS ENVIRONNEMENTAUX	26
4.2. FACTEURS SOCIO RELATIONNELS	28
4.3. FACTEURS INDIVIDUELS	29
4.3.1. <i>Conditions de vie et santé</i>	29
4.3.2. <i>Tempérament et état d'esprit</i>	29
4.3.3. <i>Système de cohérence</i>	31
4.3.4. <i>Valeurs</i>	32
4.3.5. <i>Enseignements retenus</i>	33

5.	CAPABILITES DEVELOPPEES PAR LES INDIVIDUS	35
5.1.	PROCESSUS DE FORMATION PUIS DE REALISATION DES CAPABILITES	35
5.1.1.	<i>Supports sociaux</i>	35
5.1.2.	<i>Action collective</i>	36
5.2.	CAPABILITES EFFECTIVES	37
5.2.1.	<i>Types de compétences</i>	37
5.2.2.	<i>Prétentions légitimes</i>	38
5.2.3.	<i>Reconnaissance institutionnelle</i>	38
5.2.4.	<i>Robustesse</i>	39
5.3.	MOMENTS DE MISE A L'EPREUVE DES CAPABILITES	40
5.3.1.	<i>Dimension institutionnelle</i>	40
5.3.2.	<i>Dimension organisationnelle</i>	41
5.3.3.	<i>Dimension biographique</i>	42
6.	LIBERTE DE CHOIX DES INDIVIDUS	44
6.1.	OPPORTUNITES REELLES	44
6.1.1.	<i>Opportunités valorisées</i>	44
6.1.2.	<i>Opportunités non valorisées</i>	45
6.2.	PROCESSUS DE CHOIX	46
6.3.	LIBERTE POSITIVE	48
6.3.1.	<i>Critères</i>	48
6.3.2.	<i>Atteinte effective</i>	49
7.	REALISATIONS ACCOMPLIES PAR LES INDIVIDUS	50
7.1.	INSERTION DANS L'EMPLOI	50
7.1.1.	<i>Stabilité</i>	50
7.1.2.	<i>Revenu</i>	50
7.1.3.	<i>Intérêt</i>	51
7.2.	EPANOUISSEMENT HUMAIN	52
8.	TROIS PORTRAITS-TYPES	54
8.1.	DOMINIQUE OU L'ACCOMPLISSEMENT EFFECTIF	54
8.2.	ALI OU LA STRATEGIE DE PROGRESSION STEP BY STEP	54
8.3.	COLINE OU L'AJUSTEMENT FAUTE DE MIEUX	55

9. LEVIERS DE L'INSERTION	56
9.1. LES LEVIERS REPERES	56
9.1.1. Niveau institutionnel	56
9.1.2. Niveau organisationnel	57
9.1.3. Niveau relationnel	58
9.1.4. Niveau individuel	58
9.2. LES CONCLUSIONS	59
9.3. LES RECOMMANDATIONS	61
ANNEXES	67
GUIDE D'ENTRETIEN	67
CLASSEMENT CATEGORIEL DES SIGNIFIES DES 16 ENTRETIENS	69

1. Cadre de l'étude

1.1. Objectifs et cadre contextuel

Cette étude est une initiative du CSEF de Tournai-Ath-Lessines qui souhaitait procéder, avec l'aide d'un expert en méthodologie en sciences sociales, à un « recueil de leviers à la réussite de l'insertion socioprofessionnelle » dans le cas des personnes ayant connu de grandes difficultés durant leur scolarité et ayant bénéficié de l'intervention d'une structure d'accompagnement ou de formation. Le territoire concerné était la Wallonie picarde, et il convenait de tenir compte de ses spécificités socioéconomiques.

L'objectif du projet était d'identifier des indicateurs d'insertion professionnelle via une approche qualitative par interviews auprès de personnes ayant connu un tel parcours et dont on peut considérer qu'elles se trouvent aujourd'hui en situation d'insertion professionnelle. Les résultats de l'étude ayant pour vocation de mettre en évidence les facteurs favorables et de dégager des pistes pour améliorer les dispositifs existants. En d'autres termes, le présent rapport espère apporter une contribution aux décideurs ainsi qu'aux acteurs qui interviennent dans le soutien des jeunes en difficultés scolaires et aux opérateurs du DIISP, en vue d'améliorer l'offre de services sur base de ces parcours de réussite.

Le projet avait une portée participative puisque l'expert en méthodologie désigné, Sonecom, a été amené à élaborer le dispositif de l'enquête en collaboration avec un groupe de travail constitué d'opérateurs de formation professionnelle du DIISP, de Centres Psycho-médico-sociaux (CPMS) et d'un Service d'Accrochage scolaire (SAS).

Sonecom a assumé les tâches suivantes :

- Elaborer un canevas d'interview avec le groupe sur base d'hypothèses partagées ;
- Former les partenaires afin qu'ils puissent mener les entretiens de recherche semi-directifs ;
- Proposer une grille d'analyse des données récoltées ;
- Analyser les données récoltées ;
- Formuler des recommandations en termes pédagogiques ou organisationnels.

La dynamique participative s'est exprimée pour la mise en œuvre de l'étude, pour l'interprétation des résultats et pour l'identification de pistes d'action intéressantes.

1.2. Cadre théorique

Il est essentiel de cadrer une telle démarche d'étude afin de guider conceptuellement les questionnements et les interprétations, bien sûr en articulation avec l'input des acteurs de terrain ici constitués en groupe de travail (objectifs spécifiques et réalités locales).

Le recours à un référentiel méticuleusement choisi permet en effet de :

- Formuler des hypothèses de départ ;
- Confectionner les indicateurs de l'étude et une grille d'analyse interprétative ;
- Structurer les analyses interprétatives et permettre leur mise en perspective.

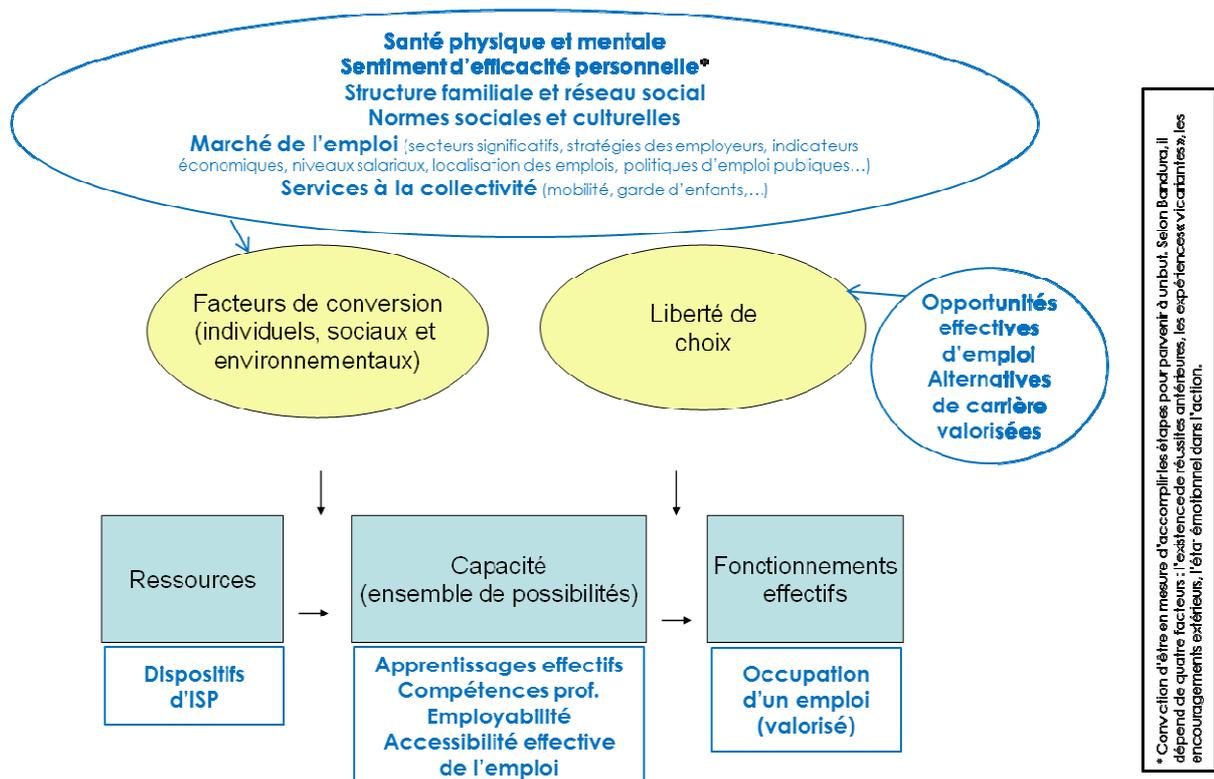
Plusieurs référentiels ont été envisagés, et le choix s'est porté sur **l'approche par les capacités** développée par l'économiste **Amartya Sen**. Ce cadre très général permettait en effet de ne pas induire d'orientation trop précise pour la recherche des facteurs d'insertion professionnelle, comme c'eut été le cas, par exemple, en optant pour les théories de l'efficacité personnelle (travaux du psychosociologue Bandura notamment), de la résilience (travaux de Cyrulnik notamment) ou encore de l'identité sociale (travaux du sociologue Dubar notamment). L'approche par les *capacités* permet d'intégrer de nombreuses variables contextuelles, situationnelles, et non pas de se concentrer prioritairement sur des facteurs internes aux individus. Elle offre aussi un angle d'analyse dynamique et relatif qui s'intéresse aux processus et aux trajectoires individuelles.

Le cadre interprétatif développé par Amartya Sen dans le champ économique (notamment macroéconomique et quantitatif) est depuis quelques années mobilisé par d'autres disciplines. C'est entre autres le cas dans le champ de l'intervention publique, notamment pour l'étude des contextes de formation.

Cette théorie met en évidence le rôle des *facteurs de conversion* pour qu'un individu valorise les *ressources* mises à sa disposition et développe les *capacités* requises pour parvenir à des *réalisations* (aussi dénommées *fonctionnements*) telles que l'insertion dans l'emploi, par exemple. Le

modèle fait aussi la part belle à l'influence de la *liberté de choix* (alternatives) sur la concrétisation des *réalisations*.

Le schéma ci-dessous présente la formalisation de départ de notre étude selon ce cadre conceptuel.



C'est à partir de cette trame de départ que l'équipe de recherche a formulé les **hypothèses** suivantes, destinées à être testées :

Les individus ayant connu l'échec scolaire et qui bénéficient d'un dispositif d'ISP accèdent à une insertion professionnelle valorisée si :

- *des facteurs (individuels, sociaux et environnementaux) leur permettent de convertir les ressources à leur disposition en capacités réelles ;*
- *ils disposent d'une liberté de choix entre plusieurs opportunités professionnelles valorisées.*

La perspective de recherche étant diachronique, en ce sens qu'elle s'intéressait au « cours de vie » des individus, de leur scolarité jusqu'à aujourd'hui, il a été décidé d'accorder toute l'attention voulue aux concepts suivants : dynamique contextuelle, stratégies individuelles, ruptures et

transitions (intervenant dans le parcours de l'individu, au plan privé comme au plan de l'insertion : formation, accompagnement, emploi...).

La structure du présent rapport se réfère explicitement au cadre d'analyse de Sen. Pour la bonne compréhension par le lecteur des différentes notions et variables mobilisées, il est utile de présenter brièvement ce cadre, appliqué au champ de l'ISP.

Nous nous basons pour ce faire sur plusieurs articles de l'ouvrage suivant :

- *La liberté au prisme des capacités. Amartya Sen au-delà du libéralisme*, sous la dir. De J. DE MUNCK et de B. ZIMMERMANN, coll. *Raisons pratiques*, Paris, Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences sociales, 2008 :
 - J. DE MUNCK, *Qu'est-ce qu'une capacité ?*
 - N. FAVARQUE, *Faire surgir des faits utilisables*
 - B. ZIMMERMANN, *Capacités et enquête sociologique*

Présentation de l'approche par les capacités :

Les rapports entre efficacité économique, responsabilité individuelle et équité sociale sont ici questionnés.

Le concept au cœur de cette approche est la liberté. Mais pas comme un but en soi. La liberté est transitive vers l'épanouissement de l'être. Ainsi l'égalité n'est-elle aucunement en contradiction avec la liberté ; elle en est un des aboutissements. L'égalité de fait est une forme de *liberté positive*. Cette dernière étant une condition majeure du bien-être voire du bonheur.

La liberté se distingue de l'autonomie en ce sens que la première autorise à fixer ses propres objectifs alors que la seconde ne laisse que la latitude des moyens pour atteindre des buts assignés par d'autres. Dans le champ de l'insertion dans l'emploi, les publics précaires sont particulièrement invités à faire preuve d'autonomie mais souvent privés de réelle liberté.

Nos sociétés mettent à disposition des individus un certain nombre de ressources (notamment par le biais de moyens publics et de dispositifs) sensées permettre aux individus moins dotés au départ en ressources personnelles d'accéder à des positions sociales et/ou professionnelles meilleures. Beaucoup de ces politiques sociales *ressourcistes* font en fait peser des contraintes paternalistes sur les bénéficiaires, en échange de ces dotations. Et cela réduit la marge de liberté des individus.

Par le prisme d'une série de *facteurs de conversion* individuels, sociaux et environnementaux (qui varient selon les personnes, les situations et les périodes de la vie), les individus se montrent pleinement, modérément, peu

voire pas du tout en mesure de valoriser les ressources mises à leur disposition pour se forger des *capabilités*.

Une *capacité* au sens de Sen, ou *capabilité* pour traduire littéralement, n'est pas seulement ce que peut l'individu, c'est aussi ce qu'il doit pouvoir. Socialement construite, la *capabilité* n'est pas l'intériorisation d'un schème de comportement. Elle possède *primo* une caractéristique intrinsèque (*skill-capability* – face individuelle) que l'on peut se hasarder à rapprocher de la notion de compétence, et *secundo* une composante se rapportant aux conditions extérieures (*opportunities-capability* – face socialisée). Une *capabilité* est la capacité d'ordonner des options. C'est une méta disposition.

La faculté et l'action de choisir entre différentes *opportunités*, réelles (et non juste potentielles ou éventuelles) et valorisées par l'individu lui-même est intrinsèque à la mise en place d'une *capabilité*, au cours de sa *formation* comme au cours de sa *réalisation*. Pour être réelle, la *liberté de choix* doit porter sur des *cours de vie* alternatifs que l'on valorise.

Du fait des *capabilités* qu'ils développent, les individus font montre de prétentions légitimes (*entitlement-capabilities* – face institutionnelle) : des positions qu'ils sont en mesure d'occuper, qu'ils sont en droit d'ambitionner. Les *droits* et reconnaissances institutionnelles sont d'ailleurs aussi un élément constitutif des *capabilités*. L'existence de diplômes reconnus officiellement et auxquels les employeurs, en pratique, accordent une valeur en est un exemple.

Pour passer du stade de la *capabilité* constituée à celui de la *réalisation* effective de celle-ci, traduite par des *fonctionnements* concrets (par exemple avoir un emploi convenable et stable), des interactions positives et négatives avec le contexte sont à l'œuvre. Il s'agit de bien les examiner. C'est le processus de réalisation des *capabilités*. Le rôle des acteurs sociaux et de la société civile est ici important. Pour favoriser la *réalisation* des *droits* générés par les *capabilités*, des actions contextualisées doivent être menées.

Le critère pour examiner les *réalisations* auxquelles est parvenu un individu est de s'être interrogé sur celles qu'il a des raisons de valoriser, subjectivement, afin de voir s'il a pu les concrétiser. Elles sont liées à l'individu, à sa situation, à ses valeurs, à ce que signifie pour lui le bien-être. On est dans le registre des préférences. On ne peut guère énoncer des *réalisations* qui vaudraient universellement. Les *réalisations* ou *fonctionnements* sont potentiellement infinis. Ils sont faits d'actions, de comportements (*doings*) ainsi que d'états, de statuts (*beings*).

