

# SERVICE INSERTION PROFESSIONNELLE

Les politiques d'insertion  
socio-professionnelle  
des CPAS wallons

Perceptions et commentaires  
des bénéficiaires

Rapport de synthèse

Sébastien Lemaître, Chargé de mission

Supervision scientifique  
Marc Jacquemain (Université de Liège)

Le Service Insertion professionnelle est soutenu par



## INTRODUCTION

A la suite de la radioscopie des politiques d'insertion, le Service Insertion professionnelle de la Fédération des CPAS a souhaité affiner la connaissance des efforts menés par les CPAS wallons dans le champ de l'insertion socio-professionnelle. Après une recherche qualitative confiée à l'Université de Liège, il nous a semblé important de nous tourner vers les premières personnes concernées par les politiques d'insertion: les bénéficiaires. Les questions ne manquaient pas: comment vit-on la concrétisation d'un projet d'insertion? Quels rapports entretient-on avec le CPAS et ses représentants? Que penser de la formation, du travail, des activités proposées par les services d'insertion? Quel bilan tirer de son parcours personnel? Quelles critiques adresser aussi, afin d'aider les suivants?

L'étude dont nous présentons une synthèse a permis de rencontrer près de cent bénéficiaires lors de discussions collectives ou individuelles. Le bilan que nous en proposons est dès lors forcément partiel: il paraissait inconcevable d'interroger toutes les personnes passées par un projet d'insertion en CPAS, composer un échantillon s'avérait également ardu. C'est pourquoi nous avons opté pour une méthodologie qualitative qui favorise mieux l'expression de la diversité des situations et de leur caractère parfois imprévu. Il est essentiel de rappeler que cette recherche ne prétend à aucun moment refléter l'avis de tous les bénéficiaires sur l'insertion. L'objectif consistait à soulever un maximum d'enseignements significatifs.

## METHODOLOGIE

Pour mener cette enquête, nous avons utilisé une méthodologie qualitative classique en deux temps. Afin de toucher le plus grand nombre de personnes, nous avons opté pour l'organisation de groupes de discussion ("focus groups") avec une dizaine de bénéficiaires. La sélection des personnes ne répondait qu'au critère de la motivation à participer et à s'exprimer et s'est réalisée grâce à l'aide des travailleurs sociaux des CPAS contactés.

Huit groupes ont ainsi eu lieu dans des CPAS sélectionnés en fonction de leur disparité géographique, de la taille de la commune et de leur ancienneté dans le développement d'une politique d'insertion. Hormis le premier groupe, trois groupes étaient composés de travailleurs sous contrat art. 60 par. 7 (art. 60) ou de travailleurs ayant récemment achevé leur contrat, un groupe de stagiaires en préformation ou en socialisation, un groupe de personnes suivant une formation pré-qualifiante longue et deux groupes de personnes engagées depuis peu dans un parcours d'insertion. Pour ces deux derniers groupes, le nombre de participants était moins élevé sans doute en raison du commencement récent des activités du service d'insertion et donc des contacts moins solides noués avec le public. Les discussions ont duré en moyenne deux heures et suivaient une grille élémentaire de thématiques à aborder en tenant compte à chaque fois des spécificités du groupe et du lieu.

En complément à ces discussions, nous avons également réalisé dix entretiens individuels répartis dans cinq CPAS. Nous suivions par là un double objectif: toucher des CPAS dans des communes de plus petite taille où une discussion avec une dizaine de bénéficiaires n'était pas envisageable, approfondir certains aspects lors d'un entretien individuel plus formel. Dans le cadre de cette synthèse, nous rapporterons aussi des éléments issus de deux séances réalisées dans un CPAS autour de l'importance du travail et des pièges à l'emploi pour lesquelles nous nous étions inspirés d'une partie de la grille thématique conçue pour la recherche.

Au total, nous avons récolté les commentaires de 91 personnes, bénéficiaires du revenu d'intégration sociale ou d'une aide sociale, travailleurs sous art. 60 ou anciens travailleurs, stagiaires en formation, personnes qui ne relèvent pas directement du CPAS (bénéficiaires d'une pension de retraite, demandeurs d'emploi qui suivent une formation dans un CPAS), étudiants.

Les aspects scientifiques et méthodologiques de cette recherche ont été supervisés par Marc Jacquemain, chargé de cours adjoint à l'Université de Liège.

## LES BENEFICIAIRES ET LE CPAS

### *LES REPRESENTATIONS DU CPAS*

De manière globale, les relations qu'entretiennent les bénéficiaires avec le CPAS ainsi que les représentations qu'ils s'en font sont positives. Les remerciements et les marques de respect pour le travail et l'aide fournis n'ont pas manqué. Les situations de conflits sont apparues de façon assez marginale.

Dans l'esprit des personnes interrogées, le CPAS remplit clairement son rôle de dernier filet de sécurité sociale et si la presque totalité des personnes avouent avoir eu quelques difficultés à faire appel à l'aide des centres, quasiment personne ne remet en cause leur caractère indispensable et bénéfique. Beaucoup de personnes se demandent à haute voix où elles en seraient si elles n'avaient pas croisé sur le chemin le CPAS. L'expression la plus marquante consiste sans doute en la comparaison du CPAS avec un "kit de survie", c'est-à-dire le minimum vital disponible pour se sortir d'une situation extrême.

A l'extérieur toutefois, l'image du CPAS est moins rose et de nombreuses personnes se plaignent de devoir porter une étiquette honteuse parce qu'elles émargent au CPAS. Elles attribuent cette représentation négative aux comportements de certains bénéficiaires qui profitent du système et ne font aucune démarche. Contre ce stéréotype, les personnes que nous avons rencontrées présentent une toute autre réalité: alors que certaines personnes pourraient le penser, les bénéficiaires ne sont pas des cas sociaux qui vivent sur le dos des autres, ce sont des gens comme les autres qui à un moment de leur vie ont connu un accident de parcours (familial, professionnel, santé, ...) et qui ont besoin de l'aide des autres pour s'en extirper.

Une dernière représentation fut présente au cœur de toutes les discussions: c'est le caractère temporaire de l'aide reçue. Pour la grande majorité des personnes, le CPAS est une étape pour se remettre d'aplomb dont il ne faut pas abuser. On peut s'étonner que cette conception ne soit pas dictée par la peur de la sanction ou de la perte des allocations sociales mais bien par un réel souci de solidarité: *"Je ne bénéficierai pas tout le temps du CPAS, il faut à un moment que je cède ma place à quelqu'un d'autre"*.

### *LES OBLIGATIONS VIS-À-VIS DU CPAS*

Malgré une appréciation positive du CPAS, certaines personnes relèvent quelques rapports plus tendus avec les centres et leurs représentants. Certains ont tenu à rappeler que les agents du CPAS peuvent se montrer assez exigeants. Cette relative sévérité reste toutefois bien acceptée et est justifiée comme étant nécessaire à la lutte contre les abus et permettant la mobilisation de tous.

D'autre part, dans plusieurs entretiens, les bénéficiaires ont mis en évidence les obligations auxquelles ils doivent répondre vis-à-vis du CPAS: justifications des situations ouvrant l'accès à un droit, réponses aux convocations, disponibilité, ... Pour tout bénéficiaire, la situation est limpide: tout droit entraîne également des devoirs. Les sanctions sont rarement évoquées, même si quelques personnes évoquent la pression du CPAS qui les pousse à certains choix: accepter de suivre une formation par exemple.

## *AGENTS D'INSERTION ET TRAVAILLEURS SOCIAUX*

Dans un CPAS où le service d'insertion n'est structuré que depuis peu de temps, il a été étonnant d'entendre les personnes rencontrées réclamer du CPAS un travailleur social dont la mission s'apparente grandement à celui d'un agent d'insertion. *"Il faudrait une personne qui s'occupe des recherches d'emploi. Ce n'est pas le boulot des assistants sociaux", "(...) quelqu'un qui s'occupe seulement du travail et qui ait une vue générale, ça éviterait le cas par cas"*. Ailleurs, on a pu retrouver aussi cette idée que le travail d'insertion doit être distingué de la fonction classique d'assistant social.

Néanmoins, qu'il s'agisse des travailleurs de l'aide sociale générale ou de l'insertion, les bénéficiaires reconnaissent et respectent généralement les efforts déployés par le CPAS. Pour beaucoup, les travailleurs sociaux font ce qu'ils peuvent malgré des limites matérielles. Le manque de possibilités est souvent compensé par un long travail d'écoute et de disponibilité.

A plusieurs reprises, les bénéficiaires ont exprimé le souhait du soutien d'un psychologue durant la réalisation de leur projet d'insertion. En effet, il s'agit pour eux d'un moment éprouvant où beaucoup de choses sont remises en cause: relations familiales, image de soi, perspectives d'avenir, ... Selon eux, la présence et l'écoute d'un psychologue apparaîtraient comme bénéfique dans la concrétisation de leur parcours.

## *SUIVI ET EVALUATIONS*

De manière générale, l'évaluation n'est pas perçue comme un point négatif. Elle permet de s'exprimer et de se remettre en question. C'est aussi un moment pour clarifier les situations problématiques du travail ou de la formation. Certaines évaluations arrivent cependant trop tard et ce n'est pas à quelques jours de la fin d'une formation ou du travail qu'il convient de signaler ce qui ne tourne pas rond.

Les méthodes d'évaluation sont, en revanche, plus sujettes à caution. Plusieurs personnes remarquent que ce ne sont pas toujours les personnes les plus indiquées qui se chargent de faire l'évaluation. Un travailleur social qui ne voit que rarement la personne sur son lieu de stage ou de travail ou un chef de service peu présent leur semble moins à même de juger leur évolution que les collègues directs, les formateurs, etc.

Pour d'autres, les évaluations s'apparentent à beaucoup de formalisme et de paperasserie que n'apprécient pas les agents d'insertion ou les tuteurs. Un suivi plus régulier et moins formaliste apparaît comme un meilleur système d'évaluation, plus proche des difficultés qu'ils rencontrent.

A plusieurs reprises, des bénéficiaires ont exprimé leur impression sur le travail des travailleurs sociaux, en pointant le même investissement dans le suivi des personnes qui sont mises à l'emploi et de celles qui ne travaillent pas.

## *INFORMATIONS*

Une des critiques les plus fréquentes vis-à-vis du fonctionnement du CPAS vise le manque d'informations que les bénéficiaires reçoivent. Par rapport à de nombreuses thématiques, ils estiment ne pas disposer de tous les éléments nécessaires à la compréhension de leur situation et de leurs réelles perspectives.

D'autre part, en ce qui concerne plus spécifiquement l'insertion, quelques personnes qui ont connu plusieurs centres ou qui ont suivi l'évolution des services au fil des années reconnaissent la qualité de l'information provenant de spécialistes du secteur. Les conseils sont mieux adaptés, les démarches facilitées par la présence d'un "expert".

## LE TRAVAIL

### *POURQUOI DU TRAVAIL ?*

L'un des enseignements principaux de cette étude, bien que cela ne soit guère une nouveauté, réside dans l'importance accordée au travail.