Dans une étude, pour reconstituer les *capabilités* des individus et leur degré de *liberté de choix*, il est recommandé d'identifier leurs *réalisations* concrètes pour ensuite « remonter » aux *capabilités* et reconstituer leur espace d'alternative, éléments moins tangibles qui rendent possibles les *réalisations*.

Dans cette approche, il convient d'accorder une grande importance à la situation dans laquelle se trouve l'individu. Il faut la décrire finement. La base informationnelle de l'analyse (espace d'investigation) est large. L'approche est configurationnelle. Dewey y a introduit la notion d'*action située* dans un cadre structuré (ce dernier étant un donné socio institutionnel).

Pour accéder à des réalisations de valeur, tous les individus n'ont pas les mêmes besoins. Les obstacles qu'ils rencontrent sont inégaux. Le handicap des uns est plus lourd que celui des autres. Sans traitement différencié s'ensuivent des privations d'ordres divers pour les plus faibles socio économiquement. L'emploi est un bien rare qui risque de rester hors de leur portée. Cela invite à déployer des politiques d'insertion réellement *capabilisantes* et non exclusivement *ressourcistes*, à concevoir des procédures favorisant la *conversion* des ressources. Cela suppose de dépasser les simples critères d'efficacité et d'utilité dans la gestion publique.

Les réalisations d'un individu sont une fenêtre sur sa *liberté positive*. Cette dernière correspond à l'état de celui qui mène la vie qu'il valorise lui-même, la vie qui correspond au projet qu'il s'est donné. L'épanouissement personnel en est une conséquence. Pour l'évaluer, on ne peut se limiter à la satisfaction exprimée par l'intéressé. En effet, des mécanismes d'ajustement des attentes et de résignation sont à l'œuvre. Il faut pouvoir identifier auprès des sujets les objets auxquels ils accordent vraiment de la valeur.

L'approche par les *capabilités* est évaluative car elle implique des jugements de fait et des jugements de valeur. On peut parler d'individualisme éthique à son propos.

«La façon dont les politiques locales d'emploi, par l'intermédiaire de dispositifs individualisés, cherchent à augmenter les opportunités d'insertion ou de retour à l'emploi, peut également être étudiée d'un point de vue descriptif et critique en mobilisant l'approche des capacités à partir d'entretiens sociologiques avec les bénéficiaires et les acteurs publics. (...) La notion même de capacité peut être approchée par de telles méthodes qualitatives, situées, narratives (...) dans une perspective biographique, en revenant sur les choix faits dans le passé et sur leurs raisons. »¹

¹ N. FAVARQUE, *Faire surgir des faits utilisables*, dans *La liberté au prisme des capacités. Amartya Sen au-delà du libéralisme*, sous la dir. De J. DE MUNCK et de B. ZIMMERMANN, coll. *Raisons pratiques*, Paris, Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences sociales, 2008, pp.70-71.

1.3. Cadre méthodologique

Selon l'approche méthodologique qualitative, on ne vise pas la mesure de tendances mais bien la mise en lumière de systèmes de sens, de modèles d'attitudes et de logiques tantôt dominants et tantôt plus marginaux. C'est le principe de « saturation » qui garantit la validité des résultats (redondance des éléments observés). On poursuit un objectif de compréhension. Le but est de cerner et décrire les schémas et logiques socialement typiques en dépassant les histoires de vie singulières.

1.3.1. Population de référence et sélection des sujets

Afin de préciser la population de référence de l'étude, il a collégalement été décidé qu'elle concernait les individus correspondant aux critères d'éligibilité suivants :

- Ex-bénéficiaire d'un dispositif situé dans une des communes du territoire couvert par le CSEF de T-A-L (sous-région) ;
- Ayant quitté (prématurément ou non) le dispositif depuis 1 à 5 ans ;
- Résidant en Belgique ;
- N'étant titulaire ni du CESS ni du Certificat de Qualification (càd CQ6 ou CQ4 pour l'Ens. Spécial) ou dont le diplôme n'est pas reconnu en CF ;
- Bénéficiant (actuellement) d'un emploi (min. à mi-temps) quel que soit le statut (en excluant Art.60, CAP et PFI) ;
- Ayant bénéficié d'un tel emploi (avec assimilation PFI) au min. durant 6 mois au cours des 2 dernières années et au min. durant 3 mois sans interruption au cours de l'année écoulée ;
- Sans limites en termes d'âge ou de genre.

Pour le choix des sujets (et l'atteinte de la saturation des données), la logique suivante a été appliquée :

- Confection d'une matrice de sélection des sujets selon des critères (définis ensemble) permettant d'assurer la pertinence et la diversité des profils ;

- Fixation du nombre de personnes interviewer, compte tenu des critères : 18, ramenés à 16 du fait de la lourdeur du travail de terrain pour identifier des sujets ;
- Obtention des coordonnées des personnes correspondant aux critères, les individus sélectionnés l'étant pour leur caractère exemplaire, caractéristique ;
- La diversité des profils permet d'atteindre le seuil de saturation au niveau du matériau recueilli, qui autorise la généralisation des résultats (bonne couverture du champ des situations/attitudes possibles).

Voici la hiérarchie des critères pris en compte pour diversifier les profils des individus à interviewer:

- Type de dispositif dont on a bénéficié ;
- Composition du ménage (conjoint ou non, enfant(s) ou non) ;
- Milieu de vie (rural ou urbain) ;
- Genre ;
- Âge ;
- Commune de résidence ;
- Origine (étrangère ou non) ;
- Type d'enseignement suivi (Ens. obligatoire) ;
- Mobilité (motorisée ou TEC) ;
- Secteur d'activité professionnel.

Voici les autres critères, plus subjectifs et/ou inconnus *a priori*, pris en compte lors de l'analyse:

- Milieu social d'origine (dont parcours prof. des parents) ;
- Etat de santé ;
- Situation financière ;
- Motivation ;
- Flexibilité ;
- Sens de la valeur travail ;
- Soutien social et familial (réseau relationnel) ;
- Passé scolaire ;
- Expérience professionnelle.

Matrice théorique des profils des sujets à interviewer :

			Type de dispositif		Totaux	
			SAS et CPMS	Autres		
Composition familiale	Isolé ou en couple sans enfant	Urbain	1	2	3	6
		Rural	1	2	3	
	En couple avec enfant(s)	Urbain	1	2	3	6
		Rural	1	2	3	
	Seul avec enfant(s)	Urbain	1	2	3	6
		Rural	1	2	3	
Totaux			6	12	18	
Genre	Moitié hommes - moitié femmes					

A partir de la matrice intégrant les principaux critères et décrivant les profils contrastés à interviewer, les opérateurs partenaires se sont mis en recherche de sujets correspondant aux profils théoriques. La gestion des contacts a été facilitée par un outil en ligne permettant de connaître en temps réel le profil des sujets d'ores et déjà trouvés.

Les sujets ont essentiellement mais non exclusivement été identifiés parmi les anciens bénéficiaires des structures partenaires. Pour la réalisation des interviews, les coordonnées des sujets ayant marqué leur accord ont été communiquées à un autre partenaire ne connaissant pas l'intéressé, afin de préserver la confidentialité et de ne pas introduire de biais au niveau des réponses.

Matrice des profils des sujets effectivement interviewés :

			Type de dispositif				Totaux	
			SAS et CPMS		Autres			
			Fê	Hô	Fê	Hô		
Genre								
Milieu de vie								
Composition familiale	Isolé ou en couple sans enfant	Urbain	1	2	2	2	7	9
		Rural			1	1	2	
	En couple avec enfant(s)	Urbain			1	1	2	2
		Rural						
	Seul avec enfant(s)	Urbain			4		4	5
		Rural			1		1	
Totaux			1	2	9	4	16	
			3		13			

1.3.2. Mise en œuvre des interviews

Le processus a été le suivant :

- Sur la base du travail antérieur et des hypothèses qui en découlent, Sonecom a conçu avec le groupe de travail un guide d'entretien composé d'axes de questionnement et destiné à un usage systématique mais souple (approche semi-directive). La version finale qui a effectivement été utilisée figure en annexe de ce rapport (voir *infra*) ;
- Les prises de rendez-vous ont été effectuées à la convenance des intéressés par les membres du groupe de travail ;
- Les interviews ont été menées en face-à-face par les membres du groupe de travail préalablement formés par Sonecom durant deux journées ;
- Les interviews étaient individuelles et empruntaient à l'approche par histoire de vie (assez faible directivité, récit diachronique, cadrage général) ;
- Elles ont eu une durée d'une heure à une heure trente minutes chacune ;
- Elles ont été enregistrées afin de permettre un traitement systématique du matériau recueilli ;

- Les interviews ont été transcrites par chaque interviewer (étape obligatoire de transposition du matériau vers l'écrit avant l'analyse).

L'équipe de recherche a veillé aux aspects de nature éthique ou déontologique : respect de la vie privée, garantie de l'anonymat pour les répondants, confidentialité des données, évitement de la violence symbolique sur les personnes interviewées ou sollicitées, adaptation des procédures de recherche au public concerné.

1.3.3. Technique d'analyse

Le processus d'analyse de contenu de type catégoriel a impliqué les étapes suivantes :

- Définition de catégories selon la grille de l'approche par les *capabilités* ;
- Traitement transversal du matériau : découpage en unités de sens puis affectation de celles-ci dans les catégories, c'est-à-dire repérage systématique des éléments « signifiants » dans les discours et formulation structurée de « signifiés » ;
- Analyse intra et inter catégorielle : analyse du contenu de chaque catégorie en termes de systèmes de sens puis repérage des liens et corrélations entre différentes catégories (modélisation) ;
- Interprétation : description des modèles typiques identifiés.

Sonocom fonde sa méthode d'analyse sur les deux ouvrages de référence suivants :

- BARDIN L. (1989), *L'analyse de contenu*, Paris, PUF-Le Psychologue.
- CRESWELL J.W., *Qualitative Inquiry and research design – Choosing among five approaches*, University of Nebraska, Lincoln, 2007, Sage Publications.

Le classement catégoriel brut des signifiés est annexé à ce rapport (voir *infra*).

2. Public concerné

2.1. Profil et situation actuelle

Les sujets de notre panel sont très jeunes ou moins jeunes. Les uns entrent dans le monde adulte et doivent s'y creuser une place. Leurs aînés ont subi une dégradation de leur vie professionnelle qui les a amenés à fréquenter un organisme d'ISP. On en compte aussi qui, ayant atteint la trentaine, n'avaient encore jamais emprunté une voie personnelle digne de ce nom (des femmes, surtout).

La plupart n'ont pas d'enfants, mais d'autres en ont dont ils (ou plutôt elles) assument la charge isolément. La présence des enfants dans leur existence conditionne beaucoup celle-ci. Pour les personnes vivant en couple ou en famille, ce premier cercle affectif apparaît le plus souvent comme une source de bien-être et d'équilibre.

Une minorité des individus interrogés vit à la campagne. Toutefois, même ceux qui résident en milieu urbain expriment des impératifs de mobilité contraignants. Les situations en matière de logement sont très disparates. Mais pour tous, ce paramètre revêt un caractère capital : qu'il soit actuellement un problème prégnant qui « enferme » ou au contraire un ressort favorisant l'élan personnel vers le haut.

2.2. Ressources des individus

2.2.1. Background personnel et familial

Les vécus d'enfance les plus fréquents font état de l'absence des parents, ou de l'un deux. Ce dénominateur commun traduit des situations diverses : parent ayant quitté

« C'était tout le temps se débrouiller toute seule »

conjoint et enfants, décédé, empêtré dans des difficultés d'assuétude ou de santé, accaparé par un travail éreintant... S'ensuit souvent un sentiment rétrospectif d'avoir été livré à soi-même. Perception renforcée chez ceux issus d'une famille nombreuse. Les parents n'en sont pas forcément blâmés ; mais on relève des cas de net rejet du cadre parental.

« J'ai eu des parents formidables »
« (Mon père est) marginal, drogué et con »

Une part significative des sujets ont connu le placement en foyer ou en famille d'accueil. Parfois suite à des faits de maltraitance à leur endroit. La maladie ou le handicap a émaillé la jeunesse de certains. Un passé lourd qui pèse sur leur trajectoire, mais que d'aucuns disent avoir transformé en force pour tout affronter dans l'existence (endurance, autonomie...).

« Le foyer, c'était mieux que la famille »

Actuellement, les relations avec la famille d'origine (parents, fratrie) sont généralement peu étroites et/ou peu satisfaisantes ; mais on note bien sûr des exceptions. Le soutien familial dont on peut disposer dans sa vie d'adulte est limité.

« Je pourrais mourir demain, il ne s'en rendrait même pas compte »

L'investissement affectif se porte désormais sur la famille construite par l'intéressé lui-même : conjoint, enfants. C'est le moteur de la plupart des individus. Les personnes isolées sont plus démunies sur ce plan.

On relève des blessures personnelles dues à la violence conjugale (psychologique et physique) : à présent extraites de la situation problématique, les victimes poursuivent leurs efforts pour en effacer les effets.

2.2.2. Parcours scolaire

Les perturbations qu'ils ont connues, enfants, dans la sphère privée, a rejaili sur la scolarité de l'ensemble des sujets de l'étude. Difficultés familiales, émigration, mauvais traitements, carences éducatives, constituent autant de handicaps de départ pour tracer sa route dans l'enseignement. La population qui nous occupe n'a pas pu valoriser les ressources scolaires mises à sa disposition. L'essai n'a pas été transformé en capacités, en compétences, en employabilité.

« C'est ma mère qui me faisait rater l'école »
« Je cachais toujours mes problèmes (...) J'étudiais toute seule, je faisais tout toute seule »

Plusieurs se sont aperçus de leurs carences dans les matières de base en début de secondaire : trop tard, selon eux.

En règle générale, l'école n'a pas été à même de s'adapter à ces publics, insuffisamment socialisés par rapport à ses attentes comportementales. Le décrochage s'est traduit par des redoublements, le transfert vers l'enseignement spécial, la « descente » –comme ils disent eux-mêmes- vers le professionnel, le papillonnage sans conviction d'une filière à l'autre... Au final, presque toutes ces personnes ont arrêté l'école dès qu'elles ont pu, pour la plupart sans CESS voire sans CESI. Même l'alternance (CEFA) n'a pas réussi à maintenir certaines d'entre elles dans un milieu d'apprentissage². Le choix de vivre en couple ou d'avoir un bébé, l'envie de travailler, l'urgence de s'é émanciper, a alors primé.

« Je voulais trouver un truc facile, en fait »

Hormis leur niveau de savoir et de savoir-faire souvent insuffisant, l'incompréhension mutuelle entre le système scolaire et les jeunes qu'ils étaient alors s'est érigée en barrière infranchissable. D'aucuns considèrent qu'ils avaient en fait un don pour certaines matières, mais qui n'a pas été révélé à l'époque. Leur souvenir de l'école secondaire ne renvoie pas à un rapport de force avec les enseignants ou les directions. Certes, ils évoquent des sanctions et des renvois, mais ils parlent surtout d'ennui et de relations négatives avec la majorité des autres élèves, souvent éprouvantes à vivre. Ce décalage les amenant à jouer les fortes têtes ou les j'en-foutre.

*« C'était l'enfer »
« C'était des graves »*

Au final, leurs lacunes en termes de formation sont évidentes, dans les matières théoriques mais pas uniquement. Quelques années plus tard, c'est une impression de gâchis qui prévaut chez eux.

2.2.3. Expériences professionnelles

Quelques travailleurs parmi les plus jeunes rencontrés en sont à leur premier emploi véritable. Comme nous le

² Un membre du groupe de travail de l'étude s'interroge sur la piste que pourraient représenter les CEFA spécialisés pour les jeunes dont le décrochage est profond et multiforme.

verrons, ils apparaissent assez satisfaits d'avoir trouvé à s'insérer professionnellement.

Néanmoins, la plupart des sujets interviewés n'en sont pas à leur première expérience dans le monde du travail. L'un ou l'autre, privilégié, a occupé une situation confortable quelque temps. Mais globalement, les plus jeunes ont presté sous contrats d'intérim, en CDD très courts, en noir, etc. Parfois avec une attitude personnelle assez inconséquente. Les plus âgés ont travaillé dur à l'usine ou sur chantier ; quelques-uns ont alterné les métiers peu qualifiés. Certains ont assuré des prestations en ALE.

Le parcours professionnel des hommes a été contrarié par des faillites ou des conditions de travail pénibles. Celui des femmes a subi les conséquences d'options de vie privée : naissance d'un enfant, décision de travailler officieusement ou presque auprès d'un conjoint, etc. La grossesse contrecarre le renouvellement de contrats de travail. L'éducation des enfants rend ingérables certaines fonctions, essentiellement en raison des horaires. La séparation fait plonger dans le non emploi. La précarité du public peu qualifié, féminin en particulier, est patente. La survenance d'un événement d'ordre privé a fréquemment des conséquences directes sur la situation par rapport à l'emploi.

De nombreux témoignages indiquent un manque de considération de la part des employeurs : être traité comme un numéro, être rabaisé par un chef d'atelier, être exploité financièrement, être arnaqué au niveau des heures prestées... Mentionnons aussi les difficultés de mobilité et d'horaires. Le parcours professionnel de la plupart n'a pas été une sinécure !

Beaucoup mettent en avant le courage dont ils ont dû faire preuve pour persévérer dans l'emploi (ou la recherche d'emploi) dans de telles conditions. Le regard porté sur le passé professionnel est le plus fréquemment teinté d'amertume. Les bons souvenirs sont ceux associés à une relation fraternelle entre collègues.

Quelques personnes ont développé des compétences parallèles via un hobby, une activité familiale ou un job en noir permettant d'arrondir leurs fins de mois. Elles n'ont pas eu conscience d'emblée de la valeur de ce bagage ; c'est parfois l'intervention des professionnels de l'ISP qui a mis au jour son caractère porteur.

« C'est simple, tu te tais et tu travailles »

« J'ai fait ma plus grosse connerie! J'ai refusé le travail parce que le plus grand n'allait pas encore à l'école »

« Vouloir travailler avec cinq enfants à charge... Je savais bien ce que les employeurs en pensaient en me regardant »

« J'ai vu qu'y avait des entrepreneurs qui étaient pourris mais pourris (...) y prenait ses ouvrier comme des chiens »

3. Recours aux dispositifs-ressources

3.1. Vécu des dispositifs au plan général dont organisationnel

L'action des CPMS vise l'épanouissement, le suivi de la scolarité et l'orientation des élèves qui en ont besoin. Ils pratiquent des actions ponctuelles et collectives, mais aussi des suivis individuels plus intensifs. Les jeunes ayant été accompagnés par un CPMS ne sont que trois dans notre panel. Il serait donc hasardeux de tirer des conclusions fermes à partir de ces témoignages limités. Disons simplement que ceux-ci conservent un souvenir modérément consistant de l'intervention. Conscients que leur dossier a été suivi, ils ne se souviennent que de rencontres épisodiques avec des professionnels divers. En tant que bénéficiaires, le CPMS agissant ne les a pas plongés dans un « bain » mais les a accompagnés par petites touches. S'en dégage l'effet impressionniste d'avoir eu des occasions de s'exprimer, d'être entendu, sans pour autant avoir été substantiellement aidé.

Concernant l'ISP (qui, elle, assure la formation et/ou la prise en charge d'adultes pour plusieurs mois), les annonces, dans les toutes-boîtes notamment, sont un moyen pour le public cible de prendre connaissance de l'offre existante. Le bouche-à-oreille la relaie aussi, de même que le Forem. Plusieurs sujets déclarent avoir ainsi découvert un dispositif dont ils ne soupçonnaient pas l'existence, parfois à un jet de pierre de chez eux. Le hasard entre parfois en ligne de compte. La démarche est parfois personnelle de bout en bout. D'aucuns ont adopté une attitude très volontariste pour pouvoir s'inscrire. D'autres ont vu leur scepticisme de départ se dissiper une fois leur implication devenue effective. Et celle-ci est progressive.

Parmi ce public désormais inséré dans l'emploi, la plus-value de la formation suivie est généralement incontestable : gain en confiance en soi, clarification des ambitions, rattrapage de retards d'apprentissage,

« On n'est pas aidé pour entrer dans les écoles, oh non... »

« Pour moi, c'était des turcs de bonnes femmes »

« J'ai dit) : trouve-moi quelque chose qui m'aidera à me sentir bien (...) Ils m'ont bien, vraiment, aidée. Ils voyaient que j'étais pas bête »

« (Je me suis) pris une

reconsidération des choix de vie, identification des démarches à accomplir pour se (ré)insérer... On note des regrets de n'avoir pas eu accès plus tôt à ce type de structure.

La teneur de la formation est globalement appréciée, particulièrement sa composante pratique. Plusieurs des travailleurs interviewés soulignent positivement la dimension groupale : dynamique de groupe, soutien dans l'apprentissage, possibilité de « se situer », richesse de la mixité en termes d'âge... L'effort à produire est accru quand du travail à domicile est requis.

Les personnes qui, au sortir de l'organisme, envisageaient de poursuivre leur parcours de formation, pointent la déperdition (en acquis, en confiance, en motivation) pouvant survenir si l'enchaînement ne peut être opéré rapidement. L'espacement temporel dessert l'articulation des dispositifs.

claque »

« Je ne savais même pas que les CV, les candidatures, c'est la façon de rechercher un emploi »

« Des trucs que j'ai appris (là) et que j'ai réussis, franchement, je ne sais même pas si j'arriverais à les réussir 6 mois après »

3.2. Vécu de l'accompagnement individualisé

Les travailleurs qui ont bénéficié dans leur jeunesse des services d'un CPMS perçoivent peu cette dimension d'accompagnement. D'aucuns se décrivent d'ailleurs comme ayant été un jeune « abonné » à des spécialistes, de leur point-de-vue pas toujours efficaces.

Si certains ex-stagiaires d'OISP ou de CEFA précisent qu'ils ne ressentent pas le besoin d'être accompagnés au plan psychosocial, la plupart ont hautement apprécié ce suivi.

Le dialogue et surtout la prise en compte de leurs spécificités (situation, contraintes, tempérament, envies) par les responsables des organismes sont des éléments qui, de leur point-de-vue, ont tenu un rôle déterminant dans leur parcours de réussite.

Pas de solutions toutes faites mais bien un accompagnement concret, sur des aspects tangibles, pour mieux tracer (ou retrouver) sa propre route, telle est la réminiscence observée chez eux quelque temps plus tard.

Cet apport est assez fortement incarné, à travers l'identité d'un ou plusieurs professionnels qui sont intervenus.

"Si vous saviez le nombre de psychologues, d'assistantes sociales, de psychiatres que j'ai vu, ça n'a jamais changé grand-chose, alors euh... (...)"

« Si j'avais pas eu ma conseillère, je serais nulle part »

« X m'a toujours gardé, on va dire sous son aile, en contact avec lui (jusqu'à ce que je puisse) m'envoler de mes propres ailes »

C'est en réalité l'approche empathique et, disons, *adhocratique* (prise en considération des aspirations personnelles, pédagogie patiente...) qui génère cette évaluation favorable, témoignant de l'efficacité des méthodes utilisées.

On relève parfois le regret que cet accompagnement cesse de façon trop précoce au terme de la formation.

Les frustrations exprimées semblent correspondre aux situations dans lesquelles l'individu s'est plus senti *piloté* qu'*accompagné*.

« Ici, on va sur chantier et si ça ne va pas, il n'y a pas de panique: je te montre, si ça va pas je te remontre, si ça va pas je te remontre, mais tu vas y arriver »

« (On est) vite lâchées dans la nature »

3.3. Apport des stages et de l'immersion suscitée

Un ou plusieurs stages émaillent ou ponctuent presque toutes les formations suivies par le public visé. Et cela en constitue une composante essentielle ! L'immersion dans la réalité du monde du travail est fondamentale : plus les stages sont nombreux, longs et pratiques, plus les bénéficiaires se montrent satisfaits.

Quand une critique est exprimée sur ce plan, elle touche au caractère insuffisamment concret et/ou actif du stage en question.

Les expériences négatives ont d'ordinaire une incidence positive : elles permettent de connaître ses propres atouts et faiblesses, mais surtout de faire le tri entre, d'une part, les secteurs, contextes organisationnels et fonctions qui plaisent et, d'autre part, ceux qui ne conviennent pas. Cette immersion aide à se positionner par rapport à l'emploi en général.

Au-delà de l'acquisition de compétences techniques, de savoir-faire et de savoir-être, les stages permettent au stagiaire de faire ses preuves au sein d'une structure professionnelle. C'est l'occasion de gagner en assurance et, impact non négligeable, de convaincre le patron ou le responsable qu'on serait digne d'apparaître sur la payroll.

De fait, il est frappant de relever que la majeure partie des travailleurs interviewés ont été engagés par un employeur les ayant précédemment accueillis en tant que stagiaire.

« Je leur conseillerais de faire du travail de réel (...) parce que c'est ça qui manque dedans, de bouger un peu plus »

« (J'ai un stagiaire), il connaît beaucoup de choses mais il ne sait pas faire beaucoup de choses »

« C'est pour ça que je suis entré là (...) ils savaient déjà ma valeur »

Ces constats confirment qu'intégrer des stages au cursus et, aspect essentiel, introduire les stagiaires chez les employeurs doit rester une priorité des acteurs de l'ISP. Les stages constituent un véritable trait d'union entre formation et emploi.

Le suivi post-formation consistant à aiguiller un ancien stagiaire vers un emploi vacant ou vers un employeur potentiel est également efficace.

« Quelqu'un qui ne trouve pas de travail, je ne comprends vraiment pas, parce que c'est vraiment bien suivi »

« Si elle m'avait pas proposé ça heu... »

4. Facteurs de conversion des ressources en capacités

4.1. Facteurs environnementaux

Le contexte environnemental pèse évidemment sur les aptitudes à valoriser les ressources dont on bénéficie pour se trouver en capacité réelle d'insertion.

Ainsi la mobilité est-elle dans toutes les bouches, avec souvent le permis et la voiture personnelle comme seule solution digne de ce nom. Dans la sous-région, ils sont indispensables pour accéder à certains emplois (aide à domicile, travail à horaires à pauses, notamment). Passer son permis rend dépendant (à nouveau !) de proches, sans compter l'aspect pécuniaire (on reporte, on dilue dans le temps). Les dispositifs y favorisant l'accès sont des initiatives saluées.

Les transports en commun sont bien sûr utilisés par le public qui nous intéresse, mais rendent souvent fastidieux les déplacements quotidiens. Les journées s'en voient alourdies ; ce qu'il faut accepter et surpasser.

*« C'est la galère »
« A pied ou en bus, je l'ai
fait avant, mais plus
jamais... »*

Le cadre institutionnel belge et wallon présente des facteurs jugés défavorables, tels que les règles de l'Onem, parfois considérées comme contraires aux intérêts des personnes, hermétiques aux situations humaines concrètes. Mentionnons le cas de cette dame sanctionnée pour avoir travaillé en noir afin de constituer une caution locative lui permettant de quitter son mari alors qu'elle n'avait aucun revenu personnel. D'aucuns critiquent aussi les conditions d'éligibilité pour les emplois subsidiés. L'incompréhension prévaut quand on s'en voit exclu au profit d'individus ayant une période d'inactivité suffisamment longue. On peut même parler de sentiment d'injustice dans le chef de ces ex-demandeurs d'emploi qui, comme nous le verrons, valorisent clairement l'activité et dénigrent l'inactivité.

Cela étant, objectivement, l'existence de dispositifs d'aide à l'emploi et de secteurs « protégés » (EI, ETA) crée un

terrain indéniablement favorable pour ce public. Beaucoup en bénéficient.

Lors de la transition vers l'emploi, le fait qu'une large palette de stages en entreprise soit offerte est précieux (pour ne pas que les possibilités soient accaparées par les « meilleurs » candidats). Ensuite, le marché du travail étant ce qu'il est pour les fonctions peu qualifiées, le nombre de postes disponibles (qui plus est « de qualité ») est bien inférieur à la demande. Dans ce contexte, ce sont les plus motivés, les plus outillés, en un mot les plus forts, qui accèdent à l'emploi.

Toujours sur le marché de l'emploi, il est observé qu'un bon professionnel manuel gagne mieux sa vie que beaucoup d'autres ; on regrette qu'il n'en soit pas plus tenu compte pour orienter les gens (lors du parcours scolaire notamment).

Les femmes seules avec de jeunes enfants se disent accueillies avec grand scepticisme par les employeurs potentiels. On présuppose une disponibilité et une régularité moindres de leur part. Or, celles qui ont été interrogées déclarent remuer ciel et terre (car en effet les moyens de garde d'enfants sont faibles) pour ne pas manquer un jour de stage ou de travail. Dans les ressentis, de jeunes femmes sans enfant supposent que leur potentialité à devenir mère les a desservies lors d'embauches.

Dans le registre des discriminations, les personnes d'origine étrangère peuvent avoir ressenti méfiance ou rejet envers elles (de la part de clients de leur employeurs, par exemple), mais ne s'en sont pas formalisées et ont intégré cela comme une difficulté de l'insertion professionnelle parmi d'autres.

Sur un plan plus général, pouvoir disposer d'un logement correct et adapté est à la fois une conséquence et une condition de l'insertion satisfaisante dans l'emploi. En effet, la concentration des efforts pour trouver ou aménager un lieu de vie convenable peut paradoxalement capter une énergie qui pourrait être consacrée à la recherche d'emploi.

Enfin, les allocations sociales auxquelles on a droit ne sont pas toujours connues. Citons l'exemple d'une personne qui a appris avec cinq ans de retard qu'elle pouvait bénéficier d'allocations familiales majorées pour son fils handicapé. La

bonne information des publics cibles constitue donc un paramètre contextuel important. En effet, moins les bases économiques et sociales du ménage sont précaires, plus on se trouve en position de se rapprocher de l'emploi.

A *contrario*, certaines petites aides d'urgence ou ponctuelles attribuées par les CPAS pour « dépanner » les intéressés peuvent être perçues comme dérisoires voire humiliantes par ces personnes qui mettent un point d'honneur à se débrouiller dans la vie.

4.2. Facteurs socio relationnels

La plupart des travailleurs rencontrés se montrent très modérés en matière de loisirs extérieurs. Ils disent sortir assez peu voire pas du tout.

S'ils ne font pas montre d'un réseau social très étoffé, ils disposent par contre le plus souvent de quelques vrais amis sur lesquels ils peuvent compter en cas de besoin. Une aide qui peut se révéler déterminante en certaines situations : renoncement à l'alcool, reprise d'une formation, tuyaux d'opportunités professionnelles... Ces relations électives sont développées avec parcimonie.

On relève dans nombre de cas une attitude méfiante envers l'autre, en raison d'expériences qui ont échaudé ou déçu. Les intéressés placent parfois cela sur le compte de leur « timidité », mais il est clair que des humiliations ont souvent forgé cette attitude. Ils ont été blessés par des coups bas ou des relations intéressées.

L'attitude de repli sur soi existe : ceux qui se protègent de tous (collègues, voisins...) paraissent avoir peu d'occasions d'être amenés à sortir d'un sillon personnel parfois aliénant. Toutefois, les efforts pour s'ouvrir vers l'extérieur sont reconnus comme productifs.

L'appui social peut aussi être trouvé auprès de la famille. Mais généralement, on ne désigne qu'une poignée de parents comme réellement disponibles pour apporter un soutien : garde d'enfants, aide matérielle... Dans le registre des solidarités interpersonnelles, les intéressés déclarent davantage donner à leur entourage que recevoir de sa

« Quand tu as une voiture, euh, tu as tout le monde autour de toi... »

« Il faut que je comprenne les autres personnes comment elles vivent (...) y a une différence dans chaque région »

part.