Les raisons qui poussent à exercer un emploi ainsi que les apports que celui-ci procure sont multiples et l'exercice de leur classification ou hiérarchisation est aussi ardu que périlleux. Nous répercuterons ici les principaux apports évoqués.

L'aspect collectif revêt une importance capitale et arrive souvent en tête des explications données. Le travail est un moyen de "sortir de chez soi", de "voir du monde", de développer les contacts humains.

L'élément financier n'est bien sûr pas absent du discours des personnes. Mais il est intéressant de voir qu'il est fréquemment évoqué dans le long terme: l'argent est un moyen de trouver un logement satisfaisant, d'assurer ses vieux jours. Ces éléments se retrouvent également dans le fait de changer de statut social et administratif.

Les éléments liés à l'équilibre personnel et moral sont aussi fréquents: avec un travail, on retrouve un rythme et une hygiène de vie, une stabilité, on lutte contre la déprime. Plus loin, le travail est un vecteur d'adaptation sociale: il permet d'avoir des horaires stables, de lier plus facilement contact avec les autres, de se sentir utile.

Enfin, toutes ces idées amènent au besoin légitime de la reconnaissance que les personnes attendent, que ce soit par un statut, par un exemple à donner à ses enfants, par la fierté de ne plus dire qu'on ne fait rien.

### *LES OBSTACLES*

Plusieurs obstacles apparaissent clairement pour ceux qui cherchent après un emploi. Pour certains, les salaires ne sont pas assez attractifs pour le type de boulot qu'on propose à quelqu'un qui sort du CPAS.

Pour ceux à qui un emploi est proposé, que ce soit via l'art. 60 ou autre, le manque de préparation par rapport au travail à accomplir est un problème de taille à affronter. Ils en viennent à regretter qu'une solution ait été trouvée si c'est pour ne pas convenir.

L'âge apparaît à beaucoup comme un obstacle. Pour les plus âgés, de manière évidente, l'âge limite les possibilités d'engagement: le travailleur n'est pas toujours à la page surtout en matière de nouvelles technologies, ... Mais les plus jeunes se plaignent aussi car malgré les programmes d'incitation à l'embauche, leur manque d'expérience, le peu de confiance accordée au niveau de leur formation scolaire, sont autant de problèmes à lever face à un employeur.

Par rapport à tous les problèmes rencontrés, les personnes qui sont ou ont été mises à l'emploi dans le cadre de l'insertion reconnaissent beaucoup plus de compréhension et d'aide de la part du CPAS que dans le monde du travail. Les problèmes sont mieux compris, quelques entorses sont tolérées.

A terme, cette situation n'est cependant pas optimale car ce sont les employeurs qui décident d'engager, pas les travailleurs sociaux.

### *LES LIMITES*

Les personnes rencontrées ont à de nombreuses reprises rappeler les limites que certains connaissent par rapport à l'exercice d'un travail. Elles mettent en évidence une série de raisons qui font que le travail n'est pas accessible à tous. Au premier rang, les conditions de santé constituent la raison la plus souvent invoquée. On retrouve aussi, bien qu'il soit souvent plus difficile d'en parler, les différentes formes de dépendance (alcoolisme, toxicomanie, ...) ou la détresse psychologique.

Pour certaines, la poursuite d'un parcours d'insertion classique a permis de dépasser certaines de ces limites et d'approcher le travail, de trouver une activité adaptée ou de décrocher un emploi qui renvoie la maladie ou autre à l'état de vieux souvenir. Pour d'autres, dont le combat est plus difficile, il faut trouver une activité qui ne se rapporte pas directement au travail, avec parfois toute la frustration de ne pas correspondre à une valeur sociale aussi forte que peut être le travail.

### *LE TRAVAIL AU NOIR*

Le travail au noir est assez répandu et a été abordé sans fausse pudeur au cours des entretiens. En effet, si l'aide financière du CPAS est essentielle, elle n'est pour beaucoup pas suffisante. Cette réplique résume à elle seule une situation maintes fois décrite: *"Il faudrait gagner assez pour ne plus travailler en noir. Quand on a un petit salaire et qu'on doit payer toutes les charges, il ne reste plus rien à la fin du mois"*. Pour d'autres, l'effet pervers du travail au noir en termes d'insertion est assez évident: *"Je pourrais me contenter du CPAS si j'avais du travail au noir"*.

Les possibilités de travail sont quand même limitées par les craintes de se faire prendre: dans des petits villages ou quartiers, il est difficile de cacher aux autres la situation, on s'expose aux dénonciations. D'autres renoncent car pour eux, le travail au noir est un pis-aller, certes plus lucratif mais qui n'amène aucun avantage à long terme par rapport à un boulot officiel, fût-il mal payé.

### *LES ALE*

Le système des ALE est mis à mal par les bénéficiaires qui n'hésitent pas à parler *"d'exploitation"*, à savoir *"être payé pas grand chose pour faire ce que les autres ne veulent pas faire eux-mêmes"*. Une personne décrit le système comme trop momentané pour pouvoir être considéré comme *"une vraie insertion"*.

Pour certains, les ALE restent appréciables dans le sens où elles représentent un revenu complémentaire ainsi qu'une occupation. Une personne qui travaille fréquemment en ALE suggère que le système peut être amélioré mais qu'il présente déjà des avantages: l'ALE permet de toucher à des métiers différents en peu de temps, de rencontrer des milieux qu'on ne fréquenterait pas autrement. D'un point de vue social, moral et psychologique, une expérience de travail même courte comme l'ALE peut s'avérer très profitable.

Les ALE connaissent néanmoins leur limite, spécialement en termes d'offres où certains bénéficiaires estiment qu'elles s'adressent surtout aux femmes pour des boulots sans réelles perspectives.

### *L'INTÉRIM*

L'intérim est quant à lui très mal vu. Les contacts avec les agences s'avèrent de manière générale très difficiles. Celles-ci ne proposent pas ce qu'on attend et sont très exigeantes par rapport aux compétences. Le système est décrit comme n'étant pas à la portée de tout le monde et pas toujours conciliant avec les difficultés de chacun.

### *LES DEMARCHES DE RECHERCHE D'EMPLOI*

Les personnes interrogées déclarent effectuer de nombreuses démarches pour trouver de l'emploi. Mais les essais infructueux sont parfois durs à digérer. Toutes les techniques sont employées: aller trouver les employeurs, envoyer des C.V. (aide du service insertion pour la rédaction). L'accès à internet est devenu primordial mais n'est pas accessible à tout le monde. De manière générale, l'accès et le coût des moyens de communication (téléphone, GSM, timbres, impression de C.V., ...) sont les obstacles principaux dans ces démarches.

Dans un deuxième temps, les entretiens d'embauche sont des situations où l'on échoue souvent. Pour les personnes interrogées, il est difficile de faire face à un employeur quand on vient du CPAS. Elles estiment qu'elles pourraient être mieux préparées à ce genre d'épreuves.

Dans presque tous les groupes, une personne au moins rappelle qu'il est essentiel de voir plus loin que le CPAS, que l'insertion sur le marché du travail sera plus longue que le projet conclu avec le centre. Pour eux, le parcours d'insertion doit être envisagé à long terme et les étapes futures doivent être préparées dès aujourd'hui.

Toutefois, on remarque à travers les discours proposés un grand réalisme quant aux opportunités d'emploi. La plupart des personnes sont conscientes qu'il existe des secteurs porteurs et qu'il vaut souvent mieux faire contre mauvaise fortune bon cœur. Le recours aux formations est alors envisagé pour se reconverter dans un secteur qui offre plus de possibilités.

### *LE FOREM*

Les rapports avec le Forem ne s'avèrent pas toujours exemplaires. La plupart des bénéficiaires se disent soumis à l'obligation de s'inscrire comme demandeur d'emploi (tous les 6 mois) et s'exécutent sans toujours en comprendre la nécessité. Mais dans l'ensemble, ils déclarent recevoir peu de secours, d'aide ou d'accompagnement de la part du Forem quand ils disent venir de la part du CPAS.

Ceux qui disposent d'un point de comparaison renchérisent en admettant que le Forem contacte pour une offre plus facilement les demandeurs d'emploi touchant le chômage que les bénéficiaires du RIS. Beaucoup regrettent le manque de suivi entre le CPAS et le Forem, surtout en fin de mise à l'emploi par le CPAS.

## **L'ART. 60 PAR. 7**

### *LES APPORTS*

L'apport essentiel de l'art. 60 pour les personnes qu'il concerne coïncide avec ses origines: retrouver le droit au chômage. L'importance de cette motivation ne tient pas à la différence de revenus entre le chômage et le RIS mais le chômage offre un statut plus attractif pour décrocher un emploi.

Le chômage offre, en effet, un statut plus valorisé que le CPAS. Ce statut se traduit bien sûr au niveau légal et administratif puisqu'il permet l'accès à des programmes d'aide à l'emploi, ouvre le droit aux cotisations sociales et aux pensions de retraite. Une fois au chômage, les opportunités d'insertion professionnelle sont multipliées: facilités d'embauche, statut attractif, possibilités de formation plus importantes.

Mais le statut de chômeur prend également toute son importance par rapport aux valeurs sociales et au regard des autres. Pour les bénéficiaires interrogés, il est, en effet, plus valorisant de se dire chômeur que "minimexé" (malgré le changement de nom, l'appellation reste très utilisée).

Ce changement de statut social n'apporte pas que de la dignité mais a aussi d'importantes conséquences matérielles. A de nombreuses occasions, on a pu évoquer les difficultés de trouver un logement face à des propriétaires qui referment leur porte quand on dit qu'on vient du CPAS.

En dehors de l'accès au chômage, l'art. 60 est d'emblée salué pour l'expérience qu'il permet d'acquérir dans un secteur professionnel. Pour beaucoup, il s'agit d'un plus dans le profil d'une personne en vue d'un recrutement. L'expérience est d'autant plus riche quand elle a permis d'apprendre un nouveau métier ou d'acquérir de nouvelles compétences "sur le tas".

L'avantage est aussi de rencontrer des personnes et de se faire remarquer pour un engagement ultérieur. De multiples fois, l'art. 60 a été présenté comme une occasion de "faire ses preuves", de se distinguer par rapport à "ceux qui ne veulent rien faire". Il est aussi très fréquent d'entendre les travailleurs insister sur l'apprentissage du travail en équipe, l'adaptation à la vie à plusieurs.

Outre l'expérience de travail, un bénéficiaire fait remarquer que l'art. 60 permet de disposer de ressources financières et matérielles qui rendent possible une recherche d'emploi active.

### *L'IMAGE DE L'ART. 60*

L'art. 60, tout comme "le minimexé" ou "le CPAS", est une étiquette pas toujours évidente à porter. Plusieurs expériences rendent compte de discriminations sur certains lieux de travail. Des travailleurs sous art. 60 doivent faire face aux comportements hostiles de certains collègues qui craignent qu'on prenne leur place.