C'est parfois une personne plus éloignée, hors du premier cercle (un ancien patron, un chauffeur de bus...), qui, témoignant d'une attention bienveillante (conseil, aide) ou posant un acte constructif, permet aux individus d'amorcer les virages de l'existence.

Prendre appui sur d'autres, y compris sur des élus locaux que l'on sollicite avec volontarisme (notamment pour obtenir un emploi particulier) est une stratégie mise en place par certains.

4.3. Facteurs individuels

4.3.1. Conditions de vie et santé

Les déménagements liés aux situations de pré-autonomie (résider avec un parent et non plus l'autre, quitter le foyer d'accueil...), à l'entrée dans la vie adulte ou encore à des mises et ménage et/ou à des séparations sont une réalité pour bon nombre des individus visés par l'étude. Une forme d'instabilité et même de précarité s'ensuit chez certains.

L'état de santé déficient de l'individu lui-même ou d'un de ses enfants est aussi une réalité courante, qui freine bien évidemment la vraie insertion professionnelle. Surtout qu'au mal-être et/ou à la fragilité physique s'ajoute fréquemment la lourdeur financière des soins ou équipements pour certaines personnes souffrant d'un handicap (vue, ouïe, capacité pulmonaire...).

4.3.2. Tempérament et état d'esprit

La majeure partie des travailleurs rencontrés sont des personnes très déterminées, voire pugnaces. Ils affirment leur rejet de l'inactivité, parfois leur honte du chômage. L'orgueil est tangible dans certains discours. S'en sortir était alors un leitmotiv. Toute vacuité de l'existence suscite leurs

craintes.

Ils décrivent leur tempérament comme bien trempé, disent ne pas être du genre à s'en laisser compter. Se défendre et, s'il le faut s'opposer leur est inhérent. Quelques-uns rapportent des situations concrètes lors desquelles ils se sont rebellés ou ont insisté frontalement pour obtenir quelque chose. Plusieurs ont « forcé » une dérogation aux règles pour s'inscrire dans un programme, pour faire plusieurs stages au même endroit, etc. Stratégie qui, au final, se révèle d'ailleurs heureuse pour leur avenir ! On relève une grande force de conviction et de persuasion chez plusieurs d'entre eux.

Ce caractère affirmé est, dans certains cas, la conséquence d'un processus négatif de vexations non acceptées mais, dans d'autres, celle d'une évolution positive vers la connaissance de soi et la confiance en sa propre valeur ; les dispositifs d'accompagnement ou d'insertion pouvant avoir joué un rôle important de (re)construction sur ce plan. Ils portent généralement un méta regard clairvoyant sur leurs atouts et faiblesses personnels.

Il semble qu'au moment de transformer leurs *ressources* en *capabilités*, de s'insérer (à nouveau) dans l'emploi, ils aient atteint une étape de vie caractérisée par un meilleur niveau d'information quant aux opportunités qui s'offrent à eux et leurs propres aptitude et volonté à les saisir.

Ceux dont la situation professionnelle demeure assez précaire ou peu satisfaisante semblent en fait ne pas avoir atteint cette forme de maturité ou de maîtrise de leur positionnement personnel.

Courageux (leurs dires et leurs parcours en témoignent), ils ne rechignent pas à la tâche. Ce trait de personnalité s'explique dans maints cas par un itinéraire personnel rude, au cours duquel ils ont pris l'habitude de subir, d'encaisser. L'abnégation et le renoncement en ont fait partie intégrante ; mais le versant positif de ces expériences est un renforcement personnel et une capacité à exploiter favorablement les épreuves de la vie. Beaucoup ont appris à rebondir, à toujours tendre vers l'avenir. Il ne s'agit nullement de personnes statiques.

« J'me suis toujours démerdée toute ma vie »

4.3.3. Système de cohérence

Comme esquissé au paragraphe précédent, les travailleurs concernés par cette étude présentent un profil dominant qui s'articule autour de plusieurs lignes de cohérence vraisemblablement propices à l'insertion professionnelle :

- Une image de soi favorable, depuis toujours ou bien acquise ou restaurée ;
- Une ferme volonté d'être respecté, de ne pas/plus tout accepter, souvent suite à des expériences douloureuses (à l'école, avec les proches, au travail) ;
- Une force et un ressort développés dans l'adversité ;
- Une propension nette à toujours demeurer actif (professionnellement ou chez soi) et à vivre péniblement (ennui profond, sentiment d'enfermement, dépression) les moments d'inactivité ;
- Une détermination et une exigence personnelle notables ;
- Un jusqu'au-boutisme qui peut confiner au zèle dans certains cas, notamment sur le lieu de travail, au risque, pour certains, de commettre des maladresses ;
- Une logique du « qui veut peut » fondée sur leur propre parcours de réussite malgré maints obstacles, qui les conduit à juger très sévèrement les « geignards » et surtout les « assistés » et les « profiteurs », au point de réclamer un durcissement des règles à leur encontre.

Ces caractéristiques de prime abord très « individuelles » peuvent être considérées comme une forme de réponse parmi d'autres possibles à une situation sociale peu enviable, ce qui les érige plutôt en un modèle de cohérence socialement construit... Sur lequel les agents et dispositifs sociaux peuvent dès lors avoir prise (il ne s'agit pas (que) d'inné !

« Heureusement, je ne suis pas parti un peu de travers comme une personne que je connais »

« Le respect, ça va dans les deux sens... toujours »

« Tu dois y arriver, tu es forte »

« Je suis dynamique, moi. Question de travail, y a rien qui me fait peur »

« En me connaissant, rester chez moi, j'aurais pas pu »

« Je me débrouille toujours tout seul (...) Si j'ai une idée dans la tête, je l'ai dans la tête et pas autre part »

« Si j'arrive en retard (je ne supporte pas ça), y a des moments où je préfère ne pas venir »

« Une copine va venir se plaindre: je me trouve trop grosse, je ne suis pas belle"; je vais lui dire: "va chez le coiffeur et fais un régime (...) Ça ne sert à rien de pleurer sur son sort (...) Tout ce que j'ai, c'est de mes mains »

4.3.4. Valeurs

En corrélation avec ce qui vient d'être exposé, les principales valeurs clairement partagées par ces travailleurs en situation d'insertion réussie peuvent être synthétisées comme suit :

- Le travail, valeur fréquemment héritée des parents (on refuse de rester hors travail, on sermonne ses enfants quand ils ne travaillent pas comme ils le pourraient...);
- Des vertus morales telles que la correction, la modération, la sagesse ;
- La responsabilité de soi et des autres ;
- La foi en l'avenir, l'optimisme ;
- Le respect, quitte à faire amende honorable par rapport à ses propres attitudes de jeunesse ;
- La famille, et plus précisément celle que l'on bâtit soi-même ;
- L'amitié et les relations sincères.

Le portrait qui est brossé ici n'est pas sans évoquer le corpus de valeurs calviniste ou luthérien, fait d'abnégation pour accéder aux positions sociales de réussite³. Corpus probablement très adapté aux modèles de société dominants et aux politiques économiques et sociales qui prévalent actuellement en Europe occidentale.

Oserions-nous poser l'hypothèse qu'un tel système de valeurs constitue, à l'échelon individuel, un solide *facteur de conversion* socioprofessionnelle des ressources disponibles ? Ces fondamentaux moraux représenteraient-ils un atout pour émerger à partir d'une situation de départ handicapante, dont d'autres ne se dépêchent pas, le tout en intégrant opportunément les attentes et points d'appui du système ?

« La valeur des bonnes valeurs de la vie, je l'ai »
« Si on n'a pas de travail, on n'a rien »

« On a appris la différence entre savoir travailler et quelqu'un qui ne travaille plus (...) on n'a pas le même budget »

« Je préférerais quand même un gars qui travaille plutôt qu'un gars qui est au chômage. (...). Mais je m'en fous du métier qu'il peut faire. C'est pas le métier qui fait la personne »

« J'aime que les choses se fassent dans l'ordre »

« La roue elle tourne (...) on ne peut pas avoir que de la merde, c'est pas possible »

« Tant qu'on est jeune, on peut travailler. Travaille, fais ton argent et après tu profiteras (...) profiter sans argent, c'est pas bon »

« Celui qui veut vraiment

³ En 1905, dans *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme*, Max Weber mettait en évidence la relation entre la morale puritaine du calvinisme et la rationalisation économique et sociale caractérisant l'essor du capitalisme. Le protestantisme représentant le triomphe de la raison sur l'irrationnel dans le rapport de l'homme au réel. Les postures d'effort et d'épargne fournissant les signes du salut de l'homme.

L'observation au niveau microsociologique de travailleurs qui réussissent leur parcours dans cette optique de vie tout en portant l'anathème sur ceux qui ne sont pas aptes à faire de même peut amener à un comparatif au niveau macrosociologique avec les inégalités entre états de l'Union européenne et la stigmatisation, parmi ceux-ci, des économiquement forts vis-à-vis des économiquement faibles, jugés incapables de rigueur et de responsabilité.

travailler, y a moyen de trouver »
« La population de Tournai, c'est l'horreur, ce sont tous des assistés »

4.3.5. Enseignements retenus

De leur itinéraire, les travailleurs insérés retiennent des enseignements, qu'ils partagent volontiers dès lors qu'ils peuvent être utiles à d'autres.

« Je souhaite à tout le monde de continuer ses études... Parce que c'est dur »

En premier lieu, l'arrêt prématuré des études est unanimement considéré comme une erreur. A l'époque cette décision s'imposait vraiment à eux. Ils se demandent aujourd'hui comment faire pour convaincre les jeunes dans la même situation de l'importance de poursuivre leur formation.

Rétrospectivement, ils regrettent de ne pas avoir davantage écouté les conseils de leurs parents, de leurs professeurs, d'autres intervenants bien avisés.

Certains disent observer autour d'eux beaucoup de jeunes « qui en veulent » mais ne savent pas comment s'y prendre. Ils estiment qu'il faut les soutenir. Dans quel sens ? En les conseillant, à leur tour, sur différents axes :

« Toujours aller de l'avant, toujours aller de l'avant (...) La volonté, c'est la meilleure des forces que tu peux avoir pour avancer (...) Y en a plein la rue qui sont compétents, mais ils ne veulent pas... »

- Tirer parti de toute expérience ;
- Ne se laisser ni dénigrer ou rabaisser, ni exploiter professionnellement ;
- Ne pas se satisfaire du chômage ou quitter un emploi « à la légère » ;
- Vouloir y arriver ;
- Croire en ses passions ;
- Être curieux pour sortir de l'ornière, chercher d'autres pistes de réalisation personnelle que les plus évidentes ;

« Si on n'aime pas le métier, ça ne sert à rien »
« Faire un tri de ce qu'ils veulent faire dans la vie et essayer de prendre un emploi qu'ils n'ont jamais fait parce que ça peut bien leur plaire (...) trouver la bonne personne qui peut les aider (...) S'ils

- Ne pas faire primer des options privées sur la formation ou la carrière ; plusieurs femmes insistent sur l'erreur consistant à privilégier la maternité, qu'elles-mêmes ont commise ;
- Eviter les pertes de temps, les stagnations ou les blocages, qui alourdissent les problèmes d'ordre psychologique ou d'argent ;
- Aller vers les autres ;
- Trouver le « bon appui » (structure, personne...).

La prise de conscience de la ligne de conduite qui permet l'accomplissement professionnel émane des expériences de vie, mais aussi dans nombre de cas d'un travail d'éducation permanente ou d'accompagnement dont on a pu bénéficier.

voient que le contact ne passe pas... c'est changer de personne (...) Le proverbe dit: on n'est pas Louis d'Or pour tout le monde »

« Moi, je me baise avec chaque personne »

« (Arrêter de travailler), c'est pas bon pour la retraite, mais je savais pas ça avant »

5. Capabilités développées par les individus

5.1. Processus de formation puis de réalisation des capabilités

5.1.1. Supports sociaux

Les dispositifs d'ISP, supports sociaux s'il en est, assument une fonction concrète au niveau de la mise en place des *capabilités*. Dans le cas des bénéficiaires qui en profitent à plein, ils ne se bornent pas à être une *ressource* à disposition, mais participent à la transformation de leur situation.

Parmi les sujets interviewés, celui-ci souligne l'infléchissement de sa trajectoire induit par son acquisition tardive de la lecture et de l'écriture, telle autre par l'apprentissage de la langue française. Gain précieux en indépendance ! D'autres mentionnent comme une révélation substantielle la détection chez eux d'une qualité, d'une compétence ou d'un goût précédemment inexploité voire inconscient. Le processus d'émergence des aspirations et ambitions personnelles est aussi d'un intérêt effectif pour la mutation positionnelle : d'individu dans l'impasse, on devient un individu en perspective favorable. Il en va de même de l'accroissement du niveau d'information concernant le contexte institutionnel.

Comme nous l'avons déjà suggéré, les stages et l'immersion en milieu de travail apparaissent réellement opérants pour la formation des *capabilités*. C'est une continuation quasi indispensable de la formation. Ils aident à effectuer ce fameux « tri » entre ce que l'on aime et ce que l'on n'aime pas. Ils permettent de lier connaissance et confiance avec des employeurs.

Selon divers témoignages, le fait de se voir confier des responsabilités en situation de stage, de jouir de la confiance de la hiérarchie, contribue aussi

« J'ai découvert que je voulais travailler dans l'humain »

A propos de jeunes côtoyés en formation : « Ils ne savent pas rebondir. Ils sont enfermés sur eux-mêmes »

« Franchement ici, entre direction, formateurs et stagiaires, il n'y a pas de différences. Il n'y a pas

significativement au modelage des *capabilités* nouvelles. Se voir responsabilisés est, pour certains, chose inédite et stimulante. Etre traité sur pied d'égalité aussi. Evoluer dans de bonnes conditions de travail permet de solidifier les *capabilités*.

une personne qui est plus haute et une personne qui est plus basse... Nos tartines on les mange tous ensemble hein... »

Dans la continuité, certains bénéficient d'un support social réel dans le cadre d'un contrat Article 60 ou d'un emploi subventionné (Activa, PFI...) leur permettant de prendre leurs marques sans exigence de rentabilité immédiate. Ceux qui ont été travailleurs précaires ont d'ailleurs regretté de ne pas pouvoir accéder comme les demandeurs d'emploi à un poste PTP, par exemple. Alors que selon leurs propres vues, rester deux ans au chômage, c'est s'auto saborder.

Le dispositif des Titres-Services est perçu comme une chance assez unique par des travailleuses en reprise d'emploi, pour autant que la société gère son personnel avec considération.

Obtenir le permis de conduire grâce au soutien d'une structure revêt aussi un intérêt pratique majeur ; sans parler des formations qualifiantes qui, menées à leur terme, donnent –en théorie- accès à un éventail d'emplois sensiblement plus attractif.

Pour le public auquel on s'intéresse, ces outils publics ou à vocation d'émancipation sociale sont indéniablement des supports utiles à la conquête d'un positionnement plus favorable sur le marché de l'emploi.

5.1.2.Action collective

On repère difficilement au fil des témoignages des actions à proprement parler collectives ayant contribué au développement des *capabilités* des travailleurs interviewés. La mobilisation collective n'est guère évoquée. Porter avec d'autres des revendications n'est pas une manière de faire spontanée. Les batailles menées pour faire valoir des droits ou obtenir le bénéfice d'une formation, d'un stage ou d'un emploi sont d'ordinaire menées individuellement.

Pourtant, des solidarités entre stagiaires et entre collègues sont relatées comme très bénéfiques pour leurs progrès personnels : relecture de travaux, conseils, écolage informel

sur le lieu de travail... Cette horizontalité est appréciée.

5.2. Capabilités effectives

5.2.1. Types de compétences

Au plan strictement professionnel, certaines personnes ont développé une compétence pointue dans un domaine particulier (aide aux personnes, repassage, carrosserie, peinture...). Celles-ci aspirent à se spécialiser davantage encore à l'avenir (via une formation complémentaire ou via l'expérience professionnelle).