De manière plus courante, on témoigne de la tendance à donner aux art. 60 ce que les autres ne veulent pas faire. Il s'en suit un manque de valorisation du travail accompli. Certains se rebiffent: *"On ne doit quand même pas tout accepter parce qu'on a la chance d'avoir un travail"*.

D'autre part, certains se sentent dénigrés juste parce qu'ils viennent du CPAS. Or celui-ci est mal vu, selon eux, car certains travailleurs sous art. 60 qui les précédaient ont mal fait leur boulot, ont profité du système. Du coup, on ne fait plus confiance aux nouveaux art. 60 et on est exclu avant même d'avoir fait ses preuves. L'encadrement du travail par le CPAS est aussi l'objet de moqueries: visite de l'assistant social assimilée à une situation scolaire, formations considérées comme moments où les art. 60 en profitent pour ne rien faire, etc.

Une personne s'indigne de l'appellation en elle-même. *"On est des travailleurs comme les autres"*. Pour elle, ils sont désignés par leur contrat, leur statut et par leur fonction, ce qui est irrespectueux. Elle préférerait d'autres appellations: "stagiaires", "ouvriers", "employés", "travailleurs", ...

### *LES AVANTAGES DE L'ART. 60 PAR. 7*

La formule art. 60 conserve toutefois des bons côtés. Se remettre à travailler à temps plein après une période d'inactivité parfois longue est une expérience difficile, tant sur le plan physique que moral. Cela entraîne aussi des conséquences importantes sur l'organisation familiale. Il s'agit d'une période où aide et soutien sont sollicités.

A ce titre, un des avantages de l'art. 60 souvent mis en avant est qu'il permet une souplesse qu'un contrat plus "classique" n'autoriserait pas. Le suivi des travailleurs du CPAS, le recours possible aux services, l'attention portée à l'acclimatation de la personne, aux difficultés rencontrées, etc., tout ce travail est apprécié par les personnes engagées sous art. 60.

Les travailleurs sous art. 60 mettent aussi en avant les horaires de travail. Ils permettent une meilleure disponibilité pour la famille, tout en maintenant une certaine rigueur.

### *LA FIN DE CONTRAT*

Lors de chaque groupe de discussion, au moment d'évoquer le caractère temporaire de l'art. 60, il y a eu quelqu'un pour soulever le fait que l'art. 60 est une chance donnée pour se remettre en selle et qu'il est donc normal que cette opportunité puisse être donnée à d'autres: *"C'est dur mais il faut laisser la chance aux autres"*.

La fin de l'art. 60 est avant tout difficile à vivre d'un point de vue psychologique car les travailleurs s'investissent dans leur job, s'attachent aux collègues, rêvent d'un avenir dans l'institution ou l'association. La désillusion est d'autant plus grande pour ceux qui ont mis toute leur énergie dans ce travail et qui doivent passer la main. Il semble souvent injuste d'arriver au même point que quelqu'un qui aurait produit moins d'effort.

Sur un plan plus pragmatique, beaucoup insistent sur la perte de revenus qui accompagne le retour au chômage. Pour beaucoup, il semble difficile de s'en sortir avec si peu et le travail au noir refait son apparition. Quelques personnes qui ont terminé un art. 60 soulignent, quant à elles, la difficulté de reprendre un train de vie et de consommation inférieur.

D'autre part, en prenant plus de recul par rapport à leur vécu, certaines personnes soulèvent les inconvénients d'engagements aussi brefs pour les employeurs. Ils ont du mal à comprendre pourquoi on se sépare d'un personnel qu'il a fallu former et qui s'en va au moment où il devenait

opérationnel. Plusieurs personnes relayent les plaintes de leur employeur qui commence à remettre en question l'engagement successif d'art. 60.

Quelques personnes qui ont achevé un contrat art. 60 et qui ont retrouvé du travail depuis, insistent sur l'intérêt d'un lien étroit entre le CPAS et les secteurs les plus susceptibles d'engager. A cet égard, plusieurs commentaires présentent les secteurs publics et associatifs comme les plus réceptifs à l'engagement des personnes qui sont passées par les services du CPAS.

### *LES DIFFICULTES DE L'AGE*

La crainte de "l'après-article 60" est encore plus grande chez les travailleurs plus âgés et la transition vers le marché de l'emploi plus difficile à vivre. Cela provient de l'effet de deux éléments. Le premier consiste dans le fait que la durée légale du contrat sous art. 60 est plus longue pour les personnes plus âgées (18 mois de 36 à 50 ans et 24 mois pour les plus de 50 ans). Dès lors, tous les éléments abordés ci-dessus apparaissent de façon plus aiguë.

Le second élément vient du fait qu'il paraît difficile de trouver un emploi au-delà d'un certain âge. Or l'art. 60 repousse encore de quelques années l'arrivée sur le marché du travail à proprement parler. Le ballon d'oxygène offert par l'art. 60 n'en reste pas moins salubre mais ce contrat semble parfois aux yeux des aînés plus cruellement temporaire que pour les plus jeunes.

# LA FORMATION

## *LES FORMATIONS*

En reprenant un avis plusieurs fois émis, *"toutes les formations sont bonnes à prendre"*. Mais il existe pour cela aussi des obstacles: il faut tout payer ou avancer, ce qui est difficile quand on a que le RIS. De manière générale, la formation n'est pas assez encouragée financièrement: l'incitant a été qualifié, plusieurs fois, de "ridicule" et la prime d'encouragement reste trop faible pour être pleinement efficace. Or suivre une formation demande des efforts d'organisation similaires à un travail: garde d'enfants, déplacements, horaires, ...

Pour ceux qui ont suivi une formation, un grand problème concerne la perte des acquis de la formation quand elle n'est pas mise en pratique au quotidien (spécialement en informatique). D'autres sous contrat art. 60 évoquent la difficulté de suivre une formation en même temps que de travailler à temps plein. La solution de l'horaire décalé n'est possible que lorsque la situation familiale le permet.

A l'opposé, l'obligation de faire des formations en rapport avec le boulot est pénible ou considérée comme inutile quand le secteur ne correspond pas au projet ou que le lien entre l'emploi et la formation est trop largement interprété. On souligne parfois l'intérêt de faire une formation dans un autre domaine pour sortir du travail quotidien et ouvrir de nouvelles perspectives.

En résumé, les formations apparaissent comme intéressantes et stimulantes sur le plan collectif mais n'amènent pas toujours des compétences professionnelles ou des atouts pour postuler. Certaines formations n'ont pas toujours un débouché et leur intérêt se réduit quelques fois à une fonction occupationnelle.

## *LE NIVEAU DES FORMATIONS*

Les différentes discussions qui ont abordé la question des formations ne nous ont pas permis d'évaluer de manière détaillée le niveau de celles-ci. Aussi nous nous limiterons à quelques commentaires obtenus de part et d'autre.

Dans de nombreux cas de figure, les personnes interrogées estiment que beaucoup d'activités sociales présentées comme des formations ne méritent pas cette appellation. Sans remettre en question l'apport positif de celles-ci, comme nous le verrons dans la partie consacrée à la socialisation, elles relèvent le manque de structure pédagogique dans la forme et la faiblesse du contenu dans le fond.

Pour ce qui est des formations plus techniques, le seuil d'entrée en formation et d'exigence est lui beaucoup plus élevé. Trop même, dans certains cas où les participants estiment être préparés à une pratique qu'ils n'auront jamais l'occasion d'appliquer dans un environnement professionnel.

## *LE DIPLOME*

La rencontre avec un groupe suivant une formation organisée par un CPAS qui les mène jusqu'à la certification devant le jury central a apporté quelques renseignements sur la valeur des diplômes. Ainsi, il apparaît qu'un diplôme officiel a plus que jamais une valeur très importante pour quelqu'un qui s'efforce de se positionner sur le marché de l'emploi. Plus encore que l'expérience professionnelle, le diplôme représente, selon eux, le sésame pour décrocher un emploi.

Il n'en demeure pas moins que les personnes interrogées expriment beaucoup de doutes et de frustration par rapport à l'obtention d'un diplôme et l'état de bénéficiaire s'accorde mal, selon elles, avec une formation qualifiante à long terme. Plusieurs raisons sont évoquées: peu de soutien du CPAS vis-à-vis des projets à long terme, impossibilité de faire les stages, manque de moyens techniques, sentiment d'infériorité par rapport aux étudiants "réguliers", ...

## *EQUIVALENCE DE DIPLOMES*

Quand on vient de l'étranger (Europe ou non), il est très difficile d'obtenir l'équivalence de diplôme, de l'aveu de ceux qui ont essayé. Il en découle une quasi obligation de se faire engager pour des postes où l'on est surqualifié ou pas compétent du tout car on ne dispose pas de la technique (jardinage, etc.).

## LA SOCIALISATION

### *LES ACTIVITES D'INSERTION SOCIALE ET SOCIOCULTURELLE*

Parmi les personnes interrogées, plusieurs participent ou ont participé à diverses activités d'insertion sociale: écoles de consommateurs, ateliers cuisine, ateliers culturels, ... Ce type d'activité est plus ou moins bien accueilli, même si les personnes déclarent que les apports et les connaissances qu'elles y ont acquis sont parfois maigres. Néanmoins, toutes mettent en avant l'aspect collectif de ces séances. L'important n'est pas tant ce qu'on peut y apprendre que les rencontres qu'on y fait, les liens qu'on y tisse. Le projet d'insertion sociale compte plus par la possibilité de s'exprimer que par son contenu.

Toutefois, quelques personnes nous ont fait remarquer qu'il est parfois dommage que ces groupes ne soient composés que de personnes venant du CPAS et qu'il serait plus intéressant de mélanger le public pour que s'y rencontrent différentes composantes de la population.

En dehors de l'aspect relationnel, certaines activités apportent un plus pour les participants. Ainsi, des habitués d'un atelier cuisine mettent en avant le fait qu'ils accomplissent une activité concrète et produisent eux-mêmes quelque chose dont ils pourront faire profiter les autres.

### *DES LIEUX DE RENCONTRES*

En de nombreuses occasions, les personnes interrogées ont fait passer l'idée d'un besoin de contacts structurés entre bénéficiaires pour échanger des "trucs", des infos, des expériences. Quelqu'un suggère même que certains bénéficiaires plus âgés pourraient former les plus jeunes par leur expérience du travail ou de vie.

La demande la plus fréquente concerne de courtes formations ou de séances d'informations sur les droits, la législation, le cadre institutionnel (suggestion du Forem qui a déjà organisé ce type d'activités à certains endroits). Là où cela existe, les bénéficiaires estiment ces séances d'un grand apport. Certains proposent d'étendre la formule à des formations sur les institutions belges, spécialement à destination des personnes étrangères.

## LE CONTEXTE

### *LA MOBILITE*

Même à travers les discours les plus volontaristes (du type "*quand on veut, on peut*"), la mobilité reste un des problèmes majeurs auxquels sont confrontés les bénéficiaires au cours de leur parcours d'insertion, et ce à n'importe quelle étape du parcours. Les difficultés sont à la fois multiples et connues: concentration des lieux de formations et des services spécialisés (Forem, Promotion sociale, ...) dans les centres urbains, employeurs décentrés dans les zonings industriels, absence de transports depuis les entités vers le centre de la commune, ...