D'autres se profilent désormais comme des travailleurs polyvalents dont l'atout majeur est de pouvoir occuper différents postes ou assumer la diversité des tâches que l'un d'eux implique. Ils sont employés en entreprise ou en structure associative de collectivité.

Les autres compétences, plus générales, acquises du fait de la valorisation des *ressources* d'accompagnement ou de formation auxquelles les sujets de l'étude ont eu accès, correspondent à un renforcement de leur dynamisme, de leur motivation, de leur implication, qualités appréciables et appréciées dans le monde du travail. Il faut préciser qu'elles sont aussi dues à un environnement professionnel désormais satisfaisant.

La propension à aider, à être utile, est également décelable dans les discours visant à mettre en exergue les qualités valorisables à travers des *réalisations* (emploi, vie courante).

Enfin, leur rigueur, leur capacité à travailler dur demeure plus que jamais et constitue aussi un atout qu'ils veulent mettre en avant.

De façon générale, ces personnes sont (re)devenues autonomes et aptes à poser sereinement des choix pour leur vie privée.

5.2.2. Prétentions légitimes

Au stade actuel de leur parcours, trois types de prétentions ou attentes légitimes se font jour dans le chef des travailleurs rencontrés.

D'aucuns ambitionnent de parachever leur formation par le biais d'une filière plus spécialisée (infirmière, par exemple). Ils s'en sentent capables et sont à présent en position de s'inscrire (titre requis, connaissance des établissements organisateurs...).

Accéder à un emploi plus intéressant, mieux en adéquation avec leurs aspirations, est la visée de certains autres. Peut-être ne s'y seraient-ils pas autorisés sans avoir développé une assurance suffisante.

Devenir patron est le projet à terme de certains jeunes interviewés.

Pour la plupart des personnes, le scénario espéré -et qu'elles estiment mériter- consiste à conserver leur emploi actuel. Il leur convient et il leur revient légitimement puisqu'il est bien assumé. A tout le moins compte-on bien demeurer dans le même secteur d'activité.

Ces prétentions renvoient donc à des situations ou visées professionnelles durables. On peut aussi souligner qu'elles sont parfaitement réalistes et en adéquation avec le niveau de compétences atteint (par exemple : pouvoir désormais postuler légitimement à des emplois qui nécessitent de savoir lire).

Une constante est la revendication d'être évalué et reconnu pour la qualité du travail que l'on accomplit, et non pour quelque autre critère. Le mérite doit primer sur tout le reste. On réclame d'être traité équitablement.

En dehors du champ strictement professionnel, le souhait décelable chez les sujets de l'étude est de pouvoir eux-mêmes rester à la barre de leur existence, à l'abri d'aléas divers ou de l'ascendant de tiers.

5.2.3. Reconnaissance institutionnelle

En termes de reconnaissance institutionnelle, les deux seuls

éléments qui apparaissent clairement sont le statut socioprofessionnel (être nommé, avoir un CDI, monter de grade...) et le diplôme. A cette date, il s'agit suivant les cas d'un objectif acquis ou restant à acquérir.

On peut y ajouter le barème salarial, évoqué par l'un ou l'autre estimant injuste d'être situé à une échelle moindre que des collègues plus diplômés qui effectuent pourtant le même travail.

5.2.4. Robustesse

Les *capabilités* observées dans la population étudiée peuvent être considérées comme robustes dans la plupart des cas. Elles sont en effet ancrées dans une maturité, un volontarisme et un savoir-faire indéniables. Si cela ne tient qu'aux intéressés, il n'y aura pas de retour en arrière.

Bien sûr, un « tassement » des aptitudes à effectivement occuper la place qu'ils souhaitent pourrait être la conséquence d'une déception due à un déclassement ou à une stagnation contraire à leur projet personnel.

Sans doute ces travailleurs feraient-ils face à une perte d'emploi en rebondissant à nouveau, une fois le moment d'abatement passé.

Quelques-uns cependant demeurent fragiles. Nous songeons notamment à ceux qui disposent d'un numéro AWIPH qui justifie actuellement leur emploi ; la robustesse de leurs *capabilités* a pour limites les contours des milieux professionnels adaptés à leur situation de handicap. Dans le même ordre d'idées, des travailleuses en Titres-Services (repassseuses notamment) se reclasseraient difficilement dans un autre cadre professionnel.

En fait, le risque majeur est lié à un accident de la vie, toujours possible, qui ruinerait la situation construite pas à pas. Ce pourrait être alors la fin d'une parenthèse enchantée professionnelle.

5.3. Moments de mise à l'épreuve des capacités

5.3.1. Dimension institutionnelle

On relève quatre types de moments clés lors desquels les paramètres institutionnels exercent une influence concrète sur la trajectoire du travailleur en processus d'insertion professionnelle :

- Les migrants et même les frontaliers de nationalité française ont à franchir certains caps qui stabilisent leur situation et les rendent plus aptes à saisir les opportunités du marché de l'emploi dans la sous-région : statut de réfugié, acquisition de la nationalité belge, etc. Ce sont des étapes qui mènent à un mieux.
- Que ce soit pour l'accès à la première formation suivie dans le secteur de l'ISP ou pour enchaîner avec une seconde afin de capitaliser les acquis et aller de l'avant, des freins peuvent survenir : critères d'accès, temporalité inadaptée... Par les intéressés, ces étapes-là sont davantage vécues comme des nœuds, des obstacles à franchir.
- Le moment d'accès éventuel à un statut aidé / à un emploi subventionné est également déterminant : les critères d'éligibilité sont logiquement stricts de sorte à cibler pertinemment le public bénéficiaire et à permettre l'applicabilité gestionnaire. Ils ne sont donc en rien arbitraires ou injustifiés. Cela étant, dans l'approche de recherche compréhensive qui est la nôtre, les incompréhensions ou sentiments d'injustice éprouvés par les individus à la marge des conditions d'accès affluent clairement. Dans les perceptions subjectives du public qui nous occupe, le fait d'avoir préféré être actif en enchaînant des CDD dans des fonctions peu valorisantes se retourne contre l'intéressé.
- Pour ceux, nombreux, dont l'emploi est accompagné d'un avantage financier substantiel pour l'employeur, la date d'échéance de l'aide fait office d'épée de Damoclès. Malgré de bonnes relations

avec la hiérarchie et la conviction de bien remplir sa fonction, l'incertitude prévaut quant à au maintien ultérieur dans l'emploi. Il y a tension entre l'impératif de rationalité du système (objectivation de l'affectation des ressources publiques) et l'impératif de rationalité des individus (objectivation des critères de jugement autour de la qualité du travail effectué). Sur ce plan, les travailleurs ne se sentent pas entièrement démunis et font le nécessaire pour se placer une position optimale dans l'hypothèse où cette seconde rationalité prévaudrait.

Ces moments charnières doivent faire l'objet d'une attention particulière, et peut-être d'une préparation spécifique du stagiaire en organisme d'ISP.

5.3.2. Dimension organisationnelle

Au sein des structures (lieux de formation ou de stage, entreprise...), des moments de mise à l'épreuve des *capabilités* existent aussi. Ils sont moins précisément situables dans le temps, car plus diffus. Leur inflexion sur les *capabilités* des individus n'en est pas moins effective, dans le sens d'une solidification ou, à l'inverse, d'un délitement. Heureusement, les sujets en situation de réussite qui font l'objet de cette étude ont eu tendance à voir leurs *capabilités* renforcées au fil de ces moments tests. Cela nous permet de pointer des aspects organisationnels à effet levier :

- La confiance octroyée au travailleur dans l'exercice de sa fonction : par exemple recevoir immédiatement les clés des clients particuliers chez qui l'on nettoie, ne pas être contrôlé à la minute près au niveau horaire, pouvoir gérer seul un chantier, se voir confier l'encadrement d'un stagiaire...
- L'évaluation positive par l'employeur, formellement et surtout informellement par des marques de reconnaissance.
- La gestion « humaine » de l'équipe : souplesse mutuelle, prise en compte des demandes, dialogue et arrangements possibles avec les responsables... Dans plus d'un cas, ce fut une découverte stimulante

« Ils sont humains... Voilà...
Ils sont humains (...)
Quand je travaillais à
l'usine, on était un
numéro »

pour le travailleur n'ayant rien connu de tel auparavant dans le milieu du travail.

- L'entente avec les collègues représente un facteur déterminant. Se voir confronté à du rejet ou de l'irrespect mène à l'auto exclusion et au repli alors qu'évoluer professionnellement dans une atmosphère chaleureuse affermit les aptitudes du travailleur. C'est ce second cas de figure que nous avons le plus rencontré.
- Les facilités ou *a contrario* les complications au niveau des déplacements mettent aussi à l'épreuve les *capabilités*.
- L'équipement mis à disposition pour travailler (état des outils, qualité des vêtements de travail, etc.) est aussi un élément pointé par les travailleurs comme favorisant ou freinant leur développement professionnel.

« C'est ce qui manque dans certains endroits... de la chaleur »

Ce sont là des dimensions auxquelles il convient d'être attentif au moment de proposer un poste à un demandeur d'emploi encore « fragile », dont les *capabilités* ne sont pas encore tout à fait stabilisées (pour peu qu'elles puissent l'être un jour). Les employeurs peuvent être sélectionnés et conscientisés en accordant une vigilance particulière à ces aspects, dès lors qu'une démarche proactive envers les offreurs d'emploi est effectuée par un placeur, un médiateur ou un accompagnateur.

5.3.3. Dimension biographique

Le public dont la trajectoire a été parsemée de difficultés familiales, éducatives, financières, n'est pas, une fois inséré dans l'emploi, en rupture nette avec ces aléas de l'existence. Les individus vivent toujours avec les conséquences, les séquelles ou l'héritage de ce vécu. Tout n'est pas dépassé, ce qui peut occasionner le resurgissement de difficultés mettant à mal le chemin parcouru dans le bon sens.

Citons, comme éléments constitutifs de ce fardeau, les réminiscences d'une migration éprouvante, d'un placement par l'Aide à la Jeunesse, d'un avortement mal

« digéré », de brisures familiales, de la perte d'un bébé, de violences conjugales, d'une période d'alcoolisme, d'une maladie chronique...

Comme tout un chacun –mais sans doute tout particulièrement-, ils ne sont pas à l'abri d'événements privés susceptibles de perturber le cours ou l'équilibre de leur insertion : une séparation accompagnée d'une perte du logement voire d'une partie des revenus, un déménagement contraint (enjeu pour la mobilité, pour l'argent nécessaire à se reloger...), une grossesse ou la garde isolée d'enfants...

Plusieurs moments-charnières sont mis en évidence comme des caps qui articulent conditions de vie privée et conditions professionnelles et lors desquels les *capabilités* sont effectivement mises à l'épreuve :

- Sortie de la tutelle, prise d'autonomie par rapport aux parents (le plus souvent souhaitée par l'intéressé), nécessité de gérer soi-même son budget ;
- Entrée dans un logement social, avec la plus-value en sérénité qui l'accompagne ;
- Achat d'une maison, acte très engageant (financièrement, au plan relationnel) et à portée symbolique forte (on investit pour l'avenir).

*« On prend conscience
qu'on est parti pour euh...
une septantaine
d'années... plus ou
moins... à devoir faire tout
toute seule »*

6. Liberté de choix des individus

6.1. Opportunités réelles

6.1.1. Opportunités valorisées

Ce dont il s'agit ici se réfère à ce que Sen nomme « *opportunities-capabilities* » : les opportunités réellement rencontrées par les individus et auxquelles ils ont des raisons d'accorder de la valeur. On exclut donc les perspectives qui ne seraient que théoriques ou aléatoires, ainsi que les propositions / occasions ne revêtant aucun caractère attractif ou convenable pour l'intéressé.

D'emblée, précisons que les sujets qui ont réussi leur insertion professionnelle après avoir transité par un dispositif de la sous-région n'ont pas vu pleuvoir les opportunités de stages puis d'emplois. Ils ne se sont pas retrouvés en situation de « faire leur marché » sur base de critères préférentiels entre différents postes vacants, loin de là. Le spectre des opportunités ne s'est pas élargi à ce point.

Toutefois, en comparaison de leurs réalités antérieures, ils se sont émancipés de la voie inéluctable : rester au chômage, compter sur le « circuit parallèle », travailler à la chaîne, faire « un job de merde »... Leur horizon s'est ouvert. Et ce sous un angle interne et sous un angle externe.

Primo, l'impact du suivi au plan personnel se traduit par une idée plus claire de leurs envies et de leurs moyens à la hauteur de celles-ci ; ils ont un projet professionnel plus consistant. Nous ne nous rangerons pas à leur avis selon lequel « *qui cherche trouve* », mais on peut affirmer que « *qui sait dans quelle direction chercher trouve plus aisément* ».

Secundo, ils ont été mis en contact direct avec des employeurs potentiels, essentiellement par le biais de leur stage, et cette possibilité concrète de se faire connaître et de faire la preuve de leurs compétences (et plus largement

« Ce truc-là, je ne l'avais pas en tête, quoi. J'étais habitué à travailler dans une usine, et dans ma tête, c'était l'usine quoi »

de leurs *capabilités*) a été déterminante pour leur engagement. Voilà pour le côté *réel* des opportunités.

En outre, dans plusieurs cas, le choix du lieu de stage ou de travail en a été véritablement un : alternative laissée au candidat entre plusieurs postes en Article 60, latitude concernant l'organisme d'accueil en stage... A tout le moins la chose a-t-elle été discutée, concertée avec le professionnel de l'ISP assurant l'accompagnement. Les premiers concernés ont eu voix au chapitre. Voilà pour le côté *valorisé* des opportunités.

Pour ce public communément habitué à prendre ce qui vient à lui sans faire la fine bouche, à se contenter de peu, il semble qu'on peut conclure à une évolution qualitative (à défaut d'être quantitative) des opportunités.

Certains disent avoir saisi l'occasion de leur vie ! D'autres estiment qu'ils ont pu faire un (premier) pas professionnel important. Une fois engagés, plusieurs ont eu la liberté d'évoluer dans leur fonction afin qu'elle corresponde mieux à leur attente (repasser plutôt que nettoyer, changement d'affectation ou de service).

Si, dans notre panel, le modèle dominant est celui décrit ci-dessus, les situations ne sont pas uniformes. Quelques personnes ont fait un choix par défaut, qui n'en est donc pas véritablement un. Elles bénéficient désormais d'un emploi, mais c'est un moyen de survivre dignement plutôt que d'épanouissement. Le choix, pour elles, s'est limité à du binaire : emploi vs non emploi.

Terminons sur ce point en rappelant que la proximité géographique des opportunités est cruciale pour ce public. Plusieurs disent, par exemple, avoir renoncé à des formations organisées trop loin. Pour être réelles, les opportunités doivent être aisées d'accès. Quand on a charge de famille, ne peuvent être réelles que celles dont les horaires permettent d'assumer les enfants. Contraindre quelqu'un qui se déplace en scooter et a envie de manier les relations humaines dans son travail à accepter un emploi à la chaîne dans un zoning éloigné, c'est ne pas respecter sa liberté de choix.

« La Ville, j'arrêterai pas parce que c'est une place en or »

« Quand la directrice m'a dit: "Ben voilà, on a trouvé une solution pour toi", j'ai dit "gardez-moi la place et je m'en vais chercher mes papiers" parce que j'avais vraiment peur que quelqu'un vienne et qu'on me dise "ben voilà, on a donné ta place"... tellement que j'étais dans le truc qu'on me dise "oui oui" depuis le temps que j'attendais »

6.1.2. Opportunités non valorisées

Plusieurs travailleurs expriment assez nettement qu'ils ont pris l'option de se détourner de certains types d'emplois qu'ils ne valorisent pas. Ainsi, pour certains, l'usine c'est terminé. Pour d'autres, enchaîner les petits jobs, c'en est assez. Ils ne disent pas avoir refusé un emploi leur étant proposé, mais n'ont plus cherché dans cette direction.

« C'était toujours des usines qui m'appelaient »

Les situations qui sont fuies ont comme dénominateur commun le fait qu'on s'y sent exploité ou mal considéré ; elles ne se rapportent pas à un secteur en particulier.

« Il faut que je devienne avocat, médecin en chirurgie de je sais pas trop quoi. Que je me marie avec un riche. Ça serait le bonheur de ma maman mais pas spécialement le mien »

D'autres sujets déclarent avoir pris une voie inverse du projet parental conçu pour eux (faire des études, entrer à l'armée, par exemple). Suivant leur âge actuel, ils s'en enorgueillissent (les plus jeunes) ou remettent en question leur choix de l'époque (les plus matures).

« Toutes les filles (de ma famille) sont dans le ménage »

Bien entendu, il en est qui ont le sentiment d'avoir emprunté une voie tracée d'avance : déterminisme familial selon eux, à dimension sociale selon nous.

L'emploi actuel n'est pas pour tous la conséquence d'un choix personnel : on a parfois simplement accepté l'unique proposition que l'on s'est vu faire, avec une forme de résignation. On admet que les aspirations réelles sont hors d'atteinte (formation inaccessible, etc.). Ce cas de figure est celui des personnes dont l'emploi actuel se résume à un moyen de subsistance, comme nous le verrons.

« Je dois m'estimer heureuse de ce que j'ai, parce que je n'ai pas de diplôme »

« Ce qu'on me propose, je prends, parce que maintenant... »

6.2. Processus de choix

Schématiquement, les mécanismes par lesquels les individus posent des choix se déclinent en deux catégories.

« Bon, à un moment donné, il faut faire un choix »

Primo l'attitude à dominante active : on a l'autonomie de choisir sa voie quand on arrive à un aiguillage.

- Décision consciente d'arrêter de « papillonner » d'un job à un autre ;
- Décision de quitter un emploi insatisfaisant ;
- Forcing voire acharnement pour obtenir une place en formation ou un emploi (obtention de dérogations, etc.) ;

« Au lieu d'aller voir mon syndicat ou de faire la remarque à mon patron, j'ai préféré... enfin j'ai fait la conne, j'ai préféré ne plus y aller... donc voilà (...) (A l'Onem) ils m'ont dit qu'ils me privaient de chômage pendant 10 jours (...) ils ne m'ont pas

- Choix avisés, faisant primer l'audace ou la prudence selon les circonstances ;
 - Stratégie explicite d'ascension professionnelle et sociale ;
 - Accomplissement de diverses démarches de recherche d'emploi ;
 - Activation de relais politiques ;
 - Appui sur les ressources de l'organisme de formation ;
 - Détermination à s'ancrer durablement dans un emploi lorsqu'il convient, traduite par des actes quotidiens ;
 - Stratégie d'acquisition de compétences utiles : choix d'une fonction polyvalente qui forme à beaucoup de tâches et ouvre pour la suite des portes variées ; choix de spécialisation / de perfectionnement...
- ➔ Il s'agit d'un processus de *choix autonome* ou *accompagné*.

donné plus parce qu'ils savent très bien que Mc Donald, c'est des enfoirés »

« Si ça me plaît, je me donne à fond, s'il y a un respect de chaque côté, je me donne à fond. S'il n'y a pas de respect, je m'en vais »

« Je voulais m'intégrer à fond »

« Je ne pense pas qu'il faut être riche (à la base), hein, faut juste réfléchir comment faire et ça doit aller »

Secundo l'attitude à dominante passive : on se laisse aiguiller dans la direction que les institutionnels vous pro-imposent :

- Réponse à ce qu'on perçoit comme une véritable « convocation » : du Forem, du maître de stage qui « offre » un engagement en tant que salarié... ;
 - Choix de raison quand on se voit invité à signer pour un CDI ;
 - Sentiment d'inefficacité personnelle, d'incapacité à agir seul, de paralysie, de procrastination, d'enfermement dans la situation actuelle, voire de régression.
- ➔ Il d'agit d'un processus de *choix piloté*. Un fois le suivi psychosocial terminé, il y a risque de ne plus pouvoir avancer seul.

« Ils ont marqué comme quoi je postulais et j'ai reçu une lettre comme quoi je devais aller à l'entretien »

« Pour l'instant je recule. Je re-recule (...) J'ai peur des critiques (...) on a l'impression qu'on est nul (...) c'est vrai que je pense tout le temps aux autres »

L'apprentissage de la liberté de choix doit idéalement faire partie intégrante de l'action de l'ISP. Etre mis en position de choisir ou simplement d'exprimer ses préférences ne va pas de soi pour ses publics cibles. Cela suscite même l'étonnement, comme chez cette travailleuse en El Titres-Services qui est ahurie d'entendre sa directrice la questionner sur ses souhaits d'avenir, admettant qu'ils

peuvent légitimement impliquer le choix de quitter la structure.

6.3. Liberté positive

6.3.1. Critères

L'état de *liberté positive* est celui dans lequel la personne mène effectivement la vie qu'elle valorise elle-même et est en droit de revendiquer. Des conditions sont à réunir pour l'atteindre.

Pour la population de référence de cette étude, quels sont les critères qui conditionnent l'atteinte de cette *liberté positive* au niveau professionnel, facteur de bien-être humain et synonyme d'insertion durable dans l'emploi ?

- Avoir un statut : asile, droit au chômage, filet de sécurité quand on entreprend une activité d'indépendant... ;
- Ne plus être contraint de prendre un emploi ressenti comme avilissant ;
- Pouvoir conserver l'emploi actuel si il convient, ou un emploi équivalent (même secteur, même cadre adapté...)
- Pouvoir accéder à un secteur d'activité qui plait ;
- Disposer d'un aménagement du travail adéquat (horaires, lieu...)
- Se sentir respecté ;
- Ne pas être l'objet de stéréotypes (au plan professionnel) : femmes, étrangers... ;
- Evoluer dans un climat positif, serein, qualitatif au niveau des relations humaines ;
- Progresser personnellement en continu en termes de compétences ;
- Pouvoir accéder à une formation qualifiante ambitionnée ;

« Comme dans l'ancien temps »

« C'est mon élément »
« Faire (quelque chose) qui ne me plait pas: non, ça je ne supporte pas. Ça doit me plaire »

« On apprend tous les jours »

- Pouvoir « échapper » à des problèmes récurrents personnels ou familiaux (éventuellement prise de distance avec un proche avec qui la relation est peu constructive) ;
- Pouvoir se déplacer ;
- Trouver personnellement du sens, de l'utilité dans son activité (aspiration « universelle » et légitime mais souvent déniée aux travailleurs peu qualifiés).

« C'est mon rêve de rentrer dans la police (...) C'est un contact avec les gens, c'est aider les gens »

Les situations professionnelles les plus solides semblent occupées par les personnes qui ont pu réunir un grand nombre de ses conditions.

6.3.2. Atteinte effective

Quelques travailleurs rencontrés se trouvent en état de *liberté positive*. Ils ne voudraient pas changer d'un iota leur situation actuelle.

Ce n'est toutefois pas le cas de l'ensemble. Certains sont « sur orbite », en très bonne voie de pleine réalisation.

D'autres, moins heureux, en sont loin. Ils sont certes en meilleure posture que par le passé, mais elle demeure très en deçà de l'idéal rêvé.

Les travailleurs occupent l'une de ces trois positions-types en fonction du degré auquel sont réunis les éléments matériels et les paramètres existentiels listés au paragraphe précédent.

« Je mords sur ma langue. J'ai une famille à nourrir... (...) Ça va, j'ai pas le choix, c'est des horaires qui me conviennent »

7. Réalisations accomplies par les individus

7.1. Insertion dans l'emploi

7.1.1. Stabilité

Une large part des travailleurs interrogés bénéficient d'un CDI, souvent obtenu assez rapidement. Les autres sont dans l'expectative, mais plutôt philosophes voire optimistes.

La stabilité d'emploi est en général vue comme un bien précieux. Beaucoup placent un espoir non déraisonnable de conserver leur poste actuel jusqu'à la retraite (avec ou sans envie d'évolution en interne).

Quelques-uns expriment une satisfaction momentanée et leur projet de pouvoir eux-mêmes décider un jour de changer vers un mieux.

Ce qui pourrait contrecarrer l'aspiration à la stabilité peut, de l'avis des travailleurs eux-mêmes, se résumer comme suit :

- Craintes liées à une chute de l'activité de la structure (crise économique, baisse des commandes, fin d'un subside...);
- Craintes liées à l'échéance de l'aide à l'emploi relative au poste occupé ;
- En cas de maintien dans cet emploi à long terme : crainte de problèmes physiques : mal de dos pour les dames travaillant dans le nettoyage, pour les travailleurs manipulant des charges...

« Si je fais pas le con, comme dans toute entreprise, je suis parti jusqu'à ma retraite »

« J'aime bien, mais à la longue, c'est mal au poignet, mal aux genoux, mal au dos... on le sent quand-même; et à l'usine c'était pareil, on n'avait pas du bon matériel donc... »

7.1.2. Revenu

Sur le plan pécuniaire, l'insertion dans l'emploi assure-t-elle une réelle autonomie ? On peut en douter pour une partie

significative des travailleurs peu qualifiés.

Si certains jugent leur salaire suffisant pour couvrir leurs besoins et ceux de leur ménage, ça ne va pas au-delà. On continue à vivre assez chichement. Les facteurs explicatifs ? L'augmentation du coût de la vie (loyers et charges, carburant...). Les regrets personnels ? Ne pas être titulaire d'un diplôme qui donne accès à un meilleur revenu. C'est pourquoi certains projettent de poursuivre des études complémentaires ou de devenir leur propre patron.

« Au chômage: "non, désolé tu peux pas avoir un bonbon". Voilà, c'est ça ou bien les sorties scolaires... (...) Mes enfants peuvent dire: "papa il travaille, papa il répare" »

Bon nombre des travailleurs visés par l'étude ne s'en sortent pas avec leur salaire, ou doivent différer des projets (trouver un nouveau logement ou passer son permis, par exemple). Les solutions d'ores et déjà mise en place ou entrevues pour joindre les deux bouts sont les suivantes :

- Disposer d'un complément du chômage ou du CPAS ;
- Augmenter son temps de travail quand on exerce à temps partiel ;
- Travailler en noir en plus du boulot officiel.

En dehors de ces pistes, les perspectives futures ne laissent entrevoir aucun signe d'amélioration.

Aucun cependant ne remet en question le fait de travailler, ne met en balance revenu du travail et allocations de chômage, ou ne dénonce les « pièges à l'emploi ». Nous avons vu qu'ils se démarquent délibérément des personnes « se complaisant » dans une position d'allocataire : cela ne constitue nullement une option pour eux.

Au plan financier, les réalisations accomplies par les individus au moyen des capacités qu'ils ont développées restent fréquemment insuffisantes pour se trouver en situation de *liberté positive*.

Mais pour ces personnes dont le parcours est l'objet de l'étude, ce n'est pas le critère de *réalisation* qui prime.

« On a une bonne ambiance et j'crois que j'vais pas chercher ailleurs pour ça quoi et pour gagner plus (...) Faut pas être trop gourmand comme on dit. Ici j'ai un CDI et mon patron m'estime bien »

7.1.3. Intérêt

L'intérêt porté à l'emploi occupé apparaît quant à lui d'une importance prioritaire.

Comme évoqué dans un chapitre antérieur, une partie des

« Pour moi, c'est la place de rêve (...) je vis que par

travailleurs interviewés adore son activité (jusqu'à un sentiment d'adéquation parfaite) tandis que l'autre s'en contente (en attendant ou en rêvant d'autre chose).

*peinture; j'ai les yeux
peinture, peinture »*

Globalement, on tend vers une pleine *réalisation* lorsque l'emploi présente les caractéristiques que voici :

- Respect et compréhension de la part de l'employeur, de la hiérarchie, espace de négociation ;
- Bonnes ambiance et entente entre collègues ;
- Tâches moins âpres que sur chantier ou à l'usine ;
- Dimension d'utilité pour le destinataire des prestations (client, usager) ;
- Possibilité de dépasser la simple exécution des tâches pour donner une plus-value sociale, humaine, aux prestations ;
- Jouir d'une reconnaissance.

« On s'arrange »

« On t'a pas prise pour que tu es notre larbin, pour que tu fais des trucs de Cosette et tout ça'(...) J'déjeune avec les p'tites personnes. T'sais, un métier où c'est comme ça... »
« On fait tout ce qu'il faut pour eux (...) Cette reconnaissance, ça me fait envie de faire encore plus »

La plupart des travailleurs qui ont livré leur témoignage semblent dépasser des difficultés de type jalousies / commérages entre collègues ou encore de travail de week-end, par exemple, car le métier présente à leurs yeux un intérêt suffisant.

7.2. Epanouissement humain

Dans plusieurs des cas analysés, la composante professionnelle de la vie contribue désormais à rendre les individus pleinement –et parfois enfin- eux-mêmes. Certains se sont *réalisés*, d'autres se sont *retrouvés*.

L'épanouissement passe par un sentiment de réussite pluridimensionnel : éprouver un bonheur familial, occuper un job idéal (ou à tout le moins convenable) et avoir un bon logement en représentent les trois pierres angulaires. Et tout cela est intriqué. Quand un des paramètres n'est pas au rendez-vous, le bien-être est incomplet.

Pour l'une ou l'autre raison, certains sujets de notre étude restent éloignés de la plénitude personnelle. La (re)construction de leur vie n'est pas achevée. Tantôt l'enjeu est d'ordre privé, tantôt il concerne l'insertion

« Je n'ai jamais été aussi épanoui dans ma vie »
« Je me suis épanoui (...) une évolution sociale (...) On attrape des compétences et après heu... moi ça m'a donné une meilleure qualité de vie. Aussi bien pour moi que pour ma famille »
« On ne peut pas espérer faire une vie de famille en travaillant au Mc Do »

sociale et professionnelle. Pouvoir penser à soi reste un luxe différé (loisirs, repos...). Mais l'ambition est présente, la dynamique est amorcée.

8. Trois portraits-types

8.1. Dominique ou l'accomplissement effectif

Dominique est un homme ou une femme. Malgré quelques épreuves de vie, notamment la perte d'un emploi, il (ou elle – mais nous dirons il désormais) s'en est toujours bien sorti. Il a le sentiment d'avoir le plus souvent fait le bon choix. Porté par des circonstances ou des événements favorables (car la roue tourne, dit-il), il a su saisir les opportunités qui se sont présentées à lui, quitte à prendre des risques. Il est particulièrement clairvoyant en ce qui concerne ses qualités et défauts personnels. Il sait s'entourer et n'a pas hésité à faire confiance à certaines personnes qui, au final, ont pu l'aider. Le dispositif fréquenté lui a permis de progresser très sensiblement vers l'emploi, et pas n'importe lequel : celui de ses rêves, qui lui permet d'exprimer qui il est vraiment. Pour Dominique, ce n'est pas forcément une révélation, mais une concrétisation : il avait cette forme de compétence et d'attrait en lui depuis longtemps, sans avoir pu les mettre en pratique. Il a tout fait pour obtenir son poste et se passionne aujourd'hui pour son activité professionnelle. Il éprouve une grande satisfaction à se sentir utile. Sa situation demeure incertaine, car son emploi dépend de subventions. Il n'en est toutefois pas trop affecté et regarde devant lui. Son espoir le plus vif est de le conserver jusqu'à la retraite. Il est convaincu de donner satisfaction à son employeur. Sa vie de famille est solide, et va même plutôt mieux que lors des périodes de vache maigre et d'inquiétudes.