Dans ces conditions, le manque de moyens pour assumer un véhicule personnel se révèle être un obstacle majeur aux démarches en insertion. En formation, le respect des horaires s'accommode difficilement avec les transports en commun et plusieurs personnes nous ont fait part de la perte de motivation quand il faut partir deux heures à l'avance. Une situation que rencontrent également certains travailleurs.

En matière d'emploi, les personnes interrogées relèvent que de nombreux emplois leur sont rendus inaccessibles sans véhicule personnel. Ainsi, en dehors des problèmes de localisation périphérique des zonings, toute une série de "petits boulots" fréquemment proposés sont incompatibles avec le manque d'une voiture ou du permis: aides familiales, aides ménagères, jardinage, ...

### *LES SITUATIONS FAMILIALES*

Le principal souci quand on obtient un travail ou une formation à temps plein est de trouver une solution pour la garde des enfants. La situation peut apparaître comme insurmontable pour des mères seules avec plusieurs enfants en bas âge et les pousse à renoncer temporairement à un projet d'insertion ambitieux.

D'autres relativisent le problème en admettant qu'un arrangement est toujours possible et que tout n'est qu'une question d'organisation. On peut s'étonner que beaucoup considèrent qu'un enfant est complètement autonome dès 10-12 ans et ne pose plus de problème pour travailler. Dans un autre groupe, les participants ont, au contraire, insisté sur les conséquences de l'exercice d'un travail sur l'éducation des enfants. Pour eux, à tout âge, les enfants ont besoin d'attention et d'éducation surtout à l'adolescence quand plane la menace de traîner dans la rue et de faire de mauvais choix. En définitive, l'idée que choisir le boulot équivaut souvent à négliger sa famille est largement partagée.

Lors d'un groupe de discussion, quelques personnes ont minimisé le problème par rapport aux enfants si on met cela en perspective avec la fierté que cela représente d'avoir des parents qui travaillent. En revanche, ce même groupe fait remarquer les difficultés que peut entraîner l'exercice d'un travail au sein d'un couple. Pour elles, lorsque les membres d'un couple sont tous deux sans emploi, le fait que l'un retrouve un travail place l'autre dans une situation d'infériorité difficile à vivre.

## *L'INEGALITE FEMMES-HOMMES*

A plusieurs reprises, certaines personnes nous ont fait part des difficultés que connaissent les femmes face à un processus de réinsertion professionnelle. Certains problèmes sont en effet amplifiés pour les femmes, spécialement en ce qui concerne les enfants. Mais de manière générale, il est souvent considéré qu'il est plus difficile de trouver du travail à long terme pour une femme. Le problème ne se pose pas pour les mesures temporaires (art. 60, intérim, ALE, ...), pour les dépannages ou les "petits boulots" mais pour le reste, il existe une discrimination à l'embauche qui n'est pas assez combattue.

# L'INSERTION

## *LES REPRESENTATIONS DE L'INSERTION*

Interrogées sur le sens qu'elles donnent au terme "insertion", beaucoup de personnes sont restées silencieuses. Quand un service n'existe pas ou ne reprend pas le terme, l'insertion n'exprime souvent rien aux yeux du bénéficiaire. En allant plus loin, il est néanmoins possible d'approcher quelques conceptions que se font les bénéficiaires du travail en insertion. Nous n'aborderons que quelques exemples significatifs.

Comme nous y reviendrons ci-dessous, l'insertion est autant sociale que professionnelle. En effet, trouver sa place dans la société s'associe à l'emploi car travailler est la première source de contacts.

Pour beaucoup, l'insertion revêt un caractère exigeant. Il s'agit d'un travail de rigueur et de discipline, d'efforts et de contraintes.

L'insertion est, avant tout, un moyen d'obtenir une reconnaissance. Or la valorisation sociale dépend, selon les bénéficiaires, du parcours professionnel. Pour beaucoup, seul le travail peut apporter la stabilité et la reconnaissance.

Si on est au CPAS, c'est qu'on a eu un accident de parcours qui fait que pendant un moment on ne peut pas se débrouiller seul. L'objectif est de pouvoir retrouver une autonomie: se débrouiller seul. Le travail est le meilleur moyen même s'il ne suffit pas.

L'insertion est le moment où on cherche à quitter un système de dépendance sociale, un moment cependant où on a encore besoin d'aide matérielle et immatérielle. Le CPAS aide pour faire face à des choses contre lesquelles on n'est pas toujours armé (démarches administratives, adaptation à un nouvel environnement, difficultés de vie, arrivée d'un nouveau pays, ...). Le CPAS aide et donne les moyens de pouvoir y faire face seul.

Quelques personnes ont également fait remarquer qu'une évolution avait eu lieu dans la façon de travailler des CPAS. L'octroi des allocations sociales a beau être conditionné à plus d'obligations, elle va néanmoins de pair avec un travail en profondeur. D'après elles, le CPAS ne se contente plus de sauver les meubles en versant le minimum vital mais se propose de remettre les personnes à flot tout en les plaçant aux commandes de leur propre vie. Cette nouvelle philosophie du travail social a été habilement résumée par un bénéficiaire qui compare les personnes émargeant au CPAS à des bateaux qui font naufrage: "*Avant, le CPAS essayait de réparer les trous dans la coque pour empêcher de couler; maintenant, la machine met avant tout du vent dans les voiles pour qu'on puisse repartir*".