8.2. Ali ou la stratégie de progression step by step

Ali est une femme ou un homme. Elle (ou il – mais nous dirons elle désormais) revient de loin. Son parcours a été dramatique. Enfance maltraitée par l'existence, nécessité de se débrouiller seule... Il est clair qu'elle partait avec un handicap social notable. Cependant, elle a transformé chaque épreuve en enrichissement, s'efforçant d'aller vers les autres en dépassant sa méfiance, la tête bien enfoncée dans les épaules. Elle dispose d'une bonne estime d'elle-même, forgée avec ou sans l'aide d'intervenants ; elle se sait

capable de très bien réussir professionnellement. Elle a profité de divers marchepieds sociaux et compte poursuivre sa progression, notamment en renforçant encore ses qualifications par la formation. Le métier actuel d'Ali est exigeant, dur au plan physique ou en termes d'horaires. Elle y affronte l'usager, gère ses humeurs et ses éventuels stéréotypes. Elle aimerait donc, à terme, être en position d'en changer. Sa détermination laisse à penser qu'elle y parviendra, pour autant que des contraintes institutionnelles ou d'ordre privé ne s'interposent pas.

8.3. Coline ou l'ajustement faute de mieux

Coline est une jeune femme qui a plutôt connu l'enfermement que la liberté. Elle a assumé beaucoup au plan familial, gérant des parents ou un conjoint déchargeant volontiers sur elle les tâches ménagères comme l'agressivité. La maternité n'a rien arrangé, au contraire. Elle a pris peu à peu conscience du caractère aliénant de sa situation ; et a entrepris de s'en émanciper. Mais chaque acte pour aller de l'avant lui coûte. Son environnement direct est peu propice : logement inapproprié, précarité affective... Coline tend à retomber dans la dépendance à autrui, que pourtant elle voudrait rejeter. Elle a progressé mais reste fragile. En matière d'orientation professionnelle et d'emploi, elle s'est plutôt laissé guider, considérant qu'elle n'avait pas à faire la fine bouche vu son absence de qualifications et d'atouts personnels. Les structures qui l'ont prise en charge l'ont menée vers un mieux. Elle travaille désormais, et c'est inestimable. Elle se montre donc très régulière et rigoureuse au boulot. Mais elle n'est pas comblée pour autant ; elle mord sur sa chique. Quand on l'interroge sur ses souhaits d'avenir, elle est déroutée. Une tension demeure entre ses aspirations au bonheur et son sentiment qu'il est hors d'atteinte. Les contextes professionnel et social devront être bienveillants envers Coline pour lui permettre de se construire une vie ayant une véritable valeur à ses propres yeux.

9. Leviers de l'insertion

Levier (définition du Petit Larousse) :

Barre rigide que l'on bascule autour d'un point d'appui pour soulever des fardeaux.

Littéraire : **ce qui sert à soulever, à mouvoir, à surmonter quelque résistance.**



9.1. Les leviers repérés

L'objectif de l'étude était d'appréhender les facteurs qui favorisent la réussite de l'insertion professionnelle des publics dont les atouts de départ sont maigres (parcours scolaire perturbé, absence de diplôme...). Ces leviers, nous n'en doutons pas, sont globalement connus des intervenants sociaux en général et de ceux de la sous-région en particulier. L'intérêt de ce rapport est de valider ou nuancer les tendances observées par les acteurs de terrain, grâce à l'analyse rigoureuse d'un matériau empiriquement obtenu (témoignages rétrospectifs d'individus diversifiés appartenant au public ciblé). Il réside aussi dans le fait d'organiser les observations effectuées selon une grille de lecture conceptuelle.

Nous récapitulons ci-dessous les leviers identifiés au fil de l'analyse.

9.1.1. Niveau institutionnel

- Statut stabilisé pour les étrangers ;
- Possibilités nombreuses de stages chez des employeurs variés ;
- Possibilités d'enchaîner les formations (vers du plus qualifiant) ;
- Certifications ;
- Recouvrance de droits (Article 60...) ;
- Aides publiques à l'emploi ;

- Milieux de travail / d'activité adaptés et secteur de l'économie sociale ;
- Filet de sécurité pour les porteurs de projet indépendant ;
- Emplois vacants du fait de l'activité économique (contrats, subventions...) ;
- Obtention assez rapide d'un CDI ;
- Logement social.

9.1.2. Niveau organisationnel

- Promotion des dispositifs d'ISP existants au niveau local ;
- Adéquation entre la formation suivie et le projet personnel : conformité aux goûts personnels et non aux attentes parentales ou sociétales ;
- Approches psychopédagogiques permettant la prise de conscience d'atouts personnels cachés ;
- Dispositifs assurant l'entremise concrète entre le demandeur d'emploi et les structures d'accueil en stage / les employeurs potentiels ;
- Possibilité de choisir entre plusieurs lieux de stage, plusieurs employeurs, plusieurs fonctions, plusieurs services ;
- Réelle accessibilité géographique du lieu de travail ;
- Compatibilité d'horaires avec les impératifs familiaux ;
- Emplois auxquels on peut donner du sens, de la valeur, de l'utilité ;
- Fonctions professionnelles à composante « humaine », à dimension d'aide, à vocation sociale ;
- Système de management basé sur la confiance, le dialogue, la souplesse ;
- Considération, respect effectif et manifesté envers l'intéressé dans le cadre professionnel ;
- Evaluations professionnelles favorables ;
- Possibilité d'évoluer de poste en cours de contrat ;
- Liberté de réfléchir et d'évoquer ouvertement avec sa hiérarchie des projets professionnels ultérieurs.

9.1.3. Niveau relationnel

- Feeling positif avec le(s) professionnel(s) en charge du suivi individualisé du CPMS - SAS / de l'ISP ;
- Connaissance mutuelle effective et approfondie entre le demandeur d'emploi et l'employeur potentiel ;
- Relations interpersonnelles de qualité avec les collègues, avec les clients ;
- Poursuite ou résurgence des contacts avec les responsables de l'organisme d'ISP précédemment fréquenté ;
- Sentiment d'être considéré comme un travailleur comme les autres ;
- Stabilité et bien-être familiaux ;
- Soutien de la part de proches (moralement, organisation de la vie quotidienne...) ;
- Emancipation de relations problématiques avec des proches ;
- Posture d'ouverture à l'autre.

9.1.4. Niveau individuel

Remarque :

Les qualités listées ici ne sont pas stricto sensu individuelles au sens de « naturelles », mais bien socialement construites au fil du parcours sous l'action de facteurs multiples, en ce compris l'incidence des dispositifs d'accompagnement parascolaire et d'ISP.

- Démarche d'entrée en autonomie ;
- Accès à un logement satisfaisant ;
- Avoir appris des traumatismes et des ratages (résilience et expérience) ;
- Capacité à endurer des situations difficiles puis à rebondir ;
- Valeurs morales et priorité donnée au travail et à l'abnégation par rapport à la détente ;
- Regret d'avoir interrompu les études initiales ;
- Rébellion contre l'exploitation ;
- Refus désormais des contrats précaires ;

- Volontarisme, détermination ;
- Rejet voire peur de l'inactivité ;
- Disqualification / dévalorisation des demandeurs d'emploi qui ne cherchent pas à s'en sortir ;
- Emergence et clarification du projet personnel.

9.2. Les conclusions

Sans doute le corpus des participants à cette étude compte-t-il quelques cas ayant marqué les responsables des structures partenaires du projet par leur faculté à tirer leur épingle du jeu. On ne déplorera toutefois pas de biais de sélection. En effet, se concentrer sur des profils de réussite clairs et nets était intéressant pour la mise en lumière des leviers de l'insertion professionnelle réussie.

Les attributs moraux et les valeurs cardinales de ces personnes (le travail, la famille qu'elles ont fondée, le courage...), tout comme leur système de cohérence personnel, portent la majeure partie des sujets rencontrés à adopter une attitude volontariste pour réussir leur vie (ou la subir dignement dans certains cas plus malheureux). En cela, ils se conforment assez bien aux attentes des politiques socioéconomiques libérales actuelles qui attendent que chacun « se prenne en main ».

Nombre de ces individus désormais à l'emploi présentent le profil de personnes dynamiques, rejetant l'inactivité. De là à penser qu'ils sont naturellement enclins à se placer (plus spontanément que d'autres) en recherche active d'emploi, il y a un pas qu'on ne franchira pas. Ils ont engrangé à partir de leur éducation, appris de leurs expériences positives et –souvent- négatives. En chemin, ils ont trouvé des perspectives et du sens à se lancer dans cette quête.

Une (re)construction de l'individu a été nécessaire avant de pouvoir concrétiser une insertion professionnelle. Les sujets de notre panel sont quasiment tous des accidentés de la vie : selon les cas ils ont connu des drames personnels, la maladie, des mauvais traitements... Ils ont surpassé cela et occupent désormais une position socioprofessionnelle stabilisée. Sans dépassement du passé ou résilience, sans prise d'autonomie par rapport à leurs « démons » personnels, ce n'eut guère été possible. Il y a donc un préalable, auquel s'attèlent notamment les CPMS/SAS et surtout –compte tenu de la durée plus prolongée de ses interventions- l'ISP.

Mais la perte de temps avant d'enclencher « la remontée » est regrettée par de nombreux sujets de l'étude. Presque tous disent que si leur itinéraire était

à refaire, certains de leurs choix seraient différents : ne pas stopper l'école, ne pas avoir d'enfant trop tôt... Ils n'ont pas eu vent assez précocement de l'existence de dispositifs susceptibles de les accueillir pour entreprendre cette (re)construction. Il semblerait utile d'agir le plus possible en amont, d'anticiper l'intervention d'accompagnement individualisé sur la durée que les OISP ont la possibilité de mener (avec des adultes), et ce dès avant l'âge de la majorité, avec les partenaires qui visent le public en obligation scolaire.

L'action en aval apparaît également bénéfique. En effet, les intéressés redoutent parfois le fait de devoir affronter seuls l'après-formation. Les moments-charnières de mise à l'épreuve des *capabilités* que notre analyse décèle se situent régulièrement au-delà de la prise en charge. Ils correspondent à des paramètres d'ordre institutionnels (obtention d'un statut officiel en Belgique, accès à une (nouvelle) formation ou à un emploi subsidié, échéance de l'aide à l'emploi qu'on occupe, etc.), d'ordre organisationnel (modalités de gestion des travailleurs qui favorisent ou non la fixation des *capabilités*, etc.) et d'ordre biographique (entrée dans un nouveau logement, etc.). Les dispositifs d'ISP doivent y porter attention.

Une conclusion majeure de l'étude est l'importance cruciale de la mise en rapport direct avec le milieu du travail. Le caractère saisissant de ce constat ne porte pas tant sur la plus-value que retire le stagiaire en termes de maîtrise pratique ou de fixation de ses envies et convenances professionnelles personnelles. Ces apports sont certes présents, mais c'est avant tout l'occasion donnée de se connaître mutuellement, et, osons le dire, surtout l'opportunité donnée au candidat à l'emploi de se faire connaître personnellement en profondeur par un employeur potentiel, qui émerge comme l'élément-clé. Les travailleurs interviewés ont presque tous été engagés sur leur lieu de stage, de formation ou dans une structure où ils ont été personnellement introduits et présentés par un accompagnateur. Au-delà de ce fait objectif, leurs propres discours insistent sur la chance et l'atout que représente le fait d'être connu par le responsable qui recrute. Il est précieux d'avoir pu faire la preuve de ce qu'on vaut, au plan des savoirs, des savoir-faire, et principalement des savoir-être tellement essentiels de nos jours comme critère de recrutement pour des fonctions pas ou peu qualifiées. Si on interprète le non explicité, le négatif de ce qui est dit, on peut émettre l'hypothèse que ce public, lorsqu'il n'est pas « pré évalué » grâce à une expérience de cohabitation directe avec le recruteur, souffre d'une méfiance voire d'un stéréotype négatif qui rend ardue la concrétisation de l'engagement. Sans doute l'intéressé lui-même est-il plus en peine pour convaincre lors d'un simple entretien d'embauche de quelques minutes.

Un autre enseignement de cette étude nous semble se situer autour du concept de qualité. Ces individus insérés après un parcours semé d'embûches et de difficultés se caractérisent par la recherche d'une qualité de vie et d'une qualité d'emploi. Ils ne veulent pas ou plus supporter des

conditions de travail pénibles au plan physique et, moins que tout, se laisser considérer comme un simple numéro voire comme un sous-fifre qui n'a pas voix au chapitre. On opposera à cette assertion que la plupart des gens aspirent à être préservés de cela. Mais ceux-ci ont (à présent) conscience qu'ils ne toléreront pas ou plus de telles situations. Et puis, élément fondamental, ils ont eu, eux, la chance d'être mis en présence d'un autre type d'offre d'emploi.

Enfin, nous insisterons sur le fait que le caractère qualitatif de la position qu'ils ont investie n'existe pas en soi, en fonction de critères absolus qui vaudraient pour chacun et pour tout le monde. C'est bien au regard de critères personnels, qui, dans maints cas, ont pu être clarifiés grâce aux dispositifs-ressources (des critères actuels, en contrepoint bien souvent de ce qui prévalait hier du fait de diverses contraintes), que les personnes se sont insérées de façon satisfaisante. Elles ont pu concrétiser une voie qui leur convient à elles.

La situation professionnelle présente n'est pas vécue comme le nirvana par l'intégralité de ces travailleurs de la sous-région. Quelques-uns sont en stratégie d'ascension pas à pas. D'autres demeurent assez peu épanouis dans l'emploi, par rapport à la situation rêvée ou idéale. Mais, sans conteste, ils se jugent tous mieux lotis qu'avant d'accéder à cet emploi, et souhaitent le conserver autant que possible.

9.3. Les recommandations

Au terme de cette analyse compréhensive des parcours et logiques en présence, nous formulons quelques recommandations concernant les axes de travail à privilégier pour mettre en œuvre une politique plus efficace sur le territoire concerné : ressources mobilisables, actions publiques à développer, etc. Nous tenterons de mettre l'accent sur les dimensions aux niveaux desquelles les acteurs du DIISP et du soutien aux élèves en difficulté peuvent agir. Le but est l'aménagement des dispositifs existants afin d'y intégrer davantage de facteurs qui contribuent à des parcours de réussite.

Le sentiment et la volonté de départ de plusieurs des partenaires était de se distancier de l'approche de l'insertion qui traite chaque usager selon une logique de l'institution et non une logique de la personne. Plusieurs professionnels ont émis la conviction qu'il conviendrait d'orienter les actions dans le sens de l'appréhension de l'individu dans sa globalité. Critiquant la visée réductrice et moins efficace se concentrant exclusivement sur la finalité de placement du demandeur d'emploi sur le marché du travail. Quid, dans cette dernière approche, des apports en termes d'émancipation

de la personne, de citoyenneté ? L'étude conclut à la pertinence d'une approche plus globalisante.

Dans le même temps, l'approche doit laisser la part belle aux spécificités du chemin de chacun. Pour la prévention ou l'action, l'ajustement aux publics concernés et, plus finement encore, aux individus accompagnés, apparaît comme un bon guide. Il est pertinent de toujours repartir du parcours, de la situation et des aspirations de l'individu ; de réfléchir à la personne, au moment, et à la porte qu'il s'agit de pousser. Analyser la situation spécifique et globale de la personne plutôt que définir hâtivement une orientation professionnelle, travailler sur les *ressources* et voir à quelles conditions elles peuvent faire éclore des *capabilités* qui donneront lieu à des *réalisations*, ceci cadre tout à fait avec l'approche par les *capabilités*.

Dans cet esprit, il conviendrait de faire en sorte que le travail des accompagnateurs CEFA, des conseillers Forem et autres « placeurs » intègre, comme pour cette étude, un grand nombre de paramètres qui font la réalité de la situation du bénéficiaire afin de gérer son dossier, de le conseiller et de le guider. Traduire l'esprit du dispositif au cas particulier de la personne plutôt que d'appliquer un canevas préétabli sur n'importe quelle situation. Cela requiert évidemment du temps pour maîtriser les dossiers individuels ainsi que des révisions au niveau des « cahiers des charges » de ces fonctions, et enfin une formation adéquate pour ce personnel. Dans les situations de triangulation (deux intervenants plus le bénéficiaire), il s'agit d'agir « *ad hoc* » : tenir compte de la situation, des acteurs en présence.

En vue d'une politique d'insertion plus efficiente, le CSEF de Tournai-Ath-Lessines met actuellement en place un Plan d'Actions prioritaires pour l'Emploi, qui ambitionne de mobiliser les forces vives du territoire afin de développer des espaces et outils communs. Dans le chef des responsables de l'ISP ainsi que des CPMS et SAS de la sous-région, la volonté de travailler en coopérant avec d'autres institutions est réelle. Tout d'abord avec toute structure intervenant auprès des adolescents : les établissements d'enseignement (dont le spécial), l'alternance (CEFA, IFAPME) qui incarne un trait d'union sans pareil entre école et entreprise, l'Aide à la Jeunesse (AMO, SAJ...). Mais aussi avec des organismes tels que l'AWIPH. On constate bien, à travers cette étude, que les publics concernés ont fréquemment affaire à plusieurs de ces institutions. Les besoins sont donc pluriels et appellent des réponses concertées. Or actuellement les maigres collaborations se font à la marge, hors programme de l'enseignement par exemple. Les politiques sont morcelées. La mise en place d'un dispositif réunissant tous ces acteurs est une piste à creuser. Chacun peut apporter son angle de vue, son analyse, son expertise, ses moyens. Créer un tel lieu de concertation au niveau du territoire serait une avancée car, actuellement, il existe des ruptures, du cloisonnement, qui empêche d'examiner globalement les voies qui s'offrent aux individus accompagnés. Etudier ensemble quelles sont les possibilités

dans tel cas concret aiderait à ne « lâcher » personne, à s'assurer qu'un relais est pris.

Dans nombre de cas –dont ceux rencontrés lors de cette étude–, les CPMS interviennent « par petites touches ». Ils n'ont pas pour mission d'amener le bénéficiaire à s'immerger substantiellement et longuement dans un cadre cohérent comme le font les programmes d'ISP. Leur impact est d'une autre nature. Il apparaît souvent moins manifeste pour le jeune qui a été suivi. Pour favoriser les articulations entre les dispositifs d'accompagnement des jeunes en âge de scolarité obligatoire d'une part et les acteurs de l'ISP d'autre part, on peut essayer de jeter des ponts formels : rencontres animées entre usagers, échanges structurés... L'on pourrait aussi imaginer la transmission des dossiers et coordonnées des ex-bénéficiaires des SAS et des CPMS à l'ISP en vue d'une prise de contact par celle-ci (meilleure information sur l'offre de formation, évitement des pertes de temps...). Cela pourrait s'envisager après accord du jeune concerné ; et une condition essentielle serait que le passage de témoin s'opère via un contact interpersonnel, une discussion entre professionnels, dans une perspective de réelle collaboration et non de formalité administrative. Bien sûr ces suggestions supposent un investissement en temps peu compatible avec les moyens humains actuels de la plupart des organismes. L'idée de détacher sur un terrain de proximité des experts compétents aujourd'hui attachés à des administrations centrales est éventuellement une idée à creuser dans certains secteurs, pour renforcer sans surcrot les capacités locales de guidance des (jeunes) citoyens en cours de (ré)insertion.

Plusieurs témoignages de travailleurs font état d'une évolution notable, dans leur chef, de la responsabilité personnelle ; certains font amende honorable, expliquant que, plus jeunes, ils n'avaient pas compris –ou plutôt intégré– les exigences envers soi indispensables pour avoir du contrôle sur son devenir socioprofessionnel. Ils se fourvoyaient dans des comportements dysfonctionnels par rapport aux attentes de l'école, et abordaient ensuite le marché du travail avec une forme de légèreté. La maturité venant, ils ont saisi les codes. D'aucuns ont observé en formation l'enfermement de certains jeunes condisciples sur eux-mêmes, leur difficulté à prendre leur avenir en main, à cerner par quel bout le saisir. Les programmes qui permettent de faire émerger les potentialités de chaque stagiaire et aident à « faire le tri » de ce qui lui sied ou pas comme projet, sont éminemment importants et à bien préserver. Un module pédagogique d'évaluation régulière des progrès avec le stagiaire semble également utile dans cette optique. Mais les dispositifs doivent aussi être cohérents pour faire accéder au sens des apprentissages (professionnels mais aussi sociaux), condition pédagogique *sine qua non* pour des acquis durables. Par exemple, être ponctuel est indispensable pour s'insérer dans l'emploi ; pour en faire saisir la portée et l'importance, il faut appliquer cette règle en formation.

En termes d'orientation professionnelle, il faut dans certains cas privilégier les fonctions qui impliquent une dimension relationnelle, voire d'aide. Quand on a soi-même traversé de grandes difficultés, on peut avoir envie de venir en aide aux plus fragiles, à d'autres vivant des situations pénibles. On fait preuve d'une empathie qui peut trouver à s'exprimer professionnellement. On a aussi une expérience, un vécu sur lequel s'appuyer. On note chez de nombreux sujets une forme de disposition à assurer un renvoi d'ascenseur, comme en témoigne leur disponibilité pour répondre à l'interview dans le cadre de cette étude.

Cela étant, l'intégralité du public de l'ISP ne trouvera évidemment pas à s'insérer dans le secteur social. Il convient dès lors d'œuvrer au niveau du tissu industriel, du secteur marchand, pour rendre ce milieu plus propice à son intégration. L'idée d'un parfait « paramétrage » des profils de compétences des demandeurs d'emploi pour les besoins en main d'œuvre est un mythe ; l'action doit aussi porter sur l'environnement économique lui-même. Le CSEF poursuit cette visée dans la sous-région.

Les formations existantes, les compétences (*skill-capabilities*) qu'elles confèrent ainsi que les éventuels titres officiels qui les sanctionnent (*entitlement-capabilities*) n'ont pas une valeur uniquement pour leurs bénéficiaires. Elles en ont une pour les employeurs susceptibles de profiter de ces potentialités. Sans une connaissance et un usage de leur part de ces ressources, les *capabilités* développées par les demandeurs d'emploi ne trouvent pas à se réaliser, fautes d'*opportunités* réelles. Au-delà de l'indispensable promotion et information auprès des publics cibles de l'ISP, l'action de communication, au niveau de la sous-région comme plus largement au niveau de la Wallonie, gagnerait à viser davantage les divers secteurs de la vie socioéconomique pour stimuler la rencontre des offres et des demandes. Les employeurs sont loin de tous cerner la teneur et la valeur des *capabilités* développées à l'aide de ces dispositifs (au-delà des savoir-faire strictement techniques). Un travail de propagation est à mener. En plus de la dynamique en amont (dispositifs éducatifs), une autre en aval (marché de l'emploi) est à renforcer. Une démarche d'« éducation », de collaboration est à mener avec les entreprises de la sous-région. Elles doivent être en mesure d'adopter une attitude plus proactive envers les jeunes et moins jeunes candidats travailleurs issus des organismes d'ISP.

Les ex-stagiaires de l'ISP paraissent ne pas s'emparer prioritairement des emplois vacants dans l'économie traditionnelle : leur profil ne correspond-il pas ? Sinon, y a-t-il un problème d'accueil ou de perception de la part des employeurs ? Ou bien un souci de connaissance ou de relation entre les organismes de formation et ces secteurs d'activité ? Le trait d'union est à renforcer quoi qu'il en soit. La nécessité de contacts intensifiés à l'échelon local peut-elle se heurter aux limites des missions dévolues aux Maisons de l'Emploi, qui ne peuvent plus agir à ce niveau ?

Les ETA et les EI offrent un cadre d'accueil très favorable pour les publics en situation initiale précaire, en atteste le grand contentement des travailleurs interviewés qui y exercent leur métier. Les conditions là-bas réservées aux travailleurs sont un facteur de stabilité et de bien-être professionnels. L'aptitude au dialogue et l'ouverture des patrons y est saluée par les salariés.

Il faut en outre veiller à développer les emplois tremplins, les emplois de transition. Et s'assurer de leur effectivité en tant que tels. Le risque est, pour le bénéficiaire, de demeurer dans l'expectative puis de retomber ensuite au chômage. Les incitants financiers à l'emploi, s'ils visent les PME et TPE, peuvent mener à des insertions pérennes (dans la même structure ou ailleurs) si l'échéance de l'aide n'est pas une question éludée mais bien abordée d'emblée avec le candidat et le placeur / accompagnateur. L'enjeu est de démystifier ce terme afin de permettre au travailleur comme à l'employeur de préparer la suite, d'envisager les possibilités et de mettre en place les éventuelles actions nécessaires (formation complémentaire, évolution de poste, recherche ouverte d'un autre emploi, etc.). On pourrait parler d'anticipation collaborative. L'implication active des employeurs pourrait être stimulée par l'impératif d'assurer une évaluation formelle et régulière avec le travailleur en contrepartie de toute aide reçue (Activa, PTP...). De nombreux travailleurs en récente insertion demeurent effectivement à la merci d'une rechute éventuelle, leurs *capabilités* n'étant pas encore vraiment consolidées. Il importe de leur prodiguer un encadrement approprié.

En termes de continuation du suivi par les professionnels de l'ISP, il semble opportun de s'assurer des possibilités d'évolution favorable de l'ex-stagiaire dans l'emploi qu'il occupe, par exemple via des possibilités de formation continuée, des visites dans la structure (triangulation), etc. L'après formation n'est pas une fin mais un début. L'articulation du parcours d'insertion à l'étape suivante est essentielle. Pour l'ex-stagiaire qui n'a pas la chance d'occuper un emploi, il ne faut idéalement pas cesser le suivi, ne pas le laisser seul face aux uniques interventions de la bureaucratie (Onem, Forem) qui tend à nier à nouveau l'individu et ses particularités, à ne plus le considérer dans sa globalité. Un accompagnement prolongé va dans le sens de dépasser la simple action *ressourciste*, par une action *capacitante* qui aide à se rapprocher d'une effectivité du droit au travail pour ce public.

Dans le même registre, mais au plan politico institutionnel, il faut revendiquer des indicateurs publics de nature qualitative concernant l'emploi (différentiation plus nette entre les emplois convenables et les autres, etc.) ; et contrer le simple objectif de rentabilité concernant le placement des chômeurs. Sortir l'Onem et le Forem de la dictature du chiffre est une ambition à poursuivre. Des critères qualitatifs objectivables existent ; il y a emploi et emploi en termes de qualité intrinsèque. Selon des travailleurs interrogés, ces distinctions seraient d'ailleurs reconnues de fait par les institutions publiques qui, par exemple, ne sanctionneraient que modérément

un travailleur lorsque celui-ci a pris l'initiative de quitter prématurément un emploi manifestement peu qualitatif. Comme cela se pratique pour la détermination d'indicateurs de bien-être généraux par des organes statistiques belges et internationaux (IWEPS, OCDE), pourquoi ne pas faire émerger des indicateurs de qualité au travail ? En associant des travailleurs à leur définition, comme bien entendu les associations syndicales. La Législation sociale belge est déjà étoffée ; il ne s'agirait pas de réinventer le fil à couper le beurre, mais bien d'intégrer davantage les paramètres qualitatifs dans la régulation et l'observation du marché de l'emploi (l'Allemagne, souvent citée en exemple pour sa politique économique, n'a pourtant guère favorisé la qualité de l'emploi ces derniers temps⁴).

Au-delà de ce recentrage général sur la qualité, un même emploi n'a pas la même valeur pour tous : un poste à mi-temps dans le nettoyage comblera un sujet s'il correspond à ses aspirations, mais laissera un sentiment d'insatisfaction à celui dont les critères sont tout autres. Les professionnels de l'insertion ont à prendre en compte les conditions de *liberté positive* de tout demandeur d'emploi ou travailleur. Ceux sur qui la présente étude porte présentent en effet une insertion professionnelle (*réalisation*) *a priori* plus *robuste*, plus durable, lorsqu'elle contribue à créer les conditions de leur *liberté positive*. Dès lors, les indicateurs d'insertion gagneraient à mieux intégrer la question du degré d'adéquation entre la position socioprofessionnelle visée ou occupée et les attentes de l'individu. Même lorsqu'ils possèdent des compétences similaires, les travailleurs ne sont pas des pions interchangeable sur le damier de l'emploi. A la question du *quoi*, il faut intégrer celle du *qui*. Offreurs comme demandeurs de travail ont à y gagner.

Les implications ici dégagées ont non seulement une valeur pour les publics vulnérables mais aussi pour l'ensemble des travailleurs. Les partenaires de la présente étude l'estiment en tout cas ; eux qui ont à cœur de prôner un modèle économique pas exclusivement fondé sur la productivité mais accordant à l'être humain et à la vie sociale la primauté qui leur revient.

⁴ Ariane FONTENELLE, *Etat de la question. Le modèle économique allemand*, IEV-Fédération Wallonie-Bruxelles, mai 2012.

Guide d'entretien

Recueil de leviers à la réussite de l'insertion professionnelle – Guide d'entretien

« L'entretien concerne votre parcours depuis votre jeunesse jusqu'à présent. Il peut durer d'une heure à une heure trente. Tous vos propos seront traités de façon anonyme. Ils nous serviront, avec ceux de nombreuses autres personnes, à analyser les parcours de vie de travailleurs de la région. Je vous demande s'il est possible d'enregistrer uniquement pour faciliter mon travail. » - Eventuelle explication complémentaire.

- **Description emploi actuel (ou récent) + emplois précédents**

Pouvez-vous m'expliquer votre emploi actuel (ou récent) ? Comment cela se passe-t-il au quotidien ? Et dans vos (éventuels) emplois précédents ?

- **Souhaits professionnels (leur évolution)**

Vos souhaits professionnels ont-ils évolué au cours des années ? En quoi ?

- **Description mode de vie (son évolution)**

Comment décririez-vous votre mode de vie ? Au quotidien, au plan familial, relationnel, des loisirs. A-t-il évolué au fil du temps ?

- **Description famille dont on provient**

Comment décririez-vous la famille dont vous provenez ?

- **Événements marquants que l'on a vécus**

Quels ont été les événements marquants de votre vie ? En général. Durant la période scolaire. Ensuite.

- **Déroulement scolarité**

Comment s'est déroulée votre scolarité ? Primaire puis secondaire.

- **Opportunités d'emploi effectives**

Quelles possibilités d'emploi avez-vous eues depuis votre sortie de l'école ?

- **Expérience du (des) dispositif(s)**

A un moment de votre parcours, vous avez fréquenté le {dispositif}. Pouvez-vous m'en parler un peu ? Comment vous y êtes arrivé(e), comment ça s'est passé là-bas.

- **Plus-value du passage dans le (les) dispositif(s)**

Qu'avez-vous retiré de votre passage au {dispositif} ?

- **Critique du (des) dispositif(s)**

Que regrettez-vous ou critiqueriez-vous suite à votre expérience au {dispositif} ?

- **Choses que l'on ferait autrement pour accéder à l'emploi**

Avec le recul, que feriez-vous différemment pour préparer votre vie professionnelle si c'était à refaire ?

- **Avenir professionnel**

Comment voyez-vous à présent votre avenir professionnel ?

- **Événements déclencheurs de l'accession à l'emploi**

Quels ont été pour vous les événements déclencheurs, les éléments positifs qui vous ont amené à l'emploi ?

- **Compléments d'information**

Y a-t-il des choses que vous aimeriez ajouter à propos de tout ceci ?

- **Remerciements**

Chaque axe de questionnement est à creuser au maximum avec l'individu interviewé, à partir des réponses premières qu'il formule. Les énoncés sont volontairement très généraux et « ouverts » ; on entre dans le concret, on invite au narratif, sur la base des réponses premières. Les axes de questionnement peuvent être spontanément abordés par l'individu interviewé ; dans ce cas on s'adapte à la suite logique de son récit (l'ordre des axes de questions dans le guide peut, de ce fait, être modifié). L'interviewer garde à l'esprit les multiples indicateurs qui l'intéressent mais ne les aborde lui-même que si nécessaire (si une dimension importante n'est pas évoquée spontanément par l'individu interviewé).

Classement catégoriel des signifiés des 16 entretiens

Voir annexe séparée.