## *OBJECTIFS*

Les objectifs poursuivis en insertion découlent des conceptions explicitées ci-dessus. L'objectif numéro un est de retrouver du travail. Cela se décline différemment pour chacun mais cela vise toujours un emploi de qualité, c'est-à-dire stable (durée indéterminée) dans un secteur ou une fonction qui convienne.

Le deuxième objectif qui ressort des discussions est le retour à l'autonomie.

Un troisième grand objectif est de clarifier son avenir. L'insertion doit permettre de voir plus clair et de façon plus positive les prochaines années, en ouvrant des perspectives ou en accédant aux droits de pension par exemple.

### *L'AUTONOMIE*

L'autonomie est un des points essentiels du travail en insertion. On remarque d'ailleurs que l'avis des personnes suivies par un service d'insertion est nettement plus positif quand la façon de travailler du service fait la part belle à l'autonomie et la responsabilité de la personne en insertion.

Dans un CPAS, les personnes insistent sur le choix que les travailleurs sociaux laissent à chaque étape de la définition et de la redéfinition du projet d'insertion. Dans un autre, on met en avant le fait que le CPAS propose des démarches que l'on concrétise seul avec au besoin l'aide logistique du CPAS. Ailleurs, les travailleurs sous art. 60 ou les stagiaires en préformation soulignent l'indépendance dont ils bénéficient dans leur travail et la confiance qu'on leur accorde en les rendant responsables du matériel ou d'autres stagiaires.

### *INSERTION SOCIALE ET INSERTION PROFESSIONNELLE*

La distinction entre insertion sociale et professionnelle n'est pas toujours claire pour les bénéficiaires. Interrogés sur le sens du mot insertion, la plupart désignent un retour, une intégration aussi bien dans le monde du travail que dans la société. Chacun met en avant l'un ou l'autre aspect, sans que l'on puisse pour autant distinguer un élément explicatif pertinent.

Une réflexion de plusieurs travailleurs art. 60 en fin de contrat se révèle à cet égard récurrente: pour eux, le CPAS joue un rôle capital sur le plan de l'insertion sociale en remettant la personne à flot mais on ne peut pas parler de réelle insertion professionnelle puisque les mesures sont temporaires et que dès la sortie du CPAS, on risque de retomber dans l'inactivité.

### *UNE QUESTION DE MOTIVATION*

Concernant la réussite d'une insertion, un élément est au cœur de tous les discours: la motivation. Pour chacun, c'est le point essentiel qui fait que l'on réussit ou que l'on échoue: si on réussit, c'est avant tout parce que l'on veut réussir. L'expression de la motivation se retrouve au centre de chaque entretien et se décline sous des formes différentes: besoin de travailler, de bouger, de faire quelque chose, volonté de s'en sortir, d'aller plus loin, de réaliser ses ambitions, désir de faire quelque chose de bien, quelque chose d'utile, d'y arriver.

A l'inverse, l'échec trouve son explication dans des aveux de démotivation: "*je n'y crois plus*", "*je disais que je ne savais rien faire*", "*c'est trop dur pour moi*". Plutôt que de s'en prendre au contexte, à la situation économique et sociale, les personnes qui ne parviennent pas à remplir leurs engagements, s'en prennent tout d'abord à elles-mêmes.

## CONCLUSION

Au terme de cette enquête, on retiendra l'appréciation largement positive que les bénéficiaires portent sur la démarche en insertion socio-professionnelle. Dans l'ensemble, il semble que les options définies par les CPAS rencontrent les besoins et l'adhésion du public concerné. A titre d'exemple, on rappellera les avis concernant les actions d'évaluation (en art. 60, en formation ou pré-formation, en stage): elles sont appréciées comme des situations de remise en question et de progrès plutôt que comme des épreuves de sanction.

L'importance que revêt le travail aux yeux des bénéficiaires a occupé une grande place dans les discussions et dans cette recherche. Par les aspects financiers mais surtout par la reconnaissance qu'il permet, le travail est le vecteur premier d'insertion pour les personnes que nous avons rencontrées. Il est important dès lors de s'attarder sur la façon dont il est vécu lors de mise à l'emploi par le CPAS (problème de reconnaissance de statut sous art. 60, ...), les difficultés qu'on éprouve par rapport à son exercice (âge, situation familiale, mobilité, ...) ainsi qu'aux espoirs et aux désillusions qu'il entraîne (fin de contrat art. 60, démarches auprès des entreprises, ...).

D'autre part, on remarque aussi l'intérêt des bénéficiaires pour des projets complémentaires. Ainsi, le public des CPAS est moins réfractaire aux formations qu'on le présente souvent de manière stéréotypée. La demande de séances d'informations, d'activités socio-culturelles et de lieux de rencontres et d'expression laisse une porte ouverte pour diversifier encore les actions en insertion.

Enfin, concernant "la philosophie de l'insertion", on soulignera la proximité entre les représentations des bénéficiaires et celles des responsables et des travailleurs des CPAS<sup>1</sup>. Pour tous, l'insertion est pensée et vécue en termes de projet, de motivation, d'autonomie, etc. Par là, la tendance à ce que tous avancent vers un même objectif en ressort affirmée.

---

<sup>1</sup> Les représentations de l'insertion des responsables et des travailleurs des CPAS wallons sont examinées dans le rapport de recherche sur les politiques d'insertion des CPAS wallons  
[http://www.uvcw.be/no\\_index/cpas/insertion/politiques\\_insertion\\_2003.pdf](http://www.uvcw.be/no_index/cpas/insertion/politiques_insertion_2003.pdf